

# KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SITI HAJAR SIDOARJO

## *PATIENT SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF INPATIENT SERVICES AT THE SITI HAJAR SIDOARJO ISLAMIC HOSPITAL*

Alifia Izza Qoni'ah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bagian AKK, Prodi S1 Kesehatan Masyarakat  
Email: [alifiaizza071.km18@student.unusa.ac.id](mailto:alifiaizza071.km18@student.unusa.ac.id)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Menurut Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Rata-rata kepuasan pasien di RSI Siti Hajar Sidoarjo dari bulan Januari-September 2021 adalah 82,25 %, hal ini menunjukkan kepuasan pasien di RSI Siti Hajar Sidoarjo belum memenuhi standar nasional kepuasan pasien.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif. Analisis data secara statistik deskriptif menggunakan program *Microsoft Excel* dengan metode IPA. Sampel penelitian ini berdasarkan perhitungan rumus lemeshow didapatkan 70 dari total populasi dengan pengambilan *simple random sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah *gap analysis*, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata kinerja pelayanan didapatkan skor sebesar 4,79 maka dapat dikategorikan bahwa kinerja pelayanan sangat baik. Dan untuk kepentingan/harapan pasien didapatkan rata-rata sebesar 4,03 maka dapat dikategorikan bahwa harapan/kepentingan pasien sangat penting. Rata-rata kesenjangan pada penelitian ini didapatkan skor positif 0,77 yang menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan. Terdapat 2 atribut yang terletak di kuadran A.

Simpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rawat inap sudah memenuhi harapan pasien rawat inap. Namun, terdapat 2 atribut yang terletak pada kuadran A yang perlu ditingkatkan pelayanannya. Saran yang direkomendasikan pada 2 atribut yang terletak pada kuadran A yaitu melakukan edukasi kepada pasien mengenai standar takaran porsi untuk orang sakit dan pihak manajemen/direktur menegur dokter yang tidak melakukan kunjungan dengan tepat waktu.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Pelayanan, Harapan Pasien, IPA