

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, kepedulian, dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Balimbangan Kabupaten Simalungun. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 208 responden yang dipilih menggunakan *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi masing-masing variabel dan bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan pada beberapa dimensi masih belum optimal, khususnya pada aspek daya tanggap dan kepedulian. Pada variabel kehandalan dan bukti fisik, sebagian besar responden memberikan penilaian baik, namun masih terdapat responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan ($p = 0,000$), daya tanggap ($p = 0,000$), kepedulian ($p = 0,000$), dan bukti fisik ($p = 0,000$) dengan kepuasan pasien. Dimensi pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang baik berhubungan dengan rendahnya tingkat kepuasan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama pada daya tanggap dan empati guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepedulian, Bukti Fisik, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the quality of health services, including the dimensions of reliability, responsiveness, caring, and tangibles, with patient satisfaction at Balimbingan Hospital, Simalungun Regency. This study used a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample size in this study was 208 respondents selected using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out univariately to see the frequency distribution of each variable and bivariately using the Chi-Square test with a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The results showed that the majority of respondents assessed the quality of service in several dimensions as still suboptimal, especially in the aspects of responsiveness and caring. In the variables of reliability and tangibles, most respondents gave good ratings, but there were still respondents who felt dissatisfied with the services received. Bivariate test results showed a significant relationship between reliability ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), caring ($p = 0.000$), and tangibles ($p = 0.000$) and patient satisfaction. Good service dimensions tended to increase patient satisfaction, while poor service was associated with lower levels of satisfaction.

The conclusion of this study is that the quality of healthcare services significantly influences patient satisfaction. Therefore, hospitals are expected to improve service quality, particularly in terms of responsiveness and empathy, to enhance overall patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Reliability, Responsiveness, Caring, Physical Evidence, Patient Satisfaction, Hospital*