

**ANALYSIS OF INFLUENCE OF EMERGENCY INSTALLATION SERVICE
QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN ISLAMIC HOSPITAL A.
YANI SURABAYA**

Arif Firmansyah

ABSTRACT

One indicator of the quality of health services. With the adoption of a health care quality assurance approach, patient satisfaction is a very important and comprehensive part of health service quality assurance activities. This means that measuring the level of patient satisfaction must be an activity that cannot be separated from the measurement of the quality of health services.

This research is a quantitative study using descriptive research type. This study aims to determine the relationship of service quality with patient satisfaction at IGD RSI A. Yani Surabaya. The study design was cross sectional, meaning that the patient satisfaction variable with the quality of service collection of data was taken simultaneously at one time.

The results showed that patient satisfaction in the Emergency Installation of Patient Satisfaction at the A.Yani Islamic Hospital in Surabaya in 2020 amounted to 91.3% in the satisfied category. This is caused by patients who are satisfied with the service so that in accordance with the needs and expectations of the patient and the patient will notify others of the services they receive. The quality of services in the Emergency Room for Patient Satisfaction at the A.Yani Islamic Hospital in Surabaya in 2020 contributed to patient satisfaction. The better the quality of service at the emergency room, the higher the patient satisfaction produced.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Emergency Installation

RINGKASAN

ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA A. YANI

Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian yang sangat penting dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSI A. Yani Surabaya. Rancangan penelitian adalah *cross sectional*, artinya variabel kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pengumpulan datanya diambil secara bersamaan dalam satu waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2020 sebesar 91,3% berada pada kategori puas. Hal tersebut disebabkan oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan sehingga sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien serta pasien akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pelayanan yang diterimanya. Mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2020 memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan di Instalasi Unit Gawat Darurat maka semakin tinggi kepuasan pasien yang dihasilkan.