

HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON-BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RSUP DR. KARIADI KOTA SEMARANG

ANAK AGUNG AYU WANDA WIDYAPUTRI-25000121140226
2025-SKRIPSI

Sebagai salah satu rumah sakit dengan jumlah pengunjung terbanyak di Kota Semarang dan menjadi pusat rujukan utama, RSUP Dr. Kariadi perlu memberikan perhatian khusus terhadap kualitas layanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat di rumah sakit ini mengalami penurunan signifikan, dari 90,7% pada tahun 2019 menjadi 87,90% pada tahun 2023. Angka ini masih berada di bawah standar minimal 90% yang ditetapkan dalam Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 untuk layanan rawat inap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 97 pasien rawat inap non-BPJS selama periode Januari–Februari 2025. Sampel ditentukan melalui *proportional sampling*, untuk data dikumpulkan menggunakan metode *accidental sampling*. Metode pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Ditemukan hasil adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *tangibles* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,001$), dan *reliability* ($p=0,017$) dengan kepuasan pasien. Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan dimensi *emphaty* ($p=0,106$) dan *assurance* ($p=0,482$) dengan kepuasan pasien. Mayoritas pasien merasa puas (60,8%) dengan pelayanan yang didapatkan dan lainnya merasa kurang puas (39,2%).

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pasien Rawat Inap, Kualitas Pelayanan