

ABSTRAK

Fitrilia Wandani 1158010104 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer yang merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota yang harus siap siaga memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat. Akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul di Puskesmas yaitu mengenai kualitas pelayanan seperti yang terjadi di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi mengenai pelayanan yang kurang maksimal diantaranya yaitu : tidak adanya Dokter, ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan ruang pemeriksaan gigi di jadikan satu ruangan, lambatnya pembuatan rujukan BPJS. Padahal prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, karena merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu teori dari Ibrahim dalam Hsrduansyah (2011:40) tentang kualitas pelayanan dan teori Imbalo S. Pohan (2015:152) tentang kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa uji validitas dan reliabilitas semua menunjukkan valid dan reliabel dengan nilai r tabel 0,195, hasil pengolahan data angket, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan menunjukkan hasil dengan kriteria efektif yaitu sebesar 82,4% sedangkan tanggapan responden mengenai kepuasan pasien menunjukkan hasil dengan kriteria efektif, yaitu sebesar 81,4%.

Uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara Simultan terdapat pengaruh yang signifikan, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,144 > 2,30$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (*Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*) terhadap variabel dependen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang baik antara kualitas pelayanan (*Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*) terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*) memiliki peran yang cukup penting dalam kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Fitrilia Wandani 1158010104 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

Puskesmas as the primary health care unit which is one of the leading public services of the regency / city government that must be prepared to provide first aid to the community. However, one of the problems that often arises in the Puskesmas is the quality of service as happened in the Cibitung Puskesmas, Sukabumi Regency regarding less than maximum services including: the absence of a doctor, the Emergency Room (IGD) with a dental examination room in one room, the slow process of making BPJS referrals. Whereas the main priority that needs to be considered in assessing the quality of health services is the extent to which the service can create a level of satisfaction rather than complaints from patients.

This study aims to determine how much influence the dimensions of Service Quality on Patient Satisfaction in Cibitung Health Center, Sukabumi Regency. The benefit of this research is to find out how much satisfaction the patient has regarding the quality of services provided by the Cibitung Community Health Center, Sukabumi Regency.

The research method used is using a quantitative approach with an associative method, because it is a method used to find out the relationship and influence between two or more variables. The theory used in this study is the theory of Ibrahim in Hsrduansyah (2011: 40) about service quality and the theory of Imbalo S. Pohan (2015: 152) about patient satisfaction.

Based on the results of the research conducted, it was found that the validity and reliability tests all showed valid and reliable with a value of r table 0.195, the results of questionnaire data processing, respondents' responses regarding service quality showed results with effective criteria that was equal to 82.4% while respondents' responses regarding Patient satisfaction showed results with effective criteria, which amounted to 81.4%.

Hypothesis testing the effect of service quality on patient satisfaction Simultaneously there is a significant effect, with the value of $F_{count} > F_{table}$ ($33.144 > 2.30$) then H_0 is rejected, meaning that there is a simultaneous influence between service quality (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty) to the dependent variable. Thus it can be concluded that there is a good influence between service quality (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty) on patient satisfaction. This shows that the quality of service (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty) has an important role in patient satisfaction in Cibitung Health Center, Sukabumi Regency.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG