

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan dari 50 pasien menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability*) serta tingkat kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0.357 dan signifikansi 0.011, yang menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Meskipun kekuatan hubungan tergolong sedang, aspek-aspek seperti kecepatan respons tenaga medis, keramahan, kebersihan fasilitas, dan jaminan rasa aman berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kesimpulannya, kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of health services in hospitals. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at Prima Vision Hospital. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were collected from 50 patients using a questionnaire measuring service quality based on five dimensions of SERVQUAL (responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability) as well as patient satisfaction levels. The results of the study showed a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a correlation value of 0.357 and a significance of 0.011, which indicates that the better the service provided, the higher the level of patient satisfaction. Although the strength of the relationship is moderate, aspects such as the speed of response of medical personnel, friendliness, cleanliness of facilities, and assurance of a sense of security play an important role in shaping patient satisfaction. In conclusion, the quality of health services at Prima Vision Hospital contributes positively to patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital*