

## ABSTRACT

Hospital's service quality influenced patient's assessment and satisfaction. The low patient's assessment and satisfaction the low hospital's service quality. The purpose of this research was to analyze dimension of quality based on public, Askes and Jamkesmas patient's assessment and satisfaction. Dimension of service quality was Sower's include *respect and caring, effectiveness and continuity, appropriateness, information, efficiency, meals, first impression, staff diversity*.

This was a cross sectional study with 60 respondents as total sampling who was taken from patient population Inpatient Care Room Of Dr. Wahidin Sudiro Husodo General Hospital of Mojokerto by simple sampling random. Data collecting was done by questionnaire. The result of this research analysed Linier Regression.

The result of this research indicate that patient's assessment Inpatient Care Room lowest in *Efficiency* dimension of quality. According to *Linier Regression* analysis, showed that patient's assessment have significant influence to public, Askes and Jamkesmas patient's satisfaction ( $p < 0,05$ ) with the biggest correlation coefficient ( $r = 0,925$ ) on *Appropriateness* dimension of quality.

The conclusion of this research was patient's assessment and satisfaction low in most of dimension of service quality. But *Appropriateness* dimension of quality had the biggest role to determine hospital's service quality. Effort to increase *Efficiency* dimension of quality might be done by *cost control, cost production program, cost containment* and public, Askes and Jamkesmas patient's cost transparency.

Keyword : Sower's dimenssion of quality, assessment, satisfaction, inpatient care room patient, public, asks, jamkesmas

## ABSTRAK

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian serta kepuasan pasien. Semakin rendah penilaian dan kepuasan pasien, semakin rendah mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dimensi mutu pelayanan berdasarkan penilaian dan kepuasan pasien umum, Askes dan Jamkesmas. Dimensi mutu pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi mutu Sower meliputi *respect and caring, effectiveness and continuity, appropriateness, information, efficiency, meals, first impression, staff diversity*.

Penelitian ini dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional*, dengan total sampel berjumlah 60 orang yang diambil dari populasi pasien Instalasi Rawat Inap RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto secara *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan Regresi Linier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian dan kepuasan pasien rawat inap paling rendah pada dimensi mutu *Efficiency*. Pengujian dengan Regresi Linier menunjukkan terdapat pengaruh antara penilaian terhadap kepuasan pasien umum, Askes dan Jamkesmas ( $p < 0,05$ ) pada seluruh dimensi mutu dengan koefisien korelasi terbesar ( $r = 0,925$ ) pada dimensi mutu *Appropriateness*.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah penilaian dan kepuasan pasien masih rendah pada sebagian besar dimensi mutu pelayanan. Namun dimensi mutu *Appropriateness* memiliki peran yang paling besar dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Pada dimensi mutu *Efficiency*, hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penilaian dan kepuasan pasien antara lain dengan melakukan pengkajian ulang masalah biaya melalui *cost control, cost production program, cost containment* dan transparansi sistem biaya baik bagi pasien umum, Askes dan Jamkesmas.

Kata kunci : dimensi mutu Sower, penilaian, kepuasan, pasien rawat inap, umum, askes, jamkesmas