

ABSTRAK

Kementrian Kesehatan RI tahun 2012 menyatakan bahwa pemberian pelayanan kesehatan medis yang berkualitas tinggi, rumah sakit harus dapat menunjang kenyamanan pasien dengan fasilitas perawatan dan pemberian asuhan perawatan yang efisien, untuk menunjang klasifikasi pasien. Rumkital Dr. Komang Makes sebagai Rumkit tingkat III dengan tipe C berada langsung dibawah Pangkalan Utama TNI Angkatan Laut I (Lantamal I) Belawan, Medan. Berdasarkan data dari Rumah Sakit jumlah kunjungan pasien yang datang sedikit. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019. Adapun penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan *Cross Sectional* dengan sampel 85 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisa data chi-square untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara, kehandalan, jaminan, bukti fisik, kepedulian, ketanggapan dengan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,002 < 0,05$), tidak ada hubungan jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,135 < 0,05$), ada hubungan bukti fisik dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,003 < 0,05$), ada hubungan kepedulian dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,001 < 0,05$), dan tidak ada hubungan ketanggapan tenaga medis dengan mutu pelayanan kesehatan ($p=0,017 < 0,05$). Saran dari peneliti ini adalah lebih memperhatikan lagi kelengkapan fasilitas ruangan dan kebersihan alat-alat kesehatan juga kebersihan lingkungan rumah sakit dan memberikan pelayanan yang ramah untuk kenyamanan pasien ketika pemeriksaan

Kata Kunci : Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Kepedulian, Ketanggapan, Mutu Pelayanan Kesehatan

Daftar Pustaka : 13 (2007-2017)