

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur terhadap kepuasan pasien saat berobat ke rumah sakit. RSD K.R.M.T. Wongsonegoro sebagai salah satu rumah sakit daerah di Kota Semarang, mendapatkan beberapa penilaian negatif yang berkaitan dengan layanan kualitas yang diberikan yang pada akhirnya mempengaruhi pengalaman pasien saat berkunjung. Kualitas pelayanan terdiri dari empat aspek yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *Health-Care Facilities Management Service Quality* terhadap *Quality of Healthcare administration process* dan *Patient's Health-Care Experience* pada Pasien Rawat Jalan RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan kuesioner sejumlah 120 responden, yang seluruhnya adalah pasien rawat jalan RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. Pengolahan data menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Health-Care Facilities Management Service Quality* yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient's Health-Care Experience* melalui *Quality of health-care administrative process*. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Quality of health-care administrative process* berperan sebagai variabel mediasi penting yang menjembatani pengaruh *Health-Care Facilities Management Service Quality* terhadap *Patient's Health-Care Experience*. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya pihak manajemen rumah sakit untuk memperhatikan aspek-aspek kualitas layanan mulai dari fasilitas yang tersedia hingga proses alur pendaftaran, pemeriksaan, hingga ketika pasien pulang. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dan memiliki pengalaman yang positif ketika memeriksakan diri di poliklinik rawat jalan rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas pelayanan rumah sakit, keberwujudan, keandalan, responsivitas, jaminan, pengalaman pasien, kualitas proses administrasi