

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN RAWAT JALAN**

**Solichah Supartiningsih, Susanto**

Rumah Sakit Sarila Husada

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. Rumah Sakit Sarila Husada Sragen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

**Metode penelitian:** Ini adalah penelitian asosiatif. Populasi nya adalah Semua pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara non random sampling jumlah sampel sebesar 100 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

**Hasil dan Pembahasan:** Diperoleh hasil  $Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$ . Pada persamaan ditunjukkan pengaruh variabel tangibel ( $X_1$ ), Reabilitas ( $X_2$ ), Responsives ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Emphaty ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

**Simpulan:** Variabel tampilan/bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Variabel tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien rumah sakit

## ***EFFECT OF THE QUALITY OF HOSPITAL PATIENT SATISFACTION IN SARILA HUSADA SRAGEN OUTPATIENT***

**Solichah Supartiningsih, Susanto**

*Hospital of Sarila Husada*

*Magister of Hospital Management, Postgraduate Program,*

*University of Muhammadiyah Yogyakarta*

### ***ABSTRACT***

***Background:*** Sarila Husada Hospital of Sragen is one of the hospitals that provide health services for people in Sragen and the surrounding area . Sarila Husada Hospital of Sragen strive to continuously improve service quality without neglecting the social function as a health authority . The purpose of this study was to determine : the effect of service quality in terms of the dimensions of the display / physical evidence to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of reliability to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of responsiveness to client satisfaction , impact of service quality in terms of dimensions assurance / guarantee to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of empathy toward the patient satisfaction Sarila Husada hospital outpatient Sragen patients .

***Method:*** is asosiatif research. Its population is All patients who use the services of Sarila Husada Hospital of Sragen. The sampling technique is done by non-random sampling sample size of 100 respondents. Retrieving data using questionnaires. Analysis of data using multiple regression analysis.

***Result and Discussion:*** result  $Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$  . In the equation shown tangible effect of variable ( $X_1$  ) , reliability ( $X_2$  ) , responsiveness ( $X_3$  ) , assurance ( $X_4$  ) , empathy ( $X_5$  ) to the satisfaction of hospital patients Sarila Husada Sragen in patients Outpatient (  $Y$  ).

***Conclusion:*** Variable physical evidence (tangible ) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable reliability (reliability ) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable responsiveness (responsiveness ) did not have a positive effect and no significant effect on patient satisfaction , guarantee variable (assurance) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable empathy (empathy ) do not have a positive and significant impact on patient satisfaction Sarila Husada hospital outpatient Sragen patients .

***Keywords:*** Quality Service, Satisfaction hospital patients