

ABSTRAK

Esti Rahayu, Wiwiek Natalya

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan di Klinik Penyakit Dalam RSI
PKU Muhammadiyah Pekajangan**

xi + 59 halaman + 11 tabel + 1 skema + 6 lampiran

LatarBelakang : Kepuasan adalah hasil penilaian dan sikap dari pasien terhadap jasa pelayanan yang telah diterima yang berkaitan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh sebuah Rumah Sakit. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh sebuah Rumah Sakit telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih harus ada perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Sampel : Penelitian ini melibatkan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sebanyak 149 responden.

Metode : Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan jumlah populasi 1490, tehnik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, analisa data menggunakan analisa univariat.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran kepuasan dari lima dimensi kepuasan meliputi *tangible* di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan sangat baik yaitu 54 (36,2%), *reability* dengan kepuasan baik 68 (45,6%), *responsiveness* dengan kepuasan sangat baik 59 (39,5%), *assurance* dengan kepuasan baik 64 (43%) dan *emphaty* sebagian besar kepuasan baik yaitu 53 (35,6%).

Simpulan : Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar kepuasan responden pada lima dimensi kepuasan *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada kategori kepuasan yang baik.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan
Daftar Pustaka : 27 (2011-2021)