

# Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring = Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in the Obstetrics and Gynecology Polyclinic at Muhammadiyah Taman Puring Hospital

Andi Deviriyanti Agung, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538893&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman mereka, termasuk interaksi dengan tenaga medis, kemudahan akses, dan tingkat kenyamanan yang mereka rasakan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan memiliki kemungkinan lebih besar untuk mematuhi pengobatan yang direkomendasikan dan tindakan medis yang diperlukan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif observasional dengan pendekatan kuantitatif dengan cara potong lintang (cross sectional). Subjek penelitian ini merupakan pasien Poliklinik Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring yang berusia 18 tahun yang merupakan pasien baru maupun pasien lama, namun bukan merupakan pasien rujukan dari poliklinik lain dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang akan mengisi instrumen penelitian berupa kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan pada dimensi tangible (p value sebanyak 0,000); dimensi empathy (p value sebesar 0,000); dimensi reliability (p value sebesar 0,000); dimensi responsiveness (p value sebesar 0,000); dimensi assurance (p value sebesar 0,000) terhadap kepuasan pasien.

.....Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services. Patients tend to judge the quality of care based on their experiences, including interactions with medical personnel, ease of access, and the level of comfort they feel. Patients who are satisfied with services are more likely to comply with recommended treatment and necessary medical procedures. One of the efforts that must be made to improve public services is to conduct community satisfaction surveys for service users by measuring the satisfaction of service users. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at the Obstetrics and Gynecology Polyclinic at Muhammadiyah Hospital Taman Puring. This research uses a descriptive observational study with a quantitative approach using a cross-sectional method. The subjects of this research were patients from the obstetrics and gynecology clinic at Muhammadiyah Taman Puring Hospital aged 18 years who were new or existing patients, but were not referred patients from other polyclinics with a sample size of 99 respondents who would fill out the research instrument in the form of a questionnaire. The result shows that there is a relationship between service quality in the dimension of tangible (p value of 0.000); empathy (p value of 0.000); reliability (p value of 0.000); responsiveness (p value of 0.000); assurance (p value of 0.000) on patient satisfaction.