

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN ADVOKASI DI RUMAH SAKIT ISAM SURABAYA A. YANI

Kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan penggunanya (pasien) sehingga dapat menaruh kepercayaan terhadap jasa pelayanan yang diterima dan melakukan advokasi kepada orang lain atas pengalaman positif yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan advokasi di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini adalah jumlah keseluruhan data sekunder pasien rawat jalan sebanyak 365. Variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan advokasi. Data didapatkan melalui data sekunder yaitu pada data survei kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani tahun 2021 dan dengan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan hampir seluruh responden (72,6%) menyatakan kualitas pelayanan baik, dan hampir seluruh responden (99,7%) menyatakan bersedia melakukan advokasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan advokasi dengan nilai *P-Value* = 0,378 ($>0,05$) dapat diartikan jika nilai kurang dari 0,05 tidak terdapat hubungan.

Kesimpulan penelitian ini yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit maka pasien akan merasa puas, dan semakin banyak pengalaman positif yang di dapat pasien maka akan mempengaruhi advokasi pasien kepada orang lain. Saran yang direkomendasikan yaitu diharapkan kepada Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberi tahu serta arahan kepada petugas untuk lebih tanggap dalam melayani pasien serta dapat memahami keinginan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Advokasi, Rumah Sakit