**ANALISIS PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNTUK BEROBAT DI KLINIK GAJAH MADA LAMONGAN**

**(*ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT QUALITY OF HUMAN RESOURCES (HR) ON PATIENT SATISFACTION TO TREATMENT AT THE CLINIC GAJAH MADA LAMONGAN***)

Chusniyyatul Maghfiroh1, Pudiastiono2, Luluk Nur Azizah3

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan

[nia.firoh@gmail.com](mailto:nia.firoh@gmail.com)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website:** |  | **Abstrak** |
| https:  //jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma |  | Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengembangan Variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) untuk berobat di klinik Gajah Mada Lamongan menggunakan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 93 orang responden pasien klinik Gajah Mada Lamongan dengan mengunakan metode *random sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan hasil secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel kualitas pelayanan. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** |  |
| *Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis, Kepuasan pasien* |  |
|  |  |
| **Keywords :**  Quality of Service, Quality of Medical Personnel, Patient Satisfaction |  | ***Abstract*** |
|  | *This study aims to analyze how much the development of independent variables (quality of service and quality of medical personnel) on the dependent variable (patient satisfaction) for treatment at Gajah Mada Lamongan clinic using multiple regression analysis. Data collection in this study was carried out by using a questionnaire method for 93 respondents of Gajah Mada Lamongan clinic patients by using a random sampling method to determine respondents' responses to variables of service quality, quality of medical personnel and patient satisfaction. Based on the results of research that has been done partially testing the quality of service variables and the quality of medical personnel affect patient satisfaction. And the results simultaneously variable service quality and the quality of medical personnel simultaneously affect patient satisfaction. And the most dominant influence on patient satisfaction is the service quality variable.* |
| **Alamat Kantor:** |  |
|  |

DAFTAR PUSTAKA

Dermawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Cetakan Kedua. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya

Dewi, Meutia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Volume 5, No.2

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Revisi ke dua puluh, Jakarta:Bumi Aksara

Ismail, Iriani. 2016. *Faktor-faktor Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada CV. Bhumikam Shamitra Daun Kelor Desa Batang-Batang,Sumenep).* Jurnal. Volume 10, No. 2

Kotler, Philip, Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip – Prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta:Erlangga

Malingkas, Veronica V., Tulusan, Femmy M.G., Londa,Very Y. 2018. *Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan (Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara).* Jurnal. volume 10-17

Muda, Tryhaji D. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang.* Skripsi. Semarang:Universitas Diponegoro Semarang

Panggabean, Mutiara S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta:Ghalia Indonesia

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang tenaga medis.* Lembaran Negara RI Tahun 2014. Sekertariat Negara. Jakarta.

Priansa, Donni J. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung:Penerbit Alfabeta

Putra, Ony P. 2017. *Analisis Strategi Pengembangan Terhadap Profitabilitas Pada RSUD Ngimbang Lamongan.* Skripsi. Lamongan:Universitas Islam Lamongan

Sitohang, Sonang. 2009. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pengrajin Sentra Industri Kecil Tenun Ikat*. Jurnal. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfa Beta

Sujarweni V. Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta:Andi

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2018. *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta:Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:Andi

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta:Andi