

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI

ABSTRAK

SRI MARWANTI

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSUD Kota Dumai sebagai pusat rujukan regional di wilayah Kota Dumai dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Secara umum jumlah pasien rawat inap di RSUD Kota Dumai berfluktuasi bahkan terjadi penurunan yang cukup signifikan. Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Dumai Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai, mengetahui dan menganalisa kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Kota Dumai dan pegawai RSUD Kota Dumai sebagai informan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 pasien rawat inap dan 23 orang sebagai informan, menggunakan metode *insidental sampling* (penarikan sampel secara kebetulan) dengan pendekatan *random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan RSUD Kota Dumai berada dalam kategori baik dengan perolehan skor dari keseluruhan indikator adalah 11955 yang berada pada interval 9601-12300. Sedangkan untuk keseluruhan kepuasan pasien rawat inap berada dalam kategori puas dengan perolehan skor dari keseluruhan indikator adalah 7996 yang berada pada interval 6401-8200. Berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan tingkat hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu 0,900 atau mendekati 1 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat.Berdasarkan uji uji F untuk variabel bebas diperoleh nilai Fhitung = 79,729 dengan tingkat Pvalue = 0,000. Dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang memiliki arti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON HOSPITAL PATIENT SATISFACTION IN DUMAI CITY GENERAL HOSPITAL

ABSTRACT

SRI MARWANTI

In an effort to improve health services to the community, Dumai City Hospital as a regional referral center in Dumai City and surrounding areas continues to make improvements. In general, the number of hospitalized patients at Dumai City Hospital fluctuated and there was even a significant decline. The formulation of this research problem is to know whether there is influence of service quality to the satisfaction of inpatient patient at RSUD Kota Dumai. The purpose of this research is to know and analyze service quality of Dumai City Hospital, to know and analyze the satisfaction of inpatient patient at Dumai City General Hospital and for find out and analyze the influence of service quality on inpatient satisfaction in Kota Dumai Hospital. The population in this study were hospitalized patients at Dumai City Hospital and Dumai City Hospital employees as informants. The number of samples used in the study were 100 inpatients and 23 persons as informants, using incidental sampling method with random sampling approach. Methods of data collection using questionnaires. Data analysis using percentage descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that overall service quality of RSUD Kota Dumai was in good category with score from all indicators was 11955 which was at interval 9601-12300. While for the overall satisfaction of inpatients are in the category satisfied with the scores from the overall indicator is 7996 which is at intervals 6401-8200. Based on multiple regression analysis shows the level of relationship between independent variables to the dependent variable that is 0.900 or close to 1 means there is a very strong relationship. Based on the F test test for free variables obtained value $F_{hitung} = 79.729$ with the level of $Pvalue = 0,000$. It can be seen that $F_{count} > Pvalue <\alpha$, which means that H_0 is rejected and H_a is accepted. Which means that there is a significant influence between service quality on patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*