

ABSTRAK

Layanan pelanggan yang sangat baik adalah komponen kunci di rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya di era globalisasi rumah sakit untuk menawarkan layanan kesehatan yang mematuhi persyaratan kualitas tertinggi. Rumah Sakit Umum Prima Husada Cipta Medan (PHCM) merupakan RS milik BUMN yang berada di Kota Medan. Sebagai Rumah Sakit milik BUMN RS PHCM dituntut memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kota Medan Khususnya Medan Belawan. Berdasarkan hal tersebut di atas dan belum ditemukannya data tentang analisis kepuasan pelanggan pada RS PHCM maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan RSU Prima Husada Cipta Medan tahun 2022. Penelitian ini menggunakan desain studi cross-sectional (potong lintang) pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan populasinya adalah pasien yang terdaftar sebagai pasien rawat inap di RS PHCM. Pengolahan data menggunakan uji *chi-square* dengan nilai kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 83 responden mayoritas pasien sebanyak (55,4%) merasa puas dengan bukti fisik, 50 pasien (60,2%) merasa puas dengan ketanggapan, 49 pasien (59%) merasa tidak puas dengan keandalan, 64 pasien (77,2%) merasa tidak puas terhadap jaminan dan sebanyak 58 pasien (69,9%) merasa puas dengan empati. Hasil analisa menyatakan seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RS PHCM. Dimensi keandalan dan jaminan mendapatkan mayoritas hasil tidak puas sehingga disarankan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasien meningkat dan untuk aspek ketanggapan harus menjadi perhatian khusus karena menjadi aspek paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Bukti Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Asuransi, Empati

Ref: 41