

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

CIKITA HANDAYANI

Penindakan kasus gawat darurat sering menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu masuk dari pelayanan kesehatan sehingga Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan karena mereka bertemu secara langsung dan berinteraksi dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Responden dalam penelitian ini sebesar 80 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji t dan uji f. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan secara bersama-sama *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

INFLUENCE OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICE IN EMERGENCY INSTALLATION ON PATIENT SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL BANDAR LAMPUNG

By

CIKITA HANDAYANI

The prosecution of emergency cases is often in the public spotlight as users of health services. The Emergency Installation (IGD) is the entrance to health services so that the Emergency Room Health Workers are the spearhead of health services because they meet directly and interact with patients. This study aims to determine the effect of service quality dimensions on patient satisfaction at the ER at Bhayangkara Hospital Lampung. The type of research used in this research is quantitative research with associative method. Respondents in this study amounted to 80 respondents. The analytical tool used in this research is multiple linear regression analysis and uses t test and f test. The results of this study found that reliability had an effect on patient satisfaction, responsiveness had an effect on patient satisfaction, assurance had an effect on patient satisfaction, empathy had an effect on patient satisfaction and simultaneously reliability, responsiveness, assurance, empathy had an effect on patient satisfaction.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Patient Satisfaction