

## ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan adalah kekuatan pengendali yang mampu menciptakan dorongan terhadap seluruh stakeholder yang terlibat dan bertanggungjawab terhadap pelayanan publik. Dalam kualitas pelayanan publik, maka penyedia layanan publik diharapkan akan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan termasuk di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang dalam. Ada lima hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini, yaitu H1 : Fasilitas Kamar Pelayanan Kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan; H2 : Administrasi Pelayanan Kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan; H3 : SDM Petugas Medis mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan; H4 : SDM Petugas Paramedis mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan; H5 : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Layanan.

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 225 responden. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini *The Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket software statistik AMOS digunakan dalam pengembangan model dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan Pengujian Hipotesis 1, H1 : Fasilitas Kamar Pelayanan Kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian Hipotesis 2, H2 : Administrasi Pelayanan Kesehatan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian Hipotesis 3, H3 : SDM Petugas Medis mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian Hipotesis 4, H4 : SDM Petugas Paramedis mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian Hipotesis 5, H5 : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Layanan.

**Kata Kunci : Fasilitas Kamar, Administrasi Pelayanan, Petugas Medis, Petugas Paramedis, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Layanan**