



INTISARI

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap individu manusia. Kemudian seiring bertambahnya jumlah penduduk, kebutuhan layanan kesehatan juga semakin meningkat sehingga keberadaan Rumah Sakit (RS) dianggap sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara menyeluruh dan optimal. Industri kesehatan di Indonesia sendiri semakin berkembang, ditandai dengan meningkatnya jumlah rumah sakit yang tersebar diseluruh Indonesia. perusahaan penyedia layanan kesehatan menghadapi lingkup persaingan yang cukup kompleks. Sehingga setiap perusahaan yang terlibat dalam persaingan tersebut harus berusaha untuk memberikan layanan yang berbeda dan memanfaatkan sumber daya dengan optimal pada setiap unsur aktivitas yang ada di dalam proses penyampaian layanan. Kualitas layanan diakui sebagai alat yang strategis untuk mencapai kinerja bisnis yang optimal dan efisien.

Sehingga melalui penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh RSM Solo kepada pasien berdasarkan pengalaman mereka berkunjung dan menerima perawatan. Penelitian ini mengadopsi model penelitian yang disusun sebelumnya oleh Padma et al. (2009) pada lingkup yang sama yaitu layanan kesehatan pada rumah sakit dan bertujuan untuk menguji pengaruh delapan dimensi kualitas layanan kesehatan yang terdiri dari infrastruktur, kualitas personil, proses perawatan, prosedur administratif, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial dan kepercayaan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan untuk mengunjungi dan menggunakan kembali layanan kesehatan RSM Solo.

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan berdasarkan data kunjungan pasien RSM Solo Tahun 2020 menunjukkan bahwa variabel infrastruktur, kualitas personil, proses perawatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial dan kepercayaan pada rumah sakit berpengaruh positif pada terbentuknya kepuasan pasien. Sedangkan variabel prosedur administratif dan tingkat keselamatan tidak menunjukkan pengaruh yang positif pada kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Kesehatan, Infrastruktur, Kualitas Personil, Proses Perawatan, Prosedur Administratif, Indikator Keselamatan, Citra Rumah Sakit, Tanggung Jawab Social, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Dan Sikap Pasien.*