

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK NEUROLOGI RSUD MOHAMMAD NATSIR**

TESIS

OLEH

FITRI SARI SUSANTY

BP : 1920322003



Dosen Pembimbing :

dr. Nur Afrainin Syah, M.Med, Ed, PhD

dr. Wihardi Triman, MQIH

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG 2022

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

Tesis, Juni 2022

Fitri Sari Susanty

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Neurologi RSUD
Mohammad Natsir

xviii + 63 hal + 26 tabel + 7 lampiran

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan kebutuhan dan keinginan setiap pasien. Kepuasan pasien berkaitan dengan mutu pelayanan yang diterimanya. Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik neurologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mohammad Natsir Solok. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk memiliki lima dimensi yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati) dan *Responsiveness* (ketanggapan) yang dikenal dengan *SERVQUAL*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien serta mengetahui dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data berupa analisis univariat, analisis bivariat dengan menggunakan *chi square* dan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik berganda. Analisis univariat didapatkan kepuasan pasien secara umum terhadap kualitas pelayanan adalah 86% puas terhadap layanan. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* ($p = 0,001$), *assurance* ($p = 0,001$), *tangibles* ($p = 0,009$), *empathy* ($p = 0,001$) dan *responsiveness* ($p = 0,001$) dengan kepuasan pasien. Pada analisis multivariat didapatkan dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di poliklinik neurologi RSUD Mohammad Natsir adalah dimensi *responsiveness* (OR = 73,635).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, *SERVQUAL*

Daftar Pustaka : (1999 – 2021)