

INTISARI

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus sesuai baik dan berkualitas, akan tetapi dalam implementasinya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep belum memaksimalkan kebijakan tersebut karena masih banyak keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan, dari pasien yang harus mengantri berjam-jam hingga pasien yang tidak mendapatkan obat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian diketahui nilai sigifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Rumah sakit perlu untuk meningkatkan lagi variabel-variabel yang mendapat skor rendah agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep menjadi lebih baik lagi kedepannya. Uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,649 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kesejahteraan Masyarakat, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning public services in article 1 paragraph (1) explains that the services provided by the government to the community must be of good quality and appropriate, however in its implementation the Regional General Hospital (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, Sumenep Regency has not maximized this policy because there are still many complaints from patients regarding the quality of services provided, from patients who have to queue for hours to patients who do not receive medicine. This study aims to examine the magnitude of the influence of service quality on outpatient satisfaction at the Regional General Hospital (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, Sumenep Regency. The method used in this research uses a descriptive method with a quantitative approach. The results of the research show that the significance value is $0.00 < 0.05$, which means that H_a is accepted and H_0 is rejected. Hospitals need to improve the variables that get low scores so that the Regional General Hospital (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, Sumenep Regency will be even better in the future. The Determination Coefficient Test shows a correlation coefficient (R) value of 0.649, which means there is a significant relationship between the independent variable and the dependent variable because the R value is close to 1.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Community Welfare, Hospital.*