

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
JASA DI PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA  
TAHUN 2012**

**RATNA DEWI KUMALASARI**

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan maka itu artinya suatu keberhasilan dalam pelayanan dan itu harus menjadi target yang utama. Masalah yang diangkat untuk penelitian ini adalah berdasarkan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan di PLK UA Surabaya pada tahun 2011 belum mencapai targetnya yaitu sampai 90% seperti yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang ada di PLK UA Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Menganalisis karakteristik pasien yang ada di PLK UA Surabaya meliputi, jenis kelamin, poli yang dikunjungi, serta tempat tinggal selama di Surabaya; (2) Menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di PLK UA Surabaya ditinjau dari Perceived Service Quality yang terdiri dari Dimensi Kualitas Interaksi, Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik, dan Dimensi Kualitas Hasil; (3) Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh pasien yaitu jenis kelamin, poli yang dikunjungi dan tempat tinggal responden dengan Dimensi Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu dan sebagai bahan untuk mengkaji lebih lanjut masalah kualitas pelayanan jasa bagi penelitian selanjutnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasional-deskriptif. Subyek Penelitian dalam penelitian ini adalah pasien Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Karakteristik pasien mayoritas adalah perempuan sebanyak 77,8 % dan laki-laki sebanyak 22,2 %, sedangkan karakteristik poli yang dikunjungi adalah poli umum sebanyak 60,5 % dan poli gigi sebanyak 39,5 %, karakteristik tempat tinggal sebanyak 80,2 % menyewa kamar dan 19,8 % tinggal bersama keluarga; (2) Sebesar 78% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di PLK UA Surabaya; (3) Terdapat perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien, yaitu terdapat perbedaan antara karakteristik poli tujuan dengan petugas administrasi yang mana nilai signifikansinya sebesar 0,034 dan antara karakteristik poli tujuan dengan kategori kualitas interaksi petugas yang mana nilai signifikansinya sebesar 0,053.