

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD  
Cilacap

**ABSTRAK**

Tuntutan akan pelayanan jasa pelayanan yang maksimal dari masyarakat yang modern saat ini, membuat dunia usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk konsumen. RSUD Cilacap sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas mereka agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas. Skripsi ini mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap”. Secara garis besar membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan RSUD Cilacap terhadap kepuasan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan dan pengobatan. Dipandang dari sudut pemberian pelayanan, seperti dokter, perawat, bagian administrasi maupun dari kelengkapan fasilitas yang tersedia. Selain itu juga akan diteliti faktor yang paling dominan antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mempengaruhi kepuasan pasien.

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode analisis Regresi Berganda. Populasi dari penelitian ini adalah para pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan. Sampel yang diambil sebagai responden adalah pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan survei lapangan langsung dan didukung data sekunder.

Dari penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden berumur 45-65 tahun, berdasarkan gender mayoritas responden berjenis kelamin wanita, berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA, serta berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai petani/ buruh/ nelayan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat diketahui pada koefisien determinasi ( $r^2$ ) dengan nilai sebesar 0,105 dan dimensi kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan atau diperbaiki adalah dimensi *assurance* dengan nilai 0,074. Dari kesimpulan tersebut pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap harus dapat meningkatkan kinerjanya pada dimensi-dimensi tersebut agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Saran yang diberikan adalah agar pihak rumah sakit tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya variabel *reliability* karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien. Serta memperhatikan variabel *assurance* karena berdasarkan hasil penelitian variabel ini merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan dipatuhinya jadwal praktek dokter agar tepat waktu, memberikan perasaan aman kepada pasien yang berobat