

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Martapura)

Oleh

RISKY INDRIANI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit terhadap tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 89 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda.

Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel prasarana / fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,000 < 0,05$. Sarana (tenaga medis) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,003 > 0,05$. Dan perilaku pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,000 > 0,05$.

Secara Simultan prasarana / fasilitas, sarana (tenaga medis) dan perilaku pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan F hitung sebesar 21,590 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,803.

Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan dan kebutuhan masyarakat Kecamatan Martapura kabupaten OKU Timur, sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Martapura harus memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan kepercayaan dan memenuhi harapan masyarakat Kecamatan Martapura Kabupaten OKU Timur. Mencapai pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, tetapi RSUD Kecamatan Martapura Kabupaten OKU Timur harus memiliki niat dan itikad yang sungguh-sungguh agar pelayanan seperti mana yang diinginkan masyarakat akan dapat terwujud.

Kata kunci: Prasarana / Fasilitas, Sarana (Tenaga Medis), Perilaku Pelayanan.