

ABSTRAKSI

Sofiyah, 04.208.9758 E, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sunan Kalijaga Demak

RSUD Sunan Kalijaga Demak merupakan rumah sakit yang mempunyai Standar Mutu Pelayanan. Standar pelayanan ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan merupakan standar yang komprehensif bagi perusahaan pelayanan jasa kesehatan seperti RSUD Sunan Kalijaga Demak. Salah satu upaya RSUD Sunan Kalijaga Demak untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan mutu produk atau jasa pelayanan kepada pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tersebut.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui kualitas pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak, untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sunan Kalijaga Demak serta untuk menganalisis variabel mana yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linear, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, melalui hubungan variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) dengan kepuasan pasien (Y). Untuk menunjukkan apakah variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh yang *signifikan* terhadap variabel terikat serta untuk membuktikan variabel manakah yang dominan, maka digunakan uji t dan koefisien Beta yang telah distandarisasi.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kinerja pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak,.
2. Variabel Jaminan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak,.
3. Variabel kinerja pelayanan yang meliputi variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mempunyai kemampuan menjelaskan perubahan kepuasan pasien tinggi, sedangkan perubahan variabel kepuasan pasien lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dengan proporsi yang rendah

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa variabel Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu variabel ini mesti dijaga kualitasnya sehingga kepuasan pasien juga akan terus terjaga sedangkan variabel kepuasan pasien yang lainnya harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya. Berdasarkan hasil analisa tersebut dapat dikemukakan bahwa kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan maka hendaknya RSUD Sunan Kalijaga Demak lebih memperhatikan variabel *assurance* (jaminan) pada kinerja pelayanan untuk membawa gambaran yang semakin baik bagi perusahaan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, kinerja pelayanan, variabel kualitas pelayanan