

INTISARI

BASIR, H., 2015, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR TAHUN 2015, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Salah satu indikator terhadap kualitas pelayanan program kesehatan adalah kepuasan pasien. Namun tidak semua pihak dapat memberi pelayanan prima terhadap pelayanan kesehatan. Disinilah awal mula pasien sering melakukan komplain kepada pihak rumah sakit, baik itu komplain berupa buruknya kualitas, keterlambatan, tidak transparannya masalah administrasi, dan lainnya terkait masalah pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh penanganan keluhan pasien terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan angket yang dibagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan dan rawat inap sebanyak 278 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data hasil responden dari angket didistribusikan dalam bentuk skor dengan menggunakan skala likert, kemudian data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi software *Analysis Moment of Structure* (AMOS) disertai data diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$).

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan keluhan pasien, kepuasan pasien, SEM.

ABSTRACT

BASIR, H., 2015, ANALYSIS EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING PATIENT TO PATIENT SATISFACTION IN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR 2015, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

One indicator of the quality of health care is patient satisfaction program, but not all parties can provide excellent service to health care. The beginning patients often make complaints to the hospital, complaint form of a bad quality, delays, lack of transparency in administrative matters, and other related service problems. The purpose of this study to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and patient complaints handling influence on patient satisfaction.

This study used a questionnaire which was distributed directly to outpatient and inpatient care as much as 278 respondents. Sampling in this study with Nonprobability Sampling method with purposive sampling technique. Data from respondents of the questionnaire distributed in the form of scores using a Likert scale, and then the data were analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) with application software Analysis of Moment Structure (AMOS) along with the data Cartesian diagram.

The results showed complaint handling significantly influence patient satisfaction $p (<0.05)$ and quality of service (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) significantly influence patient satisfaction $p (<0.05)$.

Keywords: quality of service, the handling of patient complaints, patient satisfaction, SEM.