

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM VINA ESTETICA KOTA MEDAN

Gracia Hosanna Evelyn Tarigan¹, Ermi Girsang², Sri Lestari Ramadhani Nasution³

¹²³ Fakultas Kedokteran, Kedokteran Gigi, dan Ilmu Kesehatan, Universitas Prima Indonesia

**Corresponding Author : ermigirsang@unprimdn.ac.id*

ABSTRAK

Mutu layanan kesehatan merujuk pada sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi pasien dan memberikan rasa puas. Kualitas pelayanan sangatlah vital karena merupakan hak setiap individu yang dilayani dan memberi peluang bagi penyedia kesehatan untuk bersaing dengan yang lainnya. Tingkat pelayanan serta nilai yang ditawarkan secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh mutu layanan yang mereka terima, yang juga berpengaruh pada reputasi dan daya saing sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Vina Estetica. Penelitian dilaksanakan di RSUD Vina Estetica yang terletak di Kota Medan. Sampel penelitian melibatkan semua pasien yang dirawat di RSUD Vina Estetica Kota Medan, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan total sampel mencapai 306 responden. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan berasal dari survei yang dilakukan menggunakan kuesioner. Untuk menganalisis data, digunakan teknik analisis univariat, bivariat, dan multivariat melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dari kehandalan, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan pasien, sementara variabel bukti fisik dan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel kehandalan menjadi faktor paling signifikan yang memengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah sakit

**ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY ON PATIENT
SATISFACTION AT VINA ESTETICA GENERAL
HOSPITAL IN MEDAN CITY**

**Gracia Hosanna Evelyn Tarigan¹, Ermi Girsang², Sri Lestari Ramadhani
Nasution³**

¹²³ Faculty of Medicine, Dentistry, and Health Sciences, Prima Indonesia University
*Corresponding Author : ermigirsang@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Quality of health care refers to the level of service excellence in meeting patient expectations and providing satisfaction. Quality service is very important because it is the right of every customer and provides an opportunity for health care providers to compete with other providers. The quality of service and the value provided have a direct impact on customer satisfaction. Customer satisfaction is influenced by the quality of service they receive, which in turn affects the reputation and competitiveness of the hospital. This study aims to analyze the quality of health services on patient satisfaction at RSU Vina Estetica. This study was conducted at RSU Vina Estetica, Medan City. The population of the study was all patients at RSU Vina Estetica, Medan City, the sampling technique was accidental sampling with a sample size of 306 respondents. The research method used was quantitative. This study is based on primary data obtained through questionnaires. The data analysis techniques used in this study are univariate, bivariate and multivariate analysis using SPSS. Based on the results of the study, it is known that there is an influence between reliability, responsiveness and empathy on patient satisfaction. The variables of physical evidence and assurance do not affect patient satisfaction. The most dominant factor influencing patient satisfaction is the variable of reliability.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction, Hospital