

ABSTRAKSI

Juliana Rajagukguk, 11130976, ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit untuk meningkatkan kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah metode *Fuzzy Servqual* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA Hermina. Sampel berjumlah 100 orang diambil secara random. Data analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan, yaitu tangibility, realibility, sponsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variable empathy. Disarankan kepada RSIA Hermina Jatinegara agar meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kebutuhan pasien. Selain itu upaya perbaikan yang berkesinambungan perlu dilakukan dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan prima, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta meningkatkan komitmen dalam bekerja, Sarana, prasarana dan kesehatan lingkungan terus ditingkatkan memelihara dan memperbaiki fasilitas yang telah ada serta meningkatkan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan. Artinya pihak Rumah Sakit harus segera meningkatkan segala aspek yang ada dalam lima variabel tersebut. Dan didapatkan juga dari hasil uji H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh signifikan dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Rumah Sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACTION

Juliana Rajagukguk, 11130976, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON HOSPITAL SERVICE QUALITY USING FUZZY SERVQUAL METHOD

This study aims to determine the quality of hospital services to improve employee performance. The method used is Fuzzy Servqual method to analyze the influence of service quality on patient satisfaction of RSIA Hermina hospital. Samples totaling 100 people are taken at random. Data analysis using multiple linear regression. The result of multiple regression analysis showed that all health service quality variables, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have significant effect on patient satisfaction. The most dominant variable affecting patient satisfaction is empathy variable. It is suggested to RSIA Hermina Jatinegara in order to improve the quality service with orientation to patient need. In addition, continuous improvement efforts need to be carried out by conducting education and training on excellent service, providing prompt, accurate and accurate service and increasing commitment to work. Facilities, infrastructure and environmental health are continuously improved to maintain and improve existing facilities and improve supervision of Activities of health services. This means that the Hospital should immediately improve all aspects that exist in the five variables. And also obtained from the test results H_0 rejected and H_1 accepted, meaning there is a significant influence in terms of quality of service to hospital service satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction.*

STMIK
NUSA MANDIRI