

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT AN INPATIENT INSTALLATION OF SURABAYA ISLAMIC HOSPITAL IN 2020

Desy Kurniawati

ABSTRACT

Indicator of success in service quality is Bed Occupancy Rate. Factors that influence the occurrence of Bed Occupancy Rate are service quality and patient satisfaction. The purpose of study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the inpatient installation of Surabaya Islamic Hospital. This research is a quantitative research with cross sectional approach. The sample size of the study was 53 respondents who were patient in the inpatient installation of Surabaya Islamic Hospital. Data collection on service quality and patient satisfaction was obtained through a questionnaire. While Bed Occupancy Rate data was obtained from preliminary data.

Based on the calculation results of mean value on service quality, it shows that the dimensions of responsiveness, assurance, tangible, emphaty and reliability are in good categories. Meanwhile, the results of calculation on patient satisfaction in the dimensions of responsiveness, assurance, tangible, emphatyand reliability are in satisfied categories.

Based on the results of research, it can be concluded that service quality based on the responsiveness, assurance, tangible, emphaty, and reliability dimensions affect on the patient satisfaction in the inpatient installation of Surabaya Islamic Hospital. Hence, the hospital should improve the service quality in order to get better patient satisfaction at inpatient installation of Surabaya Islamic Hospital.

Keywords :*Service quality, PatientSatisfaction, Bed Occupancy Rate*

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA
TAHUN 2020**

Desy Kurniawati

ABSTRAK

Indikator keberhasilan pada kualitas pelayanan adalah BOR. Faktor yang mempengaruhi terjadinya BOR ialah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian adalah 53 responden yang merupakan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Pengumpulan data kualitas pelayanan dan kepuasan pasien diperoleh melalui kuesioner. Sedangkan data BOR diperoleh dari data awal.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan nilai rata-rata pada kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa pada dimensi daya tanggap, jaminan, berwujud, empati dan kehandalan termasuk dalam kategori baik. Sedangkan hasil perhitungan untuk kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan, berwujud, empati, dan kehandalan termasuk dalam kategori puas.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap, jaminan, berwujud, empati, dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Maka dari itu rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pasien yang lebih baik di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BOR