

**Analisis pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap
kepuasan pasien dimasa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Universitas
Muhammadiyah Malang**

Andy Oky Setiawan¹, Setyo Budi Susanto²

¹ S1 Kesehatan Masyarakat, IIK Strada Kediri

² S1 Kesehatan Masyarakat, IIK Strada Kediri

Email: andyoky.s@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang merupakan salah satu rumah sakit terbesar yang juga merupakan rumah sakit pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Malang dan sekitarnya. RSUD Universitas Muhammadiyah Malang berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Metode : Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Crosssectional*. Jumlah populasi 13205 dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan *sampling* menggunakan *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan data yang diperoleh diolah menggunakan uji statistik *Chi-square*.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pendaftaran pasien terhadap kepuasan pasien di masa pandemi covid-19. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu diperoleh nilai sig 0,002 yang berarti $< 0,05$ maka H_0 di tolak dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,313 yang berarti keeratan korelasinya berhubungan cukup.

Simpulan: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Covid-19, Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Tmpat pendaftaran pasien