

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk menentukan kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Kualitas Pelayanan yang baik, biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit, atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramah tamahan tarif pelayanan yang murah. Fasilitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan faktor pendukung dalam menentukan kepuasan pasien. Hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam menyediakan fasilitas pelayanan untuk pasien yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok. Jenis penelitian Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan prediktif dengan pendekatan survey *sampling* dengan jumlah responden 100 pasien BPJS yang menerima pelayanan rawat inap setelah 2 hari di ruangan rawat inap. Data diolah dengan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dengan karakteristik (*reliability, emphaty* dan fasilitas) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok sedangkan kualitas pelayanan dengan karakteristik (*responsiveness, tangibles, assurance*) berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas pelayanan, kepuasan pasien**

## **ABSTRACT**

Patient satisfaction is an important factor to determine the quality of care for a hospital. Quality of service is good, usually associated with recovery from illness, or reduced pain, speed of service, hospitality, cheap service rates. Health care facilities at hospitals are supporting factors in determining patient satisfaction. This has become a demand for health services in hospitals in providing service facilities for patients who aim to provide a maximum level of satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of quality and service facilities on the satisfaction of inpatients at the Arosuka Regional General Hospital in Solok Regency. Type of research This research was conducted using predictive survey sampling approach with the number of respondents 100 BPJS patients who received inpatient services after 2 days in the inpatient room. Data is processed using multiple linear regression using a questionnaire. The results showed that the quality of service with kareteristik (reliability, empathy and facilities) had an effect on and significantly affected the satisfaction of inpatients at the Arosuka Regional General Hospital in Solok Regency while the quality of service with a patientistic (responsiveness, tangibles, assurance) effect did not significantly affect patient satisfaction stay at the Arosuka

**Keywords: Service Quality, Service Facilities, Patient Satisfaction**