

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan inti (medis dan non medis) dan kualitas pelayanan kesehatan periferal (lingkungan dan fasilitas). Adanya keluhan pasien ini menunjukkan adanya kesan negatif pada pasien, yang mempengaruhi tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak. Sehingga dapat dirumuskan dalam penelitian ini bahwa bagaimana memberikan kesan positif terhadap pasien dan bagaimana meningkatkan kepuasan pasien. Jika pasien keinginannya belum terpenuhi maka pasien belum puas, jika pasien keinginannya sudah terpenuhi maka pasien sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien akan berkesan jika rumah sakit memberikan perhatian lebih terhadap pelayanan kesehatan dan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien rawat inap yang sedang menjaga selama dirawat di rumah sakit minimal 2 hari. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik utilitas Sampling. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 16 menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan inti berpengaruh positif terhadap kesan positif, dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor kualitas pelayanan inti ($b_1 = 0,296$), kualitas pelayanan periferal ($b_2 = 0,563$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kesan positif. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi semua $< 0,05$. (2) Pengujian hipotesis secara simultan dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi $< 0,05$. (3) Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferal kesan positif terhadap rumah sakit sebesar 81,4%

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal, Kesan Positif, Kepuasan Pasien.