

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi, 8 Maret 2019

MUHAMMAD LESTARI PUTRA, NIM 10542 0616 15

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TENAGA  
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MOKOPIDO  
KABUPATEN TOLI-TOLI

(ix+48 halaman, 11 tabel, 2 gambar, 3 lampiran)

ABSTRAK

**Latar Belakang:** Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaharuan dari Undang-Undang kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Masalah kesehatan merupakan suatu masalah yang kompleks yang saling berkaitan dengan masalah-masalah diluar masalah kesehatan itu sendiri. Demikian pula, untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat, tidak hanya dilihat dari segi kesihatannya sendiri tapi harus dari seluruh segi yang ada pengaruhnya terhadap kesehatan tersebut. Salah satu masalah kesehatan yang perlu mendapat perhatian adalah masalah pelayanan kesehatan itu sendiri, terkhusus pelayanan tenaga medis.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui hubungan sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Kabupaten Tolitoli, khususnya pelayanan Dokter terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah penelitian observasi analitik. Sampel yang dari penelitian adalah masyarakat Desa Mokopido Kabupaten Tolitoli.

**Hasil:** Terdapat lima variabel terkait pelayanan tenaga medis yakni, tampilan fisik tenaga medis (*tangibles*), daya taggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),