# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS

# RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

# PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

# TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**KEVIN NAUFAL PASYA**

NPM : 191003632010931

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas disektor kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tiap pasien, yang mana dalam hal ini dapat menghasilkan kepuasan pada pasien yang menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan di rumah sakit, kualitas pelayanan yang diterapkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien apalagi didukung dengan adanya fasilitas yang menunjang dan memadahi. Namun pada dasarnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dan Data kunjungan pasien instalasi rawat jalan RSUD Tugurejo dalam lima tahun terakhir ini mengalami penurunan angka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan tipe penilitian *explanatory,* populasi dari penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani atau pernah melakukan pengobatan mendapatkan pelayanan kesehatan pada Poliklinik RSUD Tugurejo provinsi Jawa Tengah di tahun 2022 yang berjumlah 95 responden sebagai sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan teknik *non random sampling* dengan metode *purposive sampling.* yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Berbagai macam skala pengukuran yaitu Skala Nominal, Skala Ordinal, Skala Interval, dan Skala Rasio. Teknik pengolahan data yaitu dengan cara *Editing*, *Coding dan Tabulating.* Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif, yaitu metode analisis data yang menggunakan data dengan jawaban yang menentukan jumlah kesatuan dalam bentuk angka atau dengan kata lain analisis yang berhubungan dengan angka menggunakan perhitungan rumus. Hasil perhitungan diperoleh dengan rx1y  r tabel (0,660  0,201) dengan N 95 pada taraf signifikan 5 % sehingga hipotesis di Terima. Kemudian rx2y  r tabel (0,696  0,201) dengan N 95 pada taraf signifikan 5% sehingga hipotesis di Terima. Kemudian rx1x2  r tabel (0,742  0,201) dengan N 95 dan taraf signifikan 5% sehingga hipotesis di Terima. Dan rx1x2y  r tabel (0,727  0,201) dengan N 95 dan taraf signifikan 5% sehingga hipotesis di Terima. Saran penelitian : 1. RSUD Tugurejo, diharapkan dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan dan dapat meningkatkan kecepatan respon pegawai / tenaga medis saat melayani pasien agar nantinya pasien tidak memakan waktu yang lama selama berada di rumah sakit, 2. Diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan kursi prioritas tinggi dan kursi tunggu yang layak serta memadahi pada tempat tunggu instalasi rawat jalan poli klinik yang dimana hal ini merupakan fasilitas terpenting dalam sebuah rumah sakit yang harus dipenuhi, 3. Diharapkan dapat meningkatkan kecerahan lampu pencahayaan ruangan instalasi rawat jalan agar terkesan lebih terang, 4. Diharapkan dapat memperluas tempat parkir untuk roda dua ataupun empat supaya pada saat jam besuk atau kontrol pasien/keluarga pasien tidak kesulitan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, tingkat kepuasan pasien*.*