

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG

INTISARI

Strategi mutu dengan peningkatan kualitas pelayanan sehingga menyebabkan kepuasan *customer* meningkat, banyak dipilih oleh perusahaan, termasuk rumah sakit. Salah satu *customer* yang berusaha di jaring oleh sebuah rumah sakit adalah pasien rawat inap. Namun realisasi untuk menjaring pasien rawat inap ternyata masih menjadi kendala untuk beberapa rumah sakit. dimana indikator yang berupa *Bed Occupancy Rate* (BOR) masih banyak yang di bawah parameter Depkes RI (60%). Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dilakukan penelitian terhadap 100 sampel pasien rawat inap kelas III di RS Roemani Muhammadiyah Semarang untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian cross-sectional. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan mutu pelayanan. *Importance-performance analysis* (IPA), uji-T, uji-F, dan uji regresi digunakan untuk menganalisis data kuesioner sebagai pengujian hipotesis..

Hasil yang diperoleh pada IPA, 55,66% responden merasa biasa-biasa saja terhadap dimensi *tangible*, 60% puas terhadap dimensi *reliability*, 50% puas terhadap dimensi *responsiveness*, 57,14% merasa biasa-biasa saja terhadap dimensi *assurance*, dan 66,67% merasa puas terhadap dimensi *emphaty*. Hasil pada uji-T, secara umum tidak ada perbedaan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Sedangkan hasil pada uji-F adalah kelima variabel mutu pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien karena nilai F hitung > F tabel. Pada uji regresi didapatkan hasil dimensi *tangible* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap (Koefisien Regresi sebesar 0,313) dan dimensi *responsiveness* yang memiliki pengaruh paling lemah terhadap kepuasan pasien rawat inap (Koefisien Regresi sebesar 0,055).

Kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien, rawat inap

**THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICES TO
3rd CLASS WARDS INPATIENTS SATISFACTION
AT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG HOSPITAL**

ABSTRACT

Quality strategy to improve the quality of service resulting in increased customer satisfaction, has been chosen by the company, including hospitals. One customer who tried on the nets by a hospital is the patient's hospitalization. But the realization to capture patient was still an obstacle for some hospitals which Bed Occupancy Rate (BOR) indicator is still much below the parameter of Depkes RI (60%). Based on the above, then conducted a study of 100 samples of 3rd class wards inpatients in Roemani Muhammadiyah Semarang hospital to investigate the influence of service quality on the level of patient satisfaction.

The method of this study is quantitative descriptive, and the design is cross-sectional approximation. Collecting data using a questionnaire containing the level of importance, the level of performance, and quality service. Importance-performance analysis (IPA), T-tests, F-test and regression test was used to analyze the questionnaire data as hypothesis testing

The results obtained in the IPA, 55.66% of respondents felt mediocre against tangible dimension, 60% were satisfied with the dimensions of reliability, 50% were satisfied with the responsiveness dimension, 57.14% are mediocre against the dimensions of assurance, and 66.67% were satisfied with emphaty dimension.

Results in the T-test, generally, there is no difference between the level of importance with the level of performance. The results of the F-test is the five of service quality variables have a significant influence on patient satisfaction variable because the value of F count > F table. The regression test results obtained tangible dimension having the strongest influence on patient satisfaction (regression coefficient of 0,313) and the dimension of responsiveness which has the weakest effect on patient satisfaction (regression coefficient of 0.055).

Keywords: service quality, patient satisfaction, inpatient