

## ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan kepada 19 pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pusat Pertamina pada bulan September 2020 dengan memberikan 12 pertanyaan tentang kepuasan didapatkan hanya 68,4% pasien yang merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Pusat Pertamina dimana pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Pusat Pertamina dianggap belum memenuhi standar minimal menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik penelitian *cross sectional*. Untuk memperoleh data sebanyak 129 responden dilakukan dengan cara pengisian kuesioner melalui *google form* dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian uji *Chi Square* didapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina. Diharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan peningkatan kualitas lebih lanjut terhadap kinerja pekerja perawatan kesehatannya dengan meningkatkan kedisiplinan khususnya bagi dokter, dan memberikan informasi yang jelas tentang hasil perawatan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap

## ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained, after the patient compares with what he expected. The factors that influence patient satisfaction include product quality, service quality, emotional factors, price, and cost. Based on the preliminary survey conducted on 20 class 3 inpatients at Pertamina Central Hospital in September 2020 by giving 12 questions about satisfaction, only 68.4% of patients were satisfied with the services at Pertamina Central Hospital where the health services provided by the hospital Pertamina's Central Hospital is deemed not to meet the minimum standard according to the Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia 2016. This study aims to determine the relationship of service quality to patient satisfaction in the Inpatient Unit of Pertamina Central Hospital. The research method used is quantitative with cross sectional research techniques. To obtain data as much as 129 respondents was done by filling out a questionnaire via google form with simple random sampling technique. The results of the Chi Square test showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction in the Inpatient Unit of Pertamina Central Hospital. It is hoped that the hospital can provide further quality improvements in the performance of its health care workers by increasing discipline, especially for doctors, and providing clear information about patient care outcomes.

Keyword : Patient Satisfaction, Service Quality, Inpatients