

ABSTRAK

HARDIANTI. Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Hafiz Elfiansya Parawu).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden tentang impersonalitas tenaga medis, tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh impersonalitas terhadap kepuasan masyarakat di RSUD Syekh Yusuf kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu; *skala likerts*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi software SPSS version 21. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa tanggapan responden tentang Impersonalitas tenaga medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan sebesar 83,8% berada pada penilain impersonal. Sedangkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan jumlah sebesar 81,2% berada pada penilaian puas. Adapun pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, nilai signifikasi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari $< 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka ada pengaruh Impersonalitas terhadap kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan nilai Konstan (a) sebesar 5,475 Koefisien Regresi (b) nilainya sebesar 1,420 berarti jika Impersonalitas (X) nilainya 0, maka hasil Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa nilainya positif yaitu 5,475. Dan semakin ditingkatkan nilai Impersonalitas (X) maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) akan semakin meningkat berarti ada pengaruh antara Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Peranan (*R Square*) Impersonalitas (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa maka, nilai *R Square* sebesar 0,520 atau 52%. Jadi, Impersonalitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebesar 52%, sedangkan sisanya sebesar 48% diperoleh dari $100\% - 52\% = 48\%$ variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Impersonalitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik dan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.*