

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Ekonomi  
Program Pasca Sarjana Magister Manajemen  
Semester Ganjil 2019/2020

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU (Studi Pada Pasien Rawat Inap Pasca Operasi)**

**Nama Ricky Andavi  
NPM: 1844003**

### **ABSTRAK**

Rumah Sakit sebagai penyelenggara kesehatan perorangan merupakan sistem kesehatan nasional yang secara umum manfaat dan faedahnya bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang semaksimal mungkin. Studi penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian tentang unsur dan aspek yang mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib dan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Engku Daud yang merupakan Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Ada beberapa faktor yang di perkirakan akan mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien yang dirawat inap yang mana faktor tersebut adalah keandalan, koresponsifan, keyakinan, empaty, berwujud terhadap kepuasan pasien. Hasil pengembangan studi ini sudah melewati uji keabsahan dan validitasnya dengan metode dan variable yang menjadi topik pembahasan ini.

Dalam proses studi ini penulis menyebarkan angket/kuisisioner dalam bentuk google formulir sebanyak 430 responden. Pengolahan data ini menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS) dengan versi 25. Studi ini menggunakan metode penelitian *non probability*, yang pengambilan sampling nya tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dapat dijadikan sampling (jimmy et al, 2015).

Hasil penelitian didapati hanya variable Keandalan, Keresponsifan dan Keyakinan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji  $t < 0,05$ . Sementara itu, untuk variable Empati dan Berwujud didapati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji  $t > 0,05$ . Adapun nilai *adjusted R square* sebesar 0,710. Nilai hasil uji olah data ini menghasilkan temua bahwa variabel independen Keandalan, Keyakinan, Keresponsifan, dapat menjelaskan variabel dependen kepuasan sebesar 71%. Sisanya 29% bisa saja dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti misalnya faktor eksternal manajemen Rumah Sakit.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud.