

SKRIPSI

PENGARUH KALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KABUPATEN JEMBER.

Dewi Lestari
NIM: 13.1041.1175

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember. Puskesmas sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, bertanggungjawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sampling diambil sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah accidental sampling. Dari hasil penelitian ini secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu Daya tanggap (X3) dengan nilai 7.703 kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1) kehandalan (X2), Jaminan (X4) dan Empati (X5) dalam memengaruhi variabel Y (kepuasaan pasien) sebesar 32.000 sisanya dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepuasan pasien puskesmas.

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on patient satisfaction in Sumberbaru health center, Jember regency. Puskesmas as public service providers are social services. The wider community has a desire to get services that are fast, precise, responsive, responsible, safe, quality, and evenly distributed and non-discriminatory. The problem in this study is the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy positive and significant ratios on patient satisfaction. Sampling was taken as many as 60 respondents. The technique used in sampling is accidental sampling. From the results of this study simultaneously service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive effect on patient satisfaction. Independent variables that have the greatest influence are responsiveness (X3) with a value of 7,703 contributions to service quality variables consists of physical evidence (X1) reliability (X2), Guarantee (X4) and Empathy (X5) in influencing the variable Y (patient satisfaction) of the remaining 32,000 influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, physical proof, empathy, responsiveness, reliability, collateral, patient satisfaction at the puskesmas.