

INFLUENCE OF CONSUMER FACTORS AND QUALITY OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN OUTSTANDING INSTALLATIONS IBNU SINA HOSPITAL, GRESIK REGENCY

ABSTRACT

The achievement of patient satisfaction indicators in the outpatient installation of Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency in the fourth quarter of 2021, which is 78.6%, means that it has not met the target of >80%. To achieve patient satisfaction in accordance with the target, the hospital needs to provide quality services according to the needs and expectations of different patients. The better the quality of service provided, it can increase patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the influence of consumer factors and service quality on patient satisfaction in the outpatient installation of Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency.

This type of research used quantitative methods with cross sectional design and the number of samples as many as 94 patients or their families. Data analysis in the form of frequency distribution and statistical test of ordinal regression analysis.

The results of this study indicate that there is no effect of gender on patient satisfaction with a value of sig = 0.590, there is no effect of age on patient satisfaction with a value of sig = 0.735, there is no effect of education level on patient satisfaction with a value of sig = 0.93, there is no the effect of job status on patient satisfaction with a value of sig = 0.292, and there is an effect of service quality on patient satisfaction with a value of sig = 0.000.

The recommendations are hospital should improve the quality of services especially in the indikatorons of infrastructure and quality of human resources by adding provide suggestion boxes with commentary paper and writing instruments, conduct performance evaluations at each hospital.

Keywords : *Patient Satisfaction, Service Quality*

PENGARUH FAKTOR KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

ABSTRAK

Capaian indikator kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik triwulan 4 tahun 2021 yaitu 78,6% artinya belum memenuhi target >80%. Untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan target rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien yang berbeda – beda. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh faktor konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Jenis penelitian yang digunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan jumlah sampel sebanyak 94 pasien atau keluarga pasien. Analisis data dalam bentuk distribusi frekuensi dan uji statistik analisis regresi ordinal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig = 0,590, tidak ada pengaruh usia terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig = 0,735, tidak ada pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig = 0,93, tidak ada pengaruh status pekerjaan terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig = 0,292, dan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig = 0,000.

Rekomendasi hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada indikator infrastruktur dan kualitas SDM dengan cara menyediakan fasilitas kotak saran beserta kertas komentar dan alat tulisnya, melakukan evaluasi kinerja pada setiap petugas Instalasi Rawat Jalan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan