

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN NGAWI

Iksan Dito Adiyoga¹, Fitri Budi Astuti², Istiqori³

Latar Belakang : Hasil survey pendahuluan pada pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi sebanyak 65% dari surat aduan di kotak saran yang tersedia banyak mengeluh tentang pelayanan di puskesmas Bringin. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memengaruhi aktivitas konsumen berikutnya, rasa puas akan memengaruhi konsumen untuk memakai jasa pelayanan berikutnya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, konsumen akan beralih kepada yang lain.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik adalah *cross sectional*. jumlah sampel sebanyak 50 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda

Hasil Penelitian : Mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 28 responden (56%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup. Mayoritas responden sebanyak 34 responden (70%) menyatakan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Simpulan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati dan asuransi ditunjukkan nilai F hitung sebesar 56.624 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

³ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, 2015

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN HEALTH CENTERS BRINGIN DISTRICT NGAWI

Iksan Dito Adiyoga¹, Fitri Budi Astuti², Istiqori³

Background: Preliminary survey results in hospitalized patients in health centers Ngawi Bringin as much as 65% of the letter of complaint in the suggestion box available many complain about bringin in primary care. Satisfaction or dissatisfaction will affect the next consumer activity, a sense of satisfaction will influence the consumer to use the services of the following services, but if consumers are not satisfied, consumers will switch to the other.

Purpose : To determine the effect of service quality on patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi.

Research Methods: This study is a cross sectional analytical survey. the total sample of 50 respondents to the sampling technique using total sampling. Bivariate analysis in this study uses multiple linear regression

Research Results: The majority of respondents stated that as many as 28 respondents (56%) stated that the quality of service enough. The majority of respondents as many as 34 respondents (70%) stated that patients satisfied with the quality of service. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the influence responsiveness to patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is a guarantee against the influence of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the effect of empathy for patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi.

Conclusion : The results showed that the factor of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and demonstrated insurance calculated F value of 56 624 with p value 0,000 <0,05 so that there is the influence of service quality on patient satisfaction at health centers Bringin district Ngawi.

Keyword : Quality of service, satisfaction

¹ Students of Nursing Science of Sahid University of Surakarta

² Nursing Science of Sahid University of Surakarta

³ Nursing Science of Sahid University of Surakarta