

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

Jenis penelitian survey. Sampel penelitian ini diperoleh langsung dari Pasien Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta berjumlah 80 pasien. Bentuk dalam kuesioner ini bersifat tertutup, artinya jawaban telah disediakan dan responden tinggal memilih jawaban yang sudah dirumuskan. Hasil jawaban tersebut diolah sebagai dasar perhitungan penelitian secara statistik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *stratified proporsional simple random sampling*. Uji validitas dan reabilitas menggunakan sampel 80 responden dengan tingkat signifikansi 5% (0,05).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Sleman. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan, maka akan diikuti kenaikan kepuasan pasien. Serta kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Sleman. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kinerja pegawai, maka akan diikuti kenaikan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and employee performance on inpatient satisfaction at RSUD Sleman.

The study used a survey. The sample for this study was obtained directly from 80 inpatients at RSUD Sleman, Yogyakarta. The questionnaire was closed-ended, meaning that the answers were provided and respondents simply chose from a predetermined set of answers. These responses were processed as the basis for statistical calculations. The sampling technique used in this study was stratified proportional simple random sampling. Validity and reliability tests used a sample of 80 respondents with a significance level of 5% (0.05).

The results showed that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at RSUD Sleman. This indicates that every increase in service quality leads to an increase in patient satisfaction. Employee performance also has a positive and significant effect on patient satisfaction at RSUD Sleman. This indicates that every increase in employee performance leads to an increase in patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, and Satisfaction Level*