INSTISARI

Sumarsono. 2013.05.026

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN KATETERISASI JANTUNG DI RSUP.Dr.WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

Penasehat : Muh.Basri
Rohana Thahier

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah masih adanya anggapan sebagian masyarakat yang menganggap mutu pelayanan bagian Kateterisasi Jantung masih rendah sehingga berpengaruh pada rendahnya tingkat kepuasan pasien di RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien Kateterisasi Jantung di RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan pendekatan asosiatif kuantitatif untuk tujuan eksplanatif (Explanatory Research) yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal (pengaruh) antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien melalui pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Kateterisasi Jantung di RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 101 pasien, menggunakan metode accidental sampling.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif Mutu pelayanan bagian kateterisasi jantung RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar dari dimensi Profesionalisme dan keterampilan, Sikap dan Prilaku, Aksesbilitas dan fleksibilitas, Aksesbilitas dan fleksibilitas, Keandalan dan kepercayaan, Pemulihan serta Reputasi dan kredibilitas dinilai sangat baik, demikian pula Tingkat kepuasan Pasien dari 3 dimensi kepuasan yaitu Kesesuaian Harapan, Kemudahan dalam memperoleh layanan serta Kesediaan untuk merekomendasi ada pada ketegori sangat memuaskan.Berdasarakan uji hipotesis diperoleh Mutu Layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien kateterisasi jantung RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. Adapun saran yang dapat dikemukakan adalah Bagian Kateterisasi Jantung RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar harus berusaha mempertahankan dan meningkatkan Mutu layanan, mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan perlu terus mencari faktor-faktor lain diluar mutu pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

ABSTRACT

Sumarsono. 2013.05.026

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CARDIAC CATHETERIZATION PATIENT SATISFACTION AT RSUP.Dr.WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

Advisory : Muh.Basri
Rohana Thahier

The problems discussed in this study is How does the quality of services to cardiac catheterization patient satisfaction at RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. Based on these problems , the purpose of this study was to determine the effect of quality service to cardiac catheterization patient satisfaction at RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar .

The research method used was survey with quantitative associative approach with the aim Explanative (Explanatory Research)that describes causal relationships (influence) between the service quality and patient satisfaction through hypothesis testing. The population in this study were All Cardiac Catheterization patients at RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar. The samples used in this study were 101 patients, using accidental sampling method. The methods of data collection by using questionnaires. To analyzing data by using descriptive analysis and the percentage of multiple linear regression analysis.

Based on the results of the study , the quality of service on the cardiac catheterization departement of RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar for professionalism and skill dimensions , Attitudes and Behaviour , Accessibility and flexibility , Accessibility and flexibility , reliability and trustworthiness , recovery and also reputation and credibility is categorized as very good. And as well as for patient satisfaction. Based on the results of hypothesis testing found that Service quality has a positive and significant effect on the Patient Satisfaction. The advice that can be given such as the cardiac catheterization departement of RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar should strive to maintain and improve the quality of services, search for new breakthroughs that can improve patient satisfaction and need to continue to look for other factors beyond the quality of services which give effect to the level of patient satisfaction .