

Nama : Agus Waluyo
NIM : 1033231008
Judul : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu rumah sakit dinilai baik atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Secara umum penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 106 orang dengan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *purposive sampling*.

Hasil: Hasil analisis uji chi-square diketahui bahwa nilai $p = 0,000$ sehingga $< \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa ada Hubungan Mutu Pelayanan Assurance dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat 2024.

Kesimpulan: Simpulan dalam penelitian ini sebagai bahan masukan bagi pelayanan keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan *Assurance* agar tercipta kepuasan pasien yang maksimal.

Kata Kunci : Dimensi Assurance, Kepuasan, Kualitas Pelayanan.

Daftar Pustaka : 36 buah (2014-2022)

Name : Agus Waluyo
NIM : 1033231008
Title : The Relationship between Assurance Service Quality Dimensions and Outpatient Satisfaction at the Central Jakarta Metro Police Pratama Clinic

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is related to the quality of health services. As a health service, a hospital's ability to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. The quality of health services provided by a hospital is assessed as good or not, which can be seen from the level of patient satisfaction with the service they feel. Guarantee (Assurance), includes the ability, politeness and trustworthiness of staff, free from danger, risk or doubt. This dimension has the effect that service users feel free from risk.

Method: This research uses an analytical survey research design with a crosssectional approach. The total sample was 106 people with the sampling technique used was purposive sampling technique.

Result: The results of the chi-square test analysis show that the p value = 0.000 so $\alpha = 0.05$, which means that there is a relationship between the quality of assurance services and patient satisfaction at the Central Jakarta Metro Police Pratama Clinic 2024.

Conclusions: The conclusions in this research serve as input for nursing services in improve the quality of Assurance services to create maximum patient satisfaction.

Keywords: Assurance Dimensions, Satisfaction, Service Quality.

Bibliography: 36 pieces (2014-2022)