



HUBUNGAN ANTARA SERVICE QUALITY TIME DENGAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
UNIT GAWAT DARURAT PK ST. CAROLUS JAKARTA
2013

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : I MADE SURAJA

NIM : 2012-12-020

SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN Sint carolus

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

JAKARTA

2014

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian

27 Januari 2014

I Made Suraja

Hubungan Antara Service Quality Time Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan PK Sint Carolus.

Jakarta 2014

xi + VI BAB + 46 halaman + 3 tabel + 7 lampiran

ABSTRAK

Service Quality Time merupakan salah satu indikator tingkat kepuasan dalam pelayanan kesehatan di UGD. Service Quality Time yang panjang sangat berpengaruh terhadap pelayanan selanjutnya yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif korelatif dengan pendekatan Cross sectional. Populasi penelitian adalah semua pasien dewasa yang berobat ke UGD baik yang berobat jalan maupun yang dirawat (tanpa observasi). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara Sistematis Random Sampling dilakukan dua tahap yaitu menentukan jumlah pasien dan hari, dengan jumlah responden sebanyak 44 responden. Hasil penelitian analisa univariat menunjukkan gambaran distribusi frekwensi dari variabel independen yaitu tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian analisa bivariat dilakukan dengan uji Kendal's Tau B dengan α () 0,05. Hasil uji menunjukkan p-value 0,708 > dari 0,05 maka tidak menunjukkan adanya hubungan antara service quality time dengan kepuasan pasien.

Saran kepada tim kesehatan UGD PK St. Carolus agar meningkatkan pelayanan pada dimensi responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), tangible (dapat diukur). Sedangkan kepada manajemen PK Sint Carolus untuk melakukan evaluasi secara terstruktur mengenai *Service Quality Time* di UGD.

Daftar Pustaka: 12 buku (1994-2011)

Kata kunci: kepuasan pasien, Service Quality Time

HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCE SINT CAROLUS

BACHELOR DEGREE OF NURSING

Research Report

January 27th, 2014

I Made Suraja

THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY TIMES WITH PATIENT SATISFACTION OF PK Sint Carolus HEALTH SERVICES

Jakarta 2014

xi + VI CHAPTERS + 46 pages + 3 tables + 7 appendices

ABSTRACT

Service Quality Time is one of the satisfaction level indicators in health services in the Emergency Room. The extensive Service Quality Time is very influential for further services that result in patient dissatisfaction with the services provided.

The design of this research is correlative descriptive quantitative with cross sectional approach. The research population was all adult patients who went to the Emergency Room both ambulatory and hospitalized (non observation). Sampling was done by Systematic Random Sampling that conducted in two stages: determining the number of patients and days, the number of respondents were 44 respondents. The results of univariate analysis of the research showed a frequency distribution of the independent variable which is the level of patient satisfaction. The research result of bivariate analyzes conducted with Kendal's Tau B test with 0.05 alpha (). The test results showed the p-value $0.708 > 0.05$ therefore it did not show any correlation between service quality times with patient satisfaction.

A suggestion is proposed to health team at PK St. Carolus Health Services to improve the services in the responsiveness dimensions (quick response), assurance (security), and tangible (measurable). Whereas to the PK Sint Carolus management to conduct a structured evaluation of the Service Quality Time in the Emergency Room.

References: 12 books (1994-2011)

Keywords: Service Satisfaction, Service Quality Time