

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien, untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yaitu yang dikenal dengan model SERVQUAL (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability)). Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit kota Lospalos, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan explanatory atau penelitian penjelasan yang dilakukan pada bulan Juni tahun 2022. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Kota Lospalos. Jumlah sampel adalah 30 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis Bivariat menggunakan uji chi square dengan kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0.05$. hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien antara dimensi *Reliability P Value* = 0.002, dimensi *Responsiveness P Value* = 0.004, *dimensi Assurance P Value* = 0.0042 dan dimensi *empathy P Value* = 0.0015, sedangkan mutu pelayanan dimensi *tangibles* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan *P Value* = 0.063 > 0.05. Diharapkan agar pihak Rumah Sakit Kota Lospalos dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, Rawat Inap

ABSTRACT

The quality of health services is the level of perfection of health services that are carried out in accordance with the code of ethics and service standards that are set, so as to create satisfaction for every patient, to measure the quality of health services, which is known as the SERVQUAL model (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability) The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of inpatients at the Hospital City Lospalos. The type of research used was survey research using an explanatory approach or explanatory research conducted in June 2022. The research location was at Hospital City Lospalos. The number of samples is 30 respondents who have met the research inclusion criteria. The research instrument used in this study is a questionnaire. The analysis in this study is Bivariate analysis using the chi square test with 95% confidence with $\alpha = 0.05$. The results showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction between the dimensions of Reliability P Value = 0.002, the dimension of Responsiveness P Value = 0.004, the dimension of Assurance P Value = 0.0042 and the dimension of empathy P Value = 0.0015, while the quality of service in the tangibles dimension had no relationship with patient satisfaction. with P Value = 0.063 > 0.05. It is expected that the Lospalos City Hospital can improve the quality of service again so that patient satisfaction can also increase, in order to maximize patient confidence in utilizing health services.

Keyword : Quality Services , Patient satisfaction, Inpatient