

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT SULTAN IMMANUDIN PANGKALAN BUN  
KALIMANTAN TENGAH**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN SULTAN  
IMMANUDIN HOSPITAL, PANGKALAN BUN, CENTRAL KALIMANTAN**

**Siska pratiwi<sup>1</sup>, Susanto<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

Email: [pratiwisiska88@gmail.com](mailto:pratiwisiska88@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Rumah Sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Dengan demikian, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan metode kuesioner. Populasi semua pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 48 jam. Jumlah sampel 100 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

**Hasil:** Berdasarkan analisis data statistik, indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) serta kepercayaan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji t keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, kepuasan, Rumah Sakit Sultan Immanudin