

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN FAKTOR
RUMAH SAKIT DAN FAKTOR INDIVIDU DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA TAHUN 2019**

Fajar Helmawan

ABSTRAK

Capaian indikator kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016-2018 sebesar 82,93% tidak sesuai standart 90%. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor Rumah Sakit dan faktor individu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu faktor Rumah Sakit (akses, hal yang menyenangkan, komunikasi, mutu pelayanan, faktor individu (umur, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan). Penelitian ini menggunakan teknik *accidental*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 11.248 pasien dan sampel sebanyak 100 pasien. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan mengukur faktor rumah sakit dan faktor individu. Untuk hasil penelitian ini di dapatkan kepuasan pasien sudah baik untuk keseluruhan faktor kecuali faktor Rumah Sakit (akses, mutu pelayanan). Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien dari 5 (lima) faktor hanya ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu akses. Hasil identifikasi faktor Akses kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap berdasarkan faktor Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien sudah merasa puas. Tetapi masih ada responden yang merasa kurang puas terhadap kemudahan dalam membuat janji pelayanan dengan petugas sebesar 13% dan mutu pelayanan, secara keseluruhan pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh dokter perawat dalam memberikan pelayanan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Instalasi Rawat Inap, Rumah Sakit

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL BASED ON HOSPITAL
FACTORS AND INDIVIDUAL FACTORS IN INSTALLATION

ISLAMIC HOSPITAL SURABAYA IN 2019

Fajar helmawan

ABSTRACT

Achievement indicators of patient satisfaction in Surabaya Islamic Hospital in 2016-2018 amounted to 82.93% not according to the 90% standard. The purpose of this research is to analyze the level of patient satisfaction based on hospital factors and individual factors that influence patient satisfaction, namely hospital factors (access, pleasant things, communication, service quality, individual factors (age, sex, income, employment). this used accidental technique. The population in this study were 11,248 patients and a sample of 100 patients. The data analysis in this study used descriptive analysis by measuring hospital factors and individual factors. For the results of this study the patient satisfaction was good for all factors except factors Hospital (access, service quality) The conclusion of this research is patient satisfaction from 5 (five) factors, there are only two factors that influence, namely access The results of identification of access factors of patient satisfaction in Inpatient Installation based on factors in Surabaya Islamic Hospital are overall the patient is satisfied but there are still respondents who feel unsatisfied with the ease of making service appointments with officers by 13% and the quality of service, overall patients are satisfied with the quality of services provided by nurse doctors in providing services available at the Inpatient Installation of the Islamic Hospital of Surabaya.

Keywords: Patient satisfaction, Inpatient Installation, Hospital