

INTISARI

SARIWATING, M.E., 2015, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. M. HAULUSSY AMBON TAHUN 2015, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien menjadi peran penting terhadap kualitas pelayanan dan penanganan keluhan pasien sebab dengan tingkat kualitas pelayanan yang baik dan penanganan keluhan yang cepat akan memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan, penanganan keluhan pasien dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh penanganan keluhan pasien terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan alat kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan dan pasien rawat inap sebanyak 278 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di rumah sakit umum daerah Dr. M. Haulussy Ambon dengan metode pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert, kemudian data dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan aplikasi software *Analysis Moment of Structure* (AMOS) dan diagram Kartesius

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

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

ABSTRACT

SARIWATING, M.E., 2015 ANALYSIS EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING PATIENT TO PATIENT SATISFACTION IN RSUD DR. M. HAULUSSY AMBON 2015, THESIS, PHARMACY FACULTY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Patient satisfaction becomes a fundamental role on the quality of service and complaint handling patients because with a good level of service quality and complaints handling will quickly give satisfaction to the patient. This study discusses the relationship between service quality, handling of patient complaints and patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and patient complaints handling influence on patient satisfaction.

This study using questionnaires distributed directly to outpatients and totally inpatients is 278 respondents. Sampling in this study conducted in the general hospital Dr. M. Haulussy Ambon with taken the sample Non Probability Sampling with purposive sampling technique. Data from respondents of the questionnaire distributed scores using Likert scale, and then data was analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) with application software Analysis of Moment Structure (AMOS) and Cartesius diagram.

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

Keywords: quality of service, complaint handling, patient satisfaction, SEM, Cartesius diagram.