

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KEC. CEPOGO KAB. BOYOLALI

Listiana Indrawati Hidayah¹, Idris Yani Pamungkas², Lilis Murtutik³

Latar Belakang: Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau harapan-harapannya. Meningkatnya derajat kepuasan akan menambah loyalitas pengunjung pada puskesmas. Sehingga adanya kualitas pelayanan yang tinggi membuat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Sehingga diperlukan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pengunjung.

Tujuan: Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali.

Metode: Jenis penelitian ini adalah *descriptive analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Cepogo Kabupaten Boyolali. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling jenu*. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar observasi. Teknik analisis yang digunakan statistik uji *paired sample t test*.

Hasil : 1) Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap; 2) Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap; 3) Ada pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap; 4) Ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap; 5) Ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap; dan 6) Ada pengaruh secara simultan signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien puskesmas Cepogo Boyolali.

Kesimpulan: Ada pengaruh secara simultan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Cepogo Boyolali

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan tangible Kepuasan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

³ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta