

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS GADJAH MADA (RS UGM)**

**Oleh:**

**Adhe Nurcahyarini  
15/388816/PSP/05421**

### **INTISARI**

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan Rumah Sakit (RS) untuk meningkatkan maupun mempertahankan mutu RS, hal ini dikarenakan data kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai strategi utama untuk mencapai dan mempertahankan misi RS. Salah satu bentuk layanan di RS yaitu layanan informasi. Layanan informasi merupakan salah satu bentuk publisitas RS, karena memberikan gambaran mengenai nilai-nilai dari RS sehingga pasien dan keluarga pasien memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai layanan yang dimiliki sebuah RS yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan dalam memilih layanan RS. Layanan informasi yang berkualitas dalam dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* sesuai model SERVQUAL akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan informasi RS UGM dalam dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RS UGM.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif survey, teknik analisa data yang digunakan adalah analisa bivariat dan multivariate.

Hasil penelitian ini adalah bahwa reliabilitas layanan informasi paling berpengaruh pada kepuasan pasien. Layanan informasi yang berkualitas adalah informasi yang jujur dan sesuai kenyataan. Karena apabila informasi disampaikan tidak sesuai kenyataan dan apabila ternyata kenyataan atau layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan dijanjikan maka tentu saja hal ini akan mengecewakan penerima pesan dan menimbulkan ketidakpuasan.

Daya tanggap dan jaminan (*assurance*) layanan informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan karakteristik yang berasal dari sumber daya manusia yaitu petugas layanan informasi itu sendiri. Dibutuhkan kesigapan dan jaminan rasa aman dalam menyampaikan keluhan, untuk itu humas RS perlu untuk menempatkan personil yang tepat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan layanan terhadap pasien, kalau tidak petugas yang ditempatkan harus diberikan pengetahuan yang cukup agar dapat memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan informasi pasien maupun menindaklanjuti keluhan.

**Kata kunci: Kualitas, Layanan Informasi, Kepuasan Pasien, Humas, RS**

## THE INFLUENCE OF THE INFORMATION SERVICE'S QUALITY TO PATIENT SATISFACTION OF UGM HOSPITAL

By:

**Adhe Nurcahyarini**  
**15/388816/PSP/05421**

### ABSTRACT

Patient satisfaction is one of hospital's goals to improve and maintain the quality of hospital, this is because its data can be used as main strategy to achieve and maintain hospital mission. One of the services in hospital is information that managed by hospital's public relations. Information service is form of the hospital publicity, because it provides an overview of the values of the hospital so that the patient and patient's family have an understanding and knowledge of the hospital's services that can be used as the material for decision making in choosing hospital services. The dimensions of quality services as in SERVQUAL model are tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance.

The purpose of this study is to determine whether the quality of information services UGM Hospital in dimensions tangible, empathy, responsiveness, reliability and assurance affect the patient satisfaction and find what factors affecting patient satisfaction.

The method used in this research is quantitative survey, data analysis technique used are bivariate and multivariate.

The results of this study are that the reliability of information services most influential on patient satisfaction. Quality information services must be honest and factual information. Because if the information submitted does not match the reality and if it turns out the reality or service obtained is not in accordance with the promised then of course this will disappoint the recipient of the message and cause dissatisfaction.

The responsiveness and assurance of information services has no effect on patient satisfaction. Responsiveness is a characteristic derived from the human resources of the information service personnel themselves. There is a need for alertness and assurance for complaints, therefore hospital's PR need to place appropriate personnel in accordance with their main duties and functions in providing services to patients, otherwise the officers placed should be given sufficient knowledge in order to provide a quick response to the needs patient information or follow up complaints.

**Keywords: quality services, information, patient satisfaction, hospital, public relations**