

ABSTRAK

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
POLIKLINIK PSIKIATRIK/POLI Jiwa PADA INSTALASI RAWAT
JALAN RSUD dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen diantaranya pemenuhan terhadap standar mutu yang ditetapkan dan pemenuhan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah orang yang sedang berobat di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya dengan sampel 258 orang. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data diambil dengan kuesioner melalui wawancara langsung. Analisis data yang dilakukan analisis univariat dan bivariat dengan uji normalitas pada data tersebut menggunakan uji korelasi *rank spearman*. Jawaban sebagian besar responden berada di rentang usia 45-65 (40,7%), pendidikan SMA (52,3%), pekerjaan buruh (32,6%). Hasil uji normalitas diketahui keseluruhan hasil data berdistribusi tidak normal nilai signifikasinya kurang dari 0,05 maka menggunakan uji koefisien *rank spearman*. Hasil korelasi koefisien hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (*responsiveness*) sebesar 0,888, hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien (*tangible*) sebesar 0,342, hubungan *realibility* dengan kepuasan pasien (*reliability*) sebesar 0,209, hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien (*assurance*) sebesar 0,271, hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien (*empathy*) sebesar 0,598. Hasil uji koefisien korelasi *rank spearman* pada *responsiveness*, *tangible*, *assurance* diperoleh nilai sig (2tailed) adalah 0,000 pada *reliability* adalah 0,001 dan pada *empathy* adalah 0,033, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara 5 dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Saran bagi rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan diantaranya mengatur jadwal pelayanan pasien dengan detail agar pasien tidak terlalu lama menunggu dan pasien tidak menumpuk dalam waktu yang bersamaan, berkoordinasi dengan farmasi terkait obat-obatan agar tidak kekurangan persediaan, berkoordinasi dengan divisi rumah tangga terkait alat-alat kesehatan agar pasien bisa menerima pelayanan dengan baik, petugas kesehatan lebih melakukan pendekatan terhadap pasien agar mereka lebih peka dan paham terhadap apa yang disampaikan oleh petugas.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFATCION IN PSYCHIATRIC POLYCLINICS / MENTAL POLYCLINICS IN OUTPATIENT INSTALLATIONS OF dr. SOEKARDJO HOSPITAL TASIKMALAYA CITY

The quality of hospital services has two components including compliance with the established quality standards and meeting customer satisfaction. The method used is descriptive analytic with cross sectional research design. The population of this study was people who were undergoing treatment at the Psychiatric Polyclinic / Mental Poly at the outpatient installation of dr. Soekardjo Tasikmalaya Hospital with a sample of 258 people. Purposive sampling technique. Data were taken by questionnaire through live interviews. Data analysis conducted univariate and bivariate analysis with normality test on these data using the spearman rank correlation test. The answers of most respondents were in the age range of 45-65 (40.7%), high school education (52.3%), labor employment (32.6%). The results of the normality test are known to be the overall results of abnormally distributed data, the signification value is less than 0.05, using the spearman rank coefficient test. The correlation results of the correlation of the relationship between responsiveness and patient satisfaction (responsiveness) of 0.888, the relationship between tangible and patient satisfaction (tangible) of 0.342, the relationship of realibillity with patient satisfaction (reliability) of 0.209, the relationship of assurance with patient satisfaction (assurance) of 0.271, the relationship of empathy with patient satisfaction (empathy) of 0.598. The results of the Spearman Rank correlation coefficient test on responsiveness, tangible, assurance obtained a sig value (2tailed) is 0.000 on reliability is 0.001 and on empathy is 0.033, so it can be concluded that there is a significant relationship between the 5 dimensions of service quality and patient satisfaction. Suggestions for hospitals to improve the quality of service include arranging patient service schedules in detail so that patients do not wait too long and patients do not accumulate at the same time, coordinating with pharmacies related to medicines so that there is no shortage of supplies, coordinating with household divisions related to medical devices so that patients can receive services well, health workers approach patients more so that they are more sensitive and understand what the officer said.

Keywords : Hospital, Service Quality, Patient Satisfaction