

**GALUH LIESTIANTO PUTRA (10542 0587 14)**

dr. Irwan Ashari, M.Med.Ed

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD YOWARI JAYAPURA“**

**LATAR BELAKANG :** Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien.

**TUJUAN :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura khususnya pelayanan Dokter terhadap tingkat kepuasan pasien.

**METODE :** Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam studi ini, yaitu probability Sampling. Yaitu metode memilih ukuran sampel di mana setiap anggota penduduk memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel

**HASIL :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rumah sakit di pengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan karena memiliki hubungan. Hal ini di buktikan dengan nilai hasil penelitian.

**KESIMPULAN :** Tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Yowari Jayapura dan tingkat kepuasan pasien di pengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan.

**MEDICAL FACULTY  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF MAKASSAR  
MARCH, 2018**

**GALUH LIESTIANTO PUTRA (10542 0587 14)**

dr. Irwan Ashari, M.Med.Ed

**"HOSPITAL PATIENT SATISFACTION LEVEL OF QUALITY OF  
MEDICAL SERVICE AT YOWARI HOSPITAL OF JAYAPURA"**

**BACKGROUND** : The health service has the main objective to promote health and prevent disease in the community as its main target . Increased public awareness of health , will lead to increased demands for health services . One effort to anticipate the situation to maintain quality of service , The increasing demands of society will be the quality of health care , it functions as a service needs to be improved to provide patient satisfaction .

**PURPOSE** : The purpose of this study was to determine the relationship of the health care system General Hospital Yowari Jayapura particularly care physician to patient satisfaction .

**METHODS** : . This study used quantitative and qualitative descriptive method . To answer the formulation of the problem regarding the extent to which the level of patient satisfaction with the performance of doctors at the Hospital used the analysis of the level of importance and performance / customer satisfaction . The sampling technique used in this study , namely Probability Sampling . That is a method of selecting the sample size in which each member of the population has an equal chance to be selected into the sample members .

**RESULTS** : The results showed that the level of satisfaction of hospital patients is influenced by the quality of medical service because of its links . This is attested by the value of research results.

**CONCLUSION** : The level of patient satisfaction has a significant relationship to the quality of medical service in Yowari hospital of Jayapura and the level of patient satisfaction is influenced by the quality of physician services .