

## RINGKASAN

**MASRO SUYONO SIHOTANG, PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM HARAPAN MAMA MEDAN, di bawah bimbingan Drs. Muslima Wijaya, MSi, sebagai Pembimbing I dan Amrin Mulia, SE, MM, sebagai Pembimbing II.**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harapan Mama Medan, sebagai Rumah Sakit swasta, operasional Rumah Sakit ini sangat bergantung kepada banyak tidaknya masyarakat yang menjadi pasien di rumah sakit ini. Kompleksitas pelayanan banyak ditemui dalam operasional sebuah rumah sakit, baik itu kemampuan tenaga medis yang dimiliki rumah sakit, sarana dan prasarana serta biaya yang dikenakan rumah sakit atas pelayanan yang diberikan tersebut.

Dari hasil penelitian pendahuluan di Rumah Sakit Harapan Mama Medan dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan belum diupayakan secara maksimal, hal ini terlihat dari belum tersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang operasional rumah sakit, dan tidak adanya dokter spesialis yang beroperasi selama 24 jam di rumah sakit tersebut. Hal ini merupakan suatu bentuk permasalahan di bidang pelayanan rumah sakit, karena pelanggan atau masyarakat akan mendapat kesulitan jika sarana dan prasarana rumah sakit kurang dan tidak adanya dokter spesialis yang menampung keluhan masyarakat.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan maka dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut “Manajemen pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan baik sehingga pasien merasa kurang puas”.

Untuk melakukan analisis dan evaluasi terhadap penelitian di atas maka dilakukan pengumpulan data baik secara kepustakaan dan di lapangan. Dari hasil pengumpulan data tersebut dilakukan analisa korelasi.

Pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu faktor utama dan penting sekali artinya baik bagi perusahaan maupun bagi pihak yang dilayani itu sendiri, karena dengan adanya pelaksanaan pelayanan tersebut dapat ditingkatkan lagi kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah pasien rumah sakit sehingga hal tersebut akan membawa keberuntungan dan kemajuan-kemajuan kepada perusahaan.

Tujuan daripada pelaksanaan pelayanan adalah agar konsumen atau pasien rumah sakit merasa puas atas nilai yang dibayarnya, sehingga ia akan tetap mempertahankan lembaga atau perusahaan yang telah dinilainya baik tersebut, serta memberikan informasi bagi masyarakat lainnya bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut telah baik.

Sedangkan dari uji nilai r product moment maka diketahui nilai  $r_{xy}$  diketahui 0,560 maka apabila diperbandingkan dengan tabel Quilford keberadaan 0,560 berada pada nilai sedang, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Mama Medan sedang.