

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegiatan pelayanan medis berbasis *interpersonal* terhadap mutu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien yang datang ke RSIA Tiara. Dari hasil observasi dan data laporan kunjungan pasien semester 1 tahun 2015 kunjungan pasien rawat jalan masih rendah dibanding jumlah tenaga medis yang ada, penelitian ini diharapkan dapat sebagai input dalam perencanaan pengembangan kualitas layanan di rumah sakit Tiara, dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi kebijakan rumah sakit diwaktu yang akan datang, dengan berfokus pada pengaruh kinerja professional terhadap kualitas pelayanan, layanan medis terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, pada RS Tiara. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, deskriptif dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala *likert*, diolah secara statistik dengan bantuan *software* statistic (SPSS 22. dan *Lisrel.88.0*). Hipotesis dari penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis model structural SEM (*Structural Equation Modelling*). Dimana hasil yang didapat dari penelitian ini menemukan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah; pertama, pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kualitas layanan; kedua, pelayanan medis yang diberikan dengan baik saat pertemuan interpersonal akan mempengaruhi kepuasan pasien, ketiga; kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan baik akan mempengaruhi kepercayaan pasien; keempat, faktor kepercayaan dikalangan para pasien yang tinggi sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Interpersonal, Kualitas Pelayanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of interpersonal activities of medical services based on the quality of service quality, trust and patient satisfaction in Tiara mother and child hospital. The problems in this study are; From the observation and data reporting patient visits the 1st half of 2015 outpatient are still low compared of medical personnel available,. This research will recommendation in planning the development quality of service, and decision to construct the hospital policy at a time, by focusing on the effect of the performance of professionals on the quality of care, medical services for patient satisfaction, as well as the influence of confidence in patient satisfaction. Methode of research is a quantitative, descriptive and used primary data and secondary data obtained through the study of documentation and measurement questionnaire using a Likert scale, statistically processed with statistical software (SPSS 22. and Lisrel.88.0). The hypothesis of this study were tested using analysis SEM (*Structural Equation Modelling*). Where the results obtained from this study found several conclusions, which are; first, the medical services provided to both current interpersonal meeting will affect the quality of service; second, the medical services provided to both current interpersonal meeting will affect patient satisfaction, third; quality of care provided to patients with either will affect the confidence of patients; Fourth, the trust factor among the patients with high influence patient satisfaction.

Keywords: Interpersonal, Quality of Medical Care, Trust and Patient Satisfaction