

*Adven Metrys Mahardika Et Al. Quality Service at Public Healty Centers Yosomulyo District of Gambiran Banyuwangi Regency*

**Kualiatas Pelayanan Pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran  
Kabupaten Banyuwangi**

Adven Metrys Mahardika, Inti Wasiati, Dina Suryati  
Jurusan Ilmu Adminstrasi, Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik, Universitas  
Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
Email: [beautyfullsiner@gmx.com](mailto:beautyfullsiner@gmx.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Puskesmas Yosomulyo, Kecamatan Gambiran Banyuwangi. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif, dan jenis penelitian deskriptif dengan survei. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penentuan sampel menggunakan simple random sampling. Dalam hal teori, peneliti menerapkan model teoritis kualitas pelayanan dari Zeithmal, et al. analisis data dalam penelitian ini menggunakan servqual dengan skala likert, menggunakan tingkat pengukuran ordinal dengan lima level, jika perhitungan servqual menghasilkan negatif, kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan jika menghasilkan nilai nol, kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau tepat dan jika menghasilkan nilai positif kualitas pelayanan bisa dikatakan sangat memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat Yosomulyo Banyuwangi menunjukkan total skor servqual -4498, dengan kategori tidak memuaskan.

**Kata Kunci :** Kualitas, layanan, *Servqual*

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SITTI MARYAM KOTA MANADO**

Wiwien Simbala, A.J.M Rattu, Ricky C Sondakh. Bidang Minat Administrasi  
Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

## **ABSTRAK**

Latar belakang: Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan perawat yang dapat dilihat dari 5 dimensi servqual (ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti langsung). Pelayanan perawat mempunyai proporsi pelayanan yang besar di rumah sakit dan membutuhkan perhatian lebih besar dari manajemen rumah sakit. Metode penelitian: Penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan rancangan penelitian Cross Sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Pengambilan data melalui kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan uji Fisher Exact dan Chi Square, dengan  $\alpha = 0,05$  dan CI = 95%. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan ketanggapan baik sebesar 87%; kehandalan baik sebesar 93%; jaminan baik sebesar 96%; empati baik sebesar 70%; bukti langsung baik sebesar 93% dan pasien yang puas sebesar 82%. Hasil uji statistik pada variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien menunjukkan probabilitas  $p = 0,002$ ; variabel kehandalan dengan kepuasan pasien  $p = 0,108$ ; variabel jaminan dengan kepuasan pasien  $p = 0,001$ ; variabel empati dengan kepuasan pasien  $p = 0,001$ ; variabel bukti langsung dengan kepuasan pasien  $p = 0,002$ . Kesimpulan: Hasil uji menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan perawat dalam dimensi ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap, sedangkan dimensi kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien**

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN PROGRAM STUDI  
KESEHATAN MASYARAKAT MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
Skripsi, Februari 2016**

Ade Nur Afrilianti, NIM : 109101000019

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014

xvi + 147 halaman, 8 bagan, 12 tabel, 4 lampiran.

**ABSTRAK**

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang kesehatan yakni rumah sakit. RSUD Kota Cilegon sebagai salah satu unit pelayanan instansi pemerintah senantiasa mengharuskan pihak manajemen meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada publik. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kepuasan diukur melalui intepretasi pasien dengan membandingkan kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Cilegon dengan menggunakan pendekatan ServQual yang terdiri dari Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat inap kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III di RSUD Cilegon. Sampel penelitian sebesar 106 pasien yang sedang dirawat inap di RSUD Cilegon secara one shot measurement dengan tehknik purposive sampling. Pengumpulan data observasi, penyebaran angket, wawancara dan telaah dokumen. Analisa data menggunakan analisis univariat, analisis ServQual dan analisis kartesius. Berdasarkan analisis ServQual, hasil menunjukkan bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Cilegon tahun 2014 sudah sangat memuaskan (100,68%). Pada bukti fisik sebesar 101,37%; keandalan sebesar 100,08%; daya tanggap sebesar 100,36%, jaminan sebesar 100,47%, dan pada Empati sebesar 100,72%. Hasil analisis kartesius, ditemukan 3 faktor yang menjadi prioritas dan 9 faktor yang harus dipertahankan oleh RSUD Cilegon.