

ABSTRAK

Latar belakang : Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat memberikan rasa puas pada pasien maupun keluarga pasien.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang rawat inap anak RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan pada tahun 2023.

Metode: Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 148 keluarga/pendamping pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap Anak RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan pada tahun 2023.

Hasil : Mutu pelayanan pada Dimensi Reliabilitas (*reliability*) sebagian besar responden sebanyak 104 responden (70,3%) memilih kategori baik. Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar responden sebanyak 119 responden (80,4%) memilih kategori baik. Dimensi Jaminan (*assurance*) sebagian besar responden sebanyak 112 responden (75,7%) memilih kategori baik. Dimensi Empati (*emphaty*) sebagian besar responden sebanyak 101 responden (68,2%) memilih kategori baik. Dimensi Bukti fisik (*tangibles*) sebagian besar responden sebanyak 113 responden (76,4%) memilih kategori baik. Tingkat kepuasan keluarga pasien sebagian besar responden sebanyak 129 responden (87,2%) merasa puas dengan pelayanan.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan keluarga di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. H. Yuliddin Away Aceh Selatan Tahun 2023.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap

ABSTRACT

Background : *The quality of health services is closely related to patient satisfaction and has become one of the measuring instruments for the success of the quality of health services. Good quality health services can lead to a sense of satisfaction in patients and their families.*

Objective : *To determine the relationship between service quality and patient family satisfaction in pediatric inpatient rooms at RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan in 2023.*

Method : *This type of research is analytic with cross sectional design. The sample of this study were 148 families patients who were treated in the Children's Inpatient Room of RSUD DR. H. Yuliddin Away Aceh Selatan in 2023.*

Results : *Quality of service on the Reliability Dimension most of the respondents as many as 104 respondents (70.3%) chose the good category. Dimensions Responsiveness of the majority of respondents as many as 119 respondents (80.4%) chose the good category. The dimension of assurance for the majority of respondents, 112 respondents (75.7%) choose the good category. Dimensions of Empathy most of the respondents as many as 101 respondents (68.2%) chose the good category. Dimensions Physical evidence most of the respondents as many as 113 respondents (76.4%) chose the good category. The level of satisfaction of the patient's family, the majority of respondents, as many as 129 respondents (87.2%) were satisfied with the service.*

Conclusion : *There is a significant relationship between service quality and family satisfaction in the pediatric inpatient room at RSUD Dr. H. Yuliddin Away Aceh Selatan in 2023.*

Keywords : *Health Service Quality, Patient's Satisfaction, Inpatient Room*