

## RINGKASAN

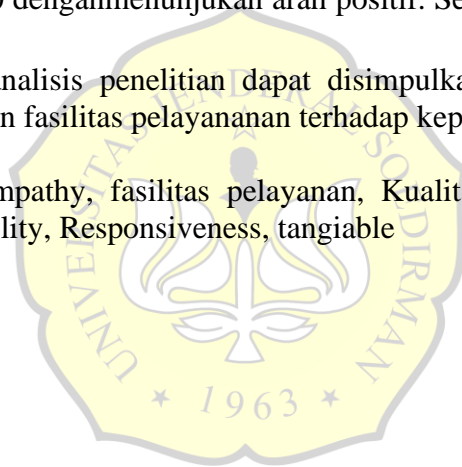
Kepuasan pasien biasanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Standar pelayanan yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada pasien dirasa masih belum berjalan optimal. Permasalahan yang ada di Puskesmas II Kembaran sehingga peneliti tertarik untuk mengambil Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kembaran II Kabupaten Banyumas”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien Puskesmas II Kembaran. Permasalahan yang muncul di Puskesmas II Kembaran adalah waktu pelayanan yang tidak tepat waktu di Puskesmas II Kembaran dan pelayanan petugas yang tidak ramah. Penelitian ini mengacu pada Teori Parasuraman berdasarkan 5 dimensi Kualitas Pelayanan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Metode analisis data dengan menggunakan Korelasi *Kendal Tau-c*, *koordinasi kendall W* dan Regresi Ordinal.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan konkordansi Kendall W sebesar 0,985 dan signifikansi 0,000 dengan menunjukkan arah positif. Sedangkan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Assurance, Empathy, fasilitas pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien, Reliability, Responsiveness, tangible



## SUMMARY

Patient satisfaction is usually affected by service quality and service facilities received by the patient. The service standards set for providing services to patients are still not running optimally. The problems that exist in Puskesmas II Kembaran attracted researcher to take this research entitled "The Effect of Service Quality and Service Facilities on Patient Satisfaction at Kembaran II Public Health Center, Banyumas Regency".

This research was motivated by the complaints submitted by patients at Puskesmas II Kembaran. The problems that arose at Puskesmas II Kembaran were the services were not on time and unfriendly staff services. This research referred to the Parasuraman theory based on 5 dimensions of Service Quality. The research method used in this research is a survey method or field research with a quantitative approach, with a total sample of 100 patients. Sampling was done by using Accidental Sampling technique. Methods of data analysis using Kendal Tau-c Correlation, Kendall W concordance and Ordinal Regression.

The results of statistical analysis showed that there was a significant effect between the variable quality of service on patient satisfaction with the Kendall W concordance of 0.985 and a significance of 0.000 by showing a positive direction. While the significance of  $0.000 < \alpha 0.05$ , so  $H_0$  was rejected.

Based on the results of the research analysis, it can be concluded that there is an effect between service quality and service facilities on patient satisfaction.

Keywords: Assurance, Empathy, service facilities, Service Quality and Patient Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Tangible