

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik
Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya**

Aprillia Dwi P

ABSTRACT

The quality of service has an impact on patient satisfaction at the Polyclinic of Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Hospital in Surabaya so that it has an influence. This research is a quantitative research with cross sectional approach. The sample size of the study was 90 respondents who were patients in the clinic of Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya hospital. Data collection was taken using a questionnaire. Based on the results of research on the quality of service on the dimensions of physical evidence with good categories, the dimensions of reliability with good categories, the responsiveness dimension with good categories, the assurance dimensions with good categories, empathy with good categories. And from the results of research on patient satisfaction on the dimensions of physical evidence with the satisfied category, the reliability dimension with the satisfied category, the responsiveness dimension with the less satisfied category, the assurance dimension with the satisfied category, and finally the empathy dimension with the satisfied category. In the calculation of the average value, it can be seen that there are still values that are still below average, which is the aspect of responsiveness in patient satisfaction.

It can be concluded from this study that reliability, responsiveness, and assurance can affect the quality of service in the hospital clinic of Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya. In this case, what Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Hospital Surabaya can do is improve the quality of service and patient satisfaction at the Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso hospital.

Keywords: service quality, satisfaction

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik
Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya**

Aprillia Dwi P

ABSTRAK

Kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pasien di poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya sehingga memiliki pengaruh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel penelitian adalah 90 responden yang merupakan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dari kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik dengan kategori baik, dimensi kehandalan dengan kategori baik, dimensi ketanggapan dengan kategori baik, dimensi jaminan dengan kategori baik, empati dengan kategori baik. Dan dari hasil penelitian dari kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik dengan kategori puas, dimensi kehandalan dengan kategori puas, dimensi ketanggapan dengan kategori kurang puas, dimensi jaminan dengan kategori puas, dan yang terakhir dimensi empati dengan kategori puas. Dalam perhitungan dengan nilai rata – rata dapat diketahui bahwa masih ada nilai yang masih dibawah rata – rata yaitu aspek ketanggapan dalam kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa kehandalan, ketanggapan, dan jaminan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di poliklinik rumah sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya. Dalam hal ini yang dapat dilakukan oleh rumah sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di poliklinik rumah sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan