

Dampak Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah

Budi Santoso, Mohammad Zainul, Khuzaini.
Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin
E-mail: bsanto72@gmail.com

ABSTRAK

Budi Santoso. 200902003. Dampak Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah. Dosen Pembimbing I Mohammad Zainul, Dosen Pembimbing II Khuzaini.

RSUD Sultan Suriansyah sebagai salah satu jasa pelayanan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat

Penelitian ini menggunakan metode analisa data kuantitatif, yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Hasil penelitian diperoleh Fasilitas didapatkan nilai sig. 0,006 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat diketahui variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hal ini berarti bahwa apabila fasilitas disediakan dan diberikan dengan baik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sultan Suriansyah. Hal ini menunjukkan bahwa tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pasien akan merasa puas ketika fasilitas medis yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Sultan Suriansyah baik dan memiliki kualitas yang baik. Kualitas Pelayanan didapatkan nilai sig. 0,037 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hal ini berarti bahwa apabila prinsip Kualitas Pelayanan dilakukan dengan baik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sultan Suriansyah. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sultan Suriansyah. Hal tersebut membuktikan meningkatnya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama, maka akan meningkatkan kepuasan pasien
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Budi Santoso. 200902003. The Impact of Service Quality and Facilities on Outpatient Satisfaction at Sultan Suriansyah Hospital. Advisor I Mohammad Zainul, Advisor II Khuzaini.

Sultan Suriansyah Hospital as one of the services engaged in health services for the community that provides or organizes individual health services in a complete manner and provides inpatient, outpatient and emergency services

This study uses quantitative data analysis methods, namely grouping data based on variables and types of respondents, tabulating data based on variables from all respondents, presenting data for each variable studied, performing calculations to answer the problem formulation, and performing calculations to test the hypotheses that have been proposed.

The research results obtained facilities obtained sig. 0.006 is smaller than 0.05, thus it can be seen that the Facility variable partially has a significant effect on Patient Satisfaction variable. This means that if the facilities are provided and provided properly, the patient satisfaction at Sultan Suriansyah Hospital will also be higher. This shows that it is undeniable that patients will feel satisfied when the medical facilities provided by the Sultan Suriansyah Hospital are good and of good quality. Service Quality obtained a sig value. 0.037 is smaller than 0.05, thus it can be seen that the variable Quality of Service partially has a significant effect on the variable Patient Satisfaction. This means that if the principle of Service Quality is carried out properly, then the Patient Satisfaction of Sultan Suriansyah Hospital will also be higher. This shows that the high or low level of patient satisfaction is influenced by the high or low quality of the services provided. Based on the test results obtained Sig. 0.001 is less than 0.05, so the regression model can be used to determine the joint effect on patient satisfaction, in other words, service quality and facilities have a significant effect simultaneously on patient satisfaction at Sultan Suriansyah Hospital. This proves that increasing the quality of services and facilities together will increase patient satisfaction

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction

Daftar Pustaka

- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, AH. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Bata, Y.W. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin. Available from: <http://repository.unhas.ac.id>
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hendrajana. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Tesis. Surakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Basuki, Sulistyono. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan Jilid II, Edisi Kesebelas, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Moehariono. (2012). *Indikator kinerja utama*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Mudrajad Kuncoro (2007), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga Jakarta
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Salemba Medika. Jakarta.
- Nuryaman dan Veronica Christina. 2015. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan Spss Praktis Dan Mudah Dipahami Untuk Tingkat Pemula Dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Salman, Kautsar Riza. 2016. *Akuntansi Biaya*. Edisi 2. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.