

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN**



**Oleh:**

**EGY PERMATASARI HELMY**

**1611411001**

**Pembimbing:**

**DRG. HIDAYATI, MKM**

**DRG. DIDIN K, SP.ORT**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN**



**Skripsi**  
**Diajukan ke Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas sebagai**  
**Pemenuhan Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana**  
**Fakultas Kedokteran Gigi**

**OLEH:**  
**EGY PERMATASARI HELMY**  
**No. BP 1611411001**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG**  
**2020**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Egy Permatasari Helmy

## ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap penyedia jasa layanan kesehatan adalah memberikan pelayanan *one stop service*, yang artinya seluruh pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pasien dapat dilayani secara tepat, cepat, bermutu sehingga memberikan kepuasan pada pasien sesuai dengan perawatan penyakit yang diderita. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil dari kajian literatur menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dan biaya yang dikeluarkan oleh pasien menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci : pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, kepuasan pasien.

