

ABSTRAK

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan kepercayaan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur atau indikator bahwa rumah sakit telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di-Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Sedangkan untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, peneliti merujuk teori kualitas pelayanan SERVQUAL oleh Parasuraman et.al (1990:21) yaitu ada lima dimensi : *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Dari hasil penelitian ini, secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di-Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana sig. F sebesar $0,0000 < \alpha (0,05)$. Secara parsial sebagaimana yang ditunjukkan nilai sig. t $0,000 < \alpha (0,05)$ variabel *tangible* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Untuk variabel *reliability* yang ditunjukkan dari nilai sig. t $0,601 > \alpha (0,05)$ artinya *tidak* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig. t $0,001 < \alpha (0,05)$. variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig. t $0,008 < \alpha (0,05)$. dan Variabel *empathy* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig. t $0,001 < \alpha (0,05)$. Koefisien determinasi Adjusted R sebesar 0,771. Dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pasien di pengaruhi oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebesar 77,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Kualitas, Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

ABSTRACT

Low patient satisfaction will have an impact on the number of visits and patient confidence. Patient satisfaction is one of the benchmarks or indicators that the hospital has provided good health services to the community. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the Outpatient Installation of RSUD Ibnu Sina, Gresik Regency. Meanwhile, to find out whether or not there is an influence of service quality on patient satisfaction, the researcher refers to the theory of service quality SERVQUAL by Parasuraman et.al (1990:21), namely there are five dimensions: tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (fast response), assurance (guarantee) and empathy (empathy)

From the results of this study, the variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have an effect on Patient Satisfaction in the Outpatient Installation of RSUD Ibnu Sina, Gresik Regency. This can be seen from the value of the F test where sig. F of $0.0000 < (0.05)$. Partially, as indicated by the value of sig t $0.000 < (0.05)$, the tangible variable has an effect on the patient satisfaction variable. For the reliability variable, which is indicated by the sig t value of $0.601 > (0.05)$, it means that it does not have a significant effect on the patient satisfaction variable. The responsiveness variable has an effect on the patient satisfaction variable, which is indicated by a sig t value of $0.001 < (0.05)$. the assurance variable has a significant effect on the patient satisfaction variable, which is indicated by the sig t value of $0.008 < (0.05)$. and the empathy variable has an effect on the patient satisfaction variable which is indicated by the sig t value of $0.001 < (0.05)$. The coefficient of determination of Adjusted R is 0.771. It can be explained that the variable of patient satisfaction is influenced by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables by 77.1% while the rest is influenced by other factors.

Keywords : Satisfaction, Patient, Service, Quality, Tangible, Reliability, responsiveness, assurance and empathy