

ABSTRAK

Handayani Oktarina 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Afdal Mazni. Pembimbing (2) M. Ihsan Dacholfany.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti sikap pemberi layanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas. Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pasien terhadap rumah sakit. Menurut Aditama Rawat jalan adalah rangkaian proses berbagai pelayanan dan unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit, karena seluruh aktivitas pelayanan rumah sakit seperti pelayanan medis, asuhan keperawatan, pencegahan akibat sakit, peningkatan pemulihan kesehatan dan penyuluhan kesehatan dirasakan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. metode kuantitatif korelasi karena data penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dan mencari hubungan antar variabel.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung dengan jumlah responden yaitu 90 pasien. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan propotional random sampling dan didukung dengan teknik analisis data menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari 90 sampel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu F_{hitung} sebesar $105,134 > F_{tabel}$ 3,95. Hasil uji t bahwa pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan t_{hitung} sebesar $3,363 > 1,66196$. Hasil uji t bahwa fasilitas (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan t_{hitung} sebesar $25,082 > 1,66196$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70% dan sisanya 29,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien

ABSTRACT

Handayani Oktarina 2021. The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at General Hospital of General Ahmad Yani, Metro Lampung City
Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University.
Advisor: (1)_Afdal Mazni. Advisors (2) M. Ihsan Dacholfany.

Satisfaction or dissatisfaction is the conclusion of the interaction between expectations and experiences after using the services or services provided. The level of patient satisfaction is also influenced by other factors such as the attitude of the service provider, the condition of the room, the completeness of the facilities and facilities. Outpatient care is a reflection of a service that patients receive to the hospital. According to Aditama, outpatient care is a series of processes for various services and leading units that display the image of a hospital, because all hospital service activities such as medical services, nursing care, prevention of illness, improving health recovery and health education are felt by customers.

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction. The quantitative method of correlation because the research data is in the form of numbers and the analysis uses statistics and looks for relationships between variables.

This research was conducted at Jend Ahmad Yani General Hospital, Metro Lampung City with the number of respondents, namely 90 patients. The sampling technique uses proportional random sampling and is supported by data analysis techniques using the SPSS program.

Based on the results of the analysis obtained from 90 samples about the effect of service quality and facilities on patient satisfaction, it can be concluded that the F test results indicate that the quality of service and facilities together. This can be seen from the table of the results of the F test with calculations, namely F_{count} of $105.134 > F$ table of 3.95. The t test results show that service (X_1) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the t_{count} of $3.363 > 1.66196$. The t test results show that the facility (X_2) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the t_{count} of $25.082 > 1.66196$. The coefficient of determination test results show that services and facilities have an influence on patient satisfaction by 70% and the remaining 29.3% are influenced by other variables not discussed in this study.

From this analysis, it can be concluded that services and facilities have a direct effect on patient satisfaction.

Keywords: service, facilities, patient satisfaction