

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN PENDEKATAN LEAN SERVICE DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI MEDAN TAHUN 2020**

**ANTON TIMOR JAIALANI HARAHAP**  
**193307050092**

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan pendekatan Lean Service di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan Tahun 2019

Desain penelitian adalah rencana dari struktur penelitian yang mengarahkan proses dan hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, obyektif, efisien dan efektif (Hartono, 2004). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian metode kuantitatif dengan strategi cross sectional. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah perawat, dan Pasien sebanyak 110 orang. Dengan pengambilan sampel menggunakan *purposie sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan atas ciri-ciri/sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan yang erat dengan ciri-ciri/ sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Uji yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji *Regresi logistik*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh yaitu over production dimana diperoleh hasil  $P = 0,019$ , dan waiting dimana diperoleh hasil  $P = 0,012$ , dan transportation dimana diperoleh hasil  $P = 0,011$ , dan Excess Processing dimana diperoleh hasil  $P = 0,017$ , dan Inentory dimana diperoleh hasil  $P = 0,010$ . motion dimana diperoleh hasil  $P = 0,015$ , dan defect dimana diperoleh hasil  $P = 0,01$ . Artinya ada pengaruh diantara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Kesimpulan pada hasil penelitian ini adalah Ada pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan pendekatan lean service di Rumah Sakit Malahayati Medan Tahun 2020. Sehingga dapat disarankan agar Agar lebih meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak

Rumah Sakit Islam malahayati Medan 2020 sebaiknya tetap mempertahankan kondisi *waste* steiap kualitas pelayanan

**Kata Kunci** : **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pendekatan Lean Service**