

ABSTRAK

Sulistryani, Chachi. 2011. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien yang Menggunakan Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas*. Skripsi, Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Skripsi Jurusan Psikologi Universitas Negeri Semarang. Dra. Tri Esti Budiningsih., dan Moh. Iqbal M, S.Psi.,M.Si.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Jamkesmas

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas merupakan sebuah organisasi penggerak dibidang jasa perawatan medis dan merupakan salah satu rumah sakit besar di kabupaten Banyumas. Oleh karena itu pihak rumah sakit sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas tetapi hasil penelitian awal mengungkap bahwa pasien yang menggunakan Jamkesmas merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Fenomena ini menarik minat peneliti untuk lebih mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan pasien yang menggunakan Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas.

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas yang menggunakan Jamkesmas dan tidak termasuk pasien sakit jiwa, dengan subjek penelitian sebanyak 91 pasien. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi, yaitu skala kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien Jamkesmas sebanyak 70 item. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik dengan menggunakan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menggunakan Jamkesmas berada pada kategori tinggi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis persentase dengan uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dan didapatkan koefisien validitasnya bergerak dari 0,214 sampai dengan 0,658 dan uji reliabilitasnya dilakukan dengan rumus *alpha cronbach*, dihasilkan 0,907. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menggunakan Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menggunakan Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas sudah dinilai memuaskan dan memenuhi harapan. Saran bagi rumah sakit diharapkan tetap bisa mempertahankan kualitas pelayanan kesehatannya dan bagi peneliti selanjtnya diharapkan mempertimbangkan dimensi-dimensi mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menggunakan Jamkesmas.