

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP“ (STUDI KASUS PADA RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN)

Linda

No. Mhs. 141070112

Dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien, RS. dr Soeraji Tirtonegoro mengemban misi menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, berkualitas dan terjangkau, menyelenggarakan pendidikan pelatihan, penelitian dan pengembangan ilmu bidang kesehatan dengan standar kualitas pelayanan yang tinggi, mewujudkan kepuasan pasien untuk mencapai kemandirian rumah sakit, meningkatkan kesejahteraan karyawan. Sebagai salah satu organisasi sektor publik, RSU Dr. Soeradji Tirtonegoro memiliki keyakinan dasar karyawan yang berkualitas dan berkomitmen tinggi kepada rumah sakit adalah asetyang paling berharga, kepuasan dan kesetiaan pasien adalah dasar kelangsungan hidup rumah sakit, kualitas pelayanan rumah sakit sebagai pengikat kesetiaan pelanggan, kebersamaan adalah kunci utama dalam mencapai kesuksesan. Rumah Sakit Dr. Soeradji Tirtonegoro juga memiliki Fasilitas yang lengkap antara lain: Rawat jalan, Rawat Inap. Rawat Intensif, Rawat Darurat, Unit Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah, Unit Geriatri, Paviliun Garuda dan Rehabiitas Medik. Serta Fasilitas Penunjang antara lain: Radiologi, Pusat Diagnostik Klinik, Laboratorium dan Farmasi. Adapun nilai-nilai dasar yang diterapkan di RS. dr Soeradji Tirtonegoro Klaten adalah, Jujur dan ikhlas, integritas, keterbukaan, profesionalisme, kerendahhatian, kerja cerdas, kesediaan untuk melayani, melayani adalah ibadah.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Suradji Tirtonegoro Klaten dan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Suradji Tirtonegoro Klaten. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified non-probability sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pasien rawat inap di RUS Dr. Soeradji Tirtonegoro yang berjumlah 100 orang. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan metode *Ordinary Least Square (OLS)*.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan, jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan. Ada pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan, jika fasilitas yang diberikan bermanfaat, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan. Ada pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan, jika harga meningkat (lebih sesuai), maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pasien.