



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
JAMKESMAS DI RSUD SALATIGA**

Skripsi
disajikan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Jurusan Psikologi

Oleh
Dwi Zaniarti
1550407084

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2011

ABSTRAK

Zaniarti, Dwi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Tahun Ajaran 2010-2011*. Skripsi. Jurusan Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang. Lifiyah, S.Psi. M.Si, Dr. Sri Maryati. D ., M.Si, Sugiariyanti, S.Psi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*. Sedangkan kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Jadi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan bagus maka pasien akan merasakan kepuasan, sebaliknya jika kualitas yang diberikan pada pasien buruk maka pasien akan kecewa karena mereka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan atau tidak sesuai dengan harapan mereka akan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan melibatkan 42 pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga sebagai subjek penelitian. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menggunakan skala psikologi, yaitu skala kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik *product moment*.

Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga, dengan besar koefisien korelasi sebesar 0,819 dengan taraf signifikan (p) 0,000 dimana $p < 0,01$. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 1 % (0,01). Berdasarkan analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,393$ dengan nilai signifikansi atau $p = 0,000$. Maka hipotesis kerja yang diajukan diterima yaitu ada hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan mempengaruhi kondisi kepuasan pasien itu sendiri. Pada akhirnya disarankan kepada pihak RSUD Salatiga supaya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terwujud dengan lebih baik.