

ABSTRAK

Pengelola rumah sakit diuntut memberikan pelayanan kesehatan berkualitas, yang dapat membuat kepuasan pada pasien. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai provider. Tujuan penelitian adalah menganalisis tentang perbandingan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Negeri dan Swasta di Kota Medan Tahun 2022.

Jenis penelitian analitik. Lokasi penelitian di beberapa rumah sakit tipe B pada rumah sakit pemerintah dan swasta di Kota Medan. Waktu penelitian pada Bulan Mei sampai dengan bulan Desember Tahun 2021. Populasi adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit pemerintah dan swasta pada Bulan Juli s/d Agustus 2021. Sampel penelitian dengan menggunakan rumus besar sampel sebanyak 30 orang di masing-masing lokasi 4 rumah sakit. Pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Uji statistik data menggunakan uji *Mann Whitney*.

Hasil analisa data diketahui terdapat perbedaan dari segi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta di Kota Medan, dengan nilai (p-value 0,000) *reliability*, (p-value 0,000) *responsiveness*, (p-value 0,000) *assurance* dan (p-value 0,006) *emphaty*.

Disarankan bagi pihak rumah sakit pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dengan lebih meningkatkan mutu pelayanannya dan bagi Petugas kesehatan dirumah sakit hendaknya ramah dalam memberikan informasi dan menanggapi keluhan pasien sehingga dapat memberikan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pengobatan sehingga pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRAC

Hospital managers are required to provide quality health services, which can make patients satisfied. Satisfaction will occur if the expectations of the customer can be fulfilled properly from the services provided by the hospital so that it needs to be considered and evaluated continuously. Patient satisfaction can be influenced by the quality of health services provided by the hospital as a provider. The aim of the study was to analyze the comparison of service quality to the level of patient satisfaction at public and private hospitals in Medan City in 2022.

Types of analytical research. The research location is in several type B hospitals at government and private hospitals in Medan City. The research time is from May to December 2021. The population is outpatients who visit government and private hospitals from July to August 2021. The research sample uses a sample size formula of 30 people in each location of 4 hospitals. Sampling by accidental sampling. Data statistical test using the Mann Whitney test.

The results of data analysis show that there are differences in terms of reliability, responsiveness, assurance and empathy for patient satisfaction in government and private hospitals in Medan City, with a value of (p-value 0.000) reliability, (p-value 0.000) responsiveness, (p-value 0.000) assurance and (p-value 0.006) empathy.

It is recommended that government hospitals should provide maximum service so that they can fulfill patient satisfaction by further improving the quality of their services and for hospital health workers should be friendly in providing information and responding to patient complaints so as to provide a sense of security and comfort when carrying out treatment so that patients feel satisfied for the services provided

Key Words : Service quality, Patient satisfaction level