

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF QUALITY OF SERVICES AND PUSKESMAS FACILITIES ON INPATIENT SATISFACTION (STUDY AT PUSKESMAS SUKODADI LAMONGAN)

Achmad Jihan Ourotul Aien

NIM. 041910043

ABSTRACT

The development of science and technology has opened up ideas, thoughts and awareness for healthy living. Health is an important indicator of the quality of life and well-being of a person. Health is a very important necessity of life in supporting activities. Health service providers must be able to provide medical services in curing disease and health recovery, always trying to improve the quality of service oriented towards patient satisfaction. the purpose of this study was to analyze and test the effect of service quality and facilities on inpatient satisfaction at the Sukodadi Lamongan Health Center both partially and simultaneously, and whether the most dominant variable has a dominant effect on inpatient satisfaction at the Sukodadi Lamongan Health Center.

This study used a sample of 269 populations by using probability sampling technique with simple random sampling method. Data collection was carried out by interviews and questionnaires. The analytical tools used are validity, reliability, classical assumptions, and the tools for testing hypotheses are multiple linear regression tests, coefficient of determination tests, t tests, and f tests.

The results of the research based on the t test show that the service quality variable (X1) has an influence on inpatient satisfaction, for the facility variable (X2) it also has an effect on inpatient satisfaction. Based on the F test, it was obtained that Fcount was 37.843 > Ftable was 2.73 so that it was tested jointly that there was an influence between the independent variables, namely service quality (X1) and facilities (X2). The most dominant variable in this study is the service quality variable which has a value of 0.262.

Keywords: service quality, facilities, patient satisfaction

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI PADA PUSKESMAS SUKODADI LAMONGAN)

Achmad Jihan Ourotul Aien

NIM. 041910043

RINGKASAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membuka ide, pemikiran dan kesadaran untuk hidup sehat. Kesehatan merupakan salah satu indikator penting kualitas hidup dan kesejahteraan seseorang. Kesehatan merupakan kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas. Penyedia layanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sukodadi Lamongan baik secara parsial maupun simultan, dan apakah variabel yang paling dominan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sukodadi Lamongan.

Penelitian ini menggunakan sampel 269 populasi dengan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan alat untuk menguji hipotesis adalah uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f.

Hasil penelitian berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan jasa (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, untuk variabel fasilitas (X2) juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan uji F diperoleh Fhitung sebesar $37,843 > F_{tabel}$ sebesar $2,73$ Sehingga teruji secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan jasa (X1) dan fasilitas (X2). Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan jasa yang memiliki nilai sebesar $0,262$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Fasilitas, Kepuasan pasien