

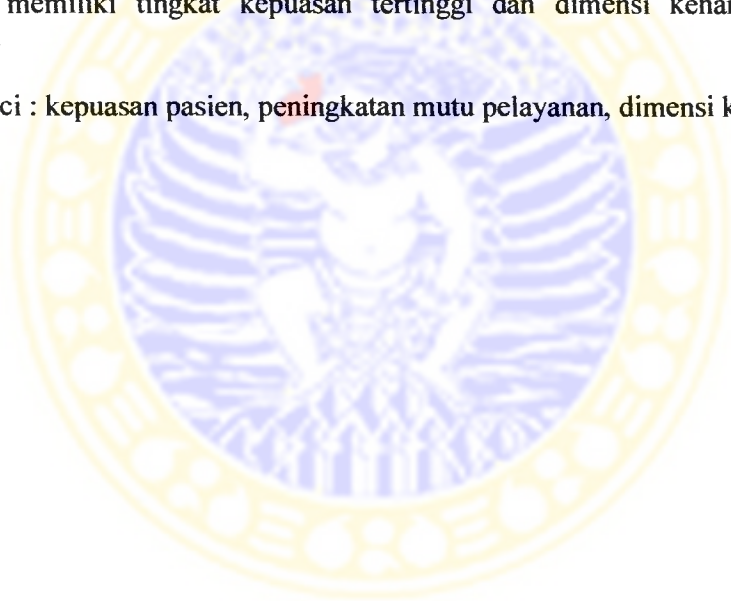
RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di Kamar Terima RSGM FKG Unair dari dimensi kualitas jasa sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan.

Penelitian ini dilakukan di Kamar Terima RSGM FKG Unair pada bulan Oktober tahun 2006. Sampel penelitian diambil dengan cara *simple random sampling* dengan rumus sampel minimal yaitu sebanyak 100 orang. Penelitian ini bersifat observasional dimana penelitian ini mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Kamar Terima RSGM FKG Unair dari dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi tampilan/bukti fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien cukup puas terhadap pelayanan di Kamar Terima dari dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi tampilan/bukti fisik. Sedangkan pelayanan dari dimensi jaminan dan dimensi empati, sebagian besar pasien merasa sangat puas. Dari lima dimensi penentu kualitas pelayanan, pelayanan di Kamar Terima dari dimensi jaminan memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan dimensi kehandalan yang terendah.

Kata kunci : kepuasan pasien, peningkatan mutu pelayanan, dimensi kualitas jasa.



ABSTRAK

The research target is to identify patient satisfaction to kamar terima RSGM FKG Unair service from service quality dimension as compilation base recommend improvement of quality of service.

This research is done in Kamar Terima RSGM FKG Unair at month October year 2006. Sample research taken away use simple random sampling method with minimal sample formula that is as much 100 people. This research have the character of observasional, where this research measure patient satisfaction to service accepted in Kamar Terima RSGM FKG Unair from reliability dimension, responssiveness dimension, assurance dimension, emphaty dimension and tangible dimension.

Result of research indicate that most patient satisfy enough to Kamar Terima services from reliability dimension, responssiveness dimension and tangibles dimension. While services of Kamar Terima from assurance dimension and emphaty dimension hava most patient satisfy. From five dimension of quality services, assurace dimension have the highest level of patient satisfaction and reliability the lowest level.

Key word : Patient satisfaction, improvement of quality quality of services, dimension of service quality.