

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD
SAMPANG MADURA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

AMALIA ISTIQOMAH

NPM :111208422

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2016

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau program kegiatan yang bersifat jasa. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna jasa (pasien). Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Di RSUD Sampang Madura Tahun 2016. Metode penelitian yaitu kuantitatif dengan menggunakan angket atau kuesioner dengan skala likert atau interval. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS. Terdapat 100 responden yang diteliti pada penelitian ini dengan menjawab pertanyaan berdasarkan kuesioner yang diberikan untuk menilai pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Variabel bebas atau independen yakni kualitas pelayanan dan variabel terikat atau dependen yakni kepuasan masyarakat Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di RSUD Sampang Madura Tahun 2016.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, RSUD Sampang

ABSTRACT

Service is one of the success factors in business. The success of service affects the satisfaction of the public. Quality of service is not enough to be achieved, it has to be preserved and maintained to fill needs, expectations and desires of patients. This study aimed to measure the effect of service quality on patient satisfaction in Hospitals of Sampang Madura for the third class on 2016. The research method is quantitative by questionnaires with Likert scale or interval. Mechanical analysis is using simple linear regression analysis such as SPSS. There are 100 respondents surveyed in this study by answering questions based on questionnaires that are given to assess public opinion about the quality of service and its effects on people's satisfaction. Independent variables namely the quality of service and the dependent variable is community satisfaction. The results showed that there is a significant influence between quality of service to the community as patient satisfaction in Hospitals of Sampang Madura 2016.

Keywords: Quality of Service, Society Satisfaction, RSUD Sampang