

ABSTRAK

A.Wardah Muzfah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Internah RSUD Tendriwaru Bneh Tahun 2020” (Dibimbing Oleh **Haeruddin dan Andi Rizki Amelia AP.**)

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satunya pelayanan rawat inap interna. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah kualitas pelayanan kesehatan meliputi kompetensi teknis akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, hubungan antara manusia, efisiensi pada pelayanan, kelangsungan pelayanan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat interna di RSUD Tendriwaru Bone Tahun 2020.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain studi cross sectional. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dimana populasinya sebanyak 1992 orang dan sampel penelitian ini adalah sebanyak 63 orang dengan cara pengumpulan sampel menggunakan rumus Slovin, uji statistic pada analisis bivariat menggunakan uji *Chis-square* dan analisis multivariat.

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara akses layanan, efektivitas dan kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien, tetapi ada hubungan antara manusia dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya dengan melakukan analisis multivariate hasil bahwa variabel yang berpengaruh bahwa secara signifikan adalah variabel kenyamanan. Dengan nilai signifikan 0,005 yang berarti hipotesis diterima karena nilai $\text{sig} < p \text{ value } 0,05$.

Penelitian ini menyarankan bahwa agar pihak rumah sakit dapat menindak lanjuti masalah mengenai tempat sampai di dalam ruangan, genangan air, serta, AC yang tidak berfungsi pada salah satu ruangan perawatan pasien dan menambah jumlah SDM, khususnya dokter spesialis anak dan jantung, dan

Kata Kunci : kualitas Pelayanan, kepuasan Pasien

Daftar Pustaka :43 (1989-2018)

ABSTRACT

A.Wardah Muzfah. "Effect Of Service Qualityon General Paint Internal Satisfaction Inpatient Intallation of Tendriawaru Bone Hospital In 2020"
(Supervised by **Haeruddin dan A. Rizki Amelia AP**)

Background : Hospital have various types of health services that can be seeded to maintain patient loyalty. One of them is inpatient services. Based on this perception, therewill be an impression of patients on hospitals, which can then be referred to as the quality of hospital services. Factors that influence the quality of health services include technical competence, access to services, effectiveness of services, human relations, efficiency in service, continuity of service, service security, and service convenience. Goal : The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on the satisfaction of general patients hospitalized at Tendriawaru Bone Hospital in 2020.

Method : This study ia an analytican study with a cross sectional study design. Data collection uses questionnaires, whre the population is 1992 people and the sample of this study is 63 people by collecting samples using the Slivin formula. Statistical tests on bivariate analysis using the chi-square test and multivariate analaysis.

The results showed that there was no relationship between service access, effectiveness, continuity of service with patient satisfaction, but thre was a relationship between human relationships and comfort with patient satisfaction. Furthermore, the results show that the variables that have a significant effect are the comfort variables. With a significant value of 0,05, it meas that hypothesis is accepted because the value of sig <p value 0,05.

Advie : This study suggests that the hospital can follow up on problems in the room, non functioning AC in one of the patient care rooms, And add human resources, especially cardiologists and children.

Keywords : Patient satisfaction, Service Quality.

Bibliography : 453 (1989-2018)