

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien dapat mendorong terciptanya kesetiaan pelanggan sehingga rumah sakit tersebut mendapatkan reputasi yang baik. Perkembangan jumlah rumah sakit ini memberikan pengaruh pada persaingan. Kondisi ini menuntut melakukan perbaikan dalam layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pasien di RS Amal Sehat Wonogiri yang meliputi fasilitas, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan kesehatan, pelayanan staf dan biaya berobat.

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *Skala Likert* kepada pasien sebanyak 200 responden di RS Amal Sehat Wonogiri. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis persamaan struktural (Structural Equation Modeling-SEM) dengan menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan kesehatan, pelayanan staf dan biaya berobat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is the main thing that the hospital needs to prioritize. Patient satisfaction can encourage the creation of customer loyalty so that the hospital gets a good reputation. The development of the number of hospitals has an influence on competition. This condition requires improvement in health services to increase satisfaction. The purpose of this study was to determine the factors that influence patients at Wonogiri Amal Sehat Hospital which include facilities, nursing services, doctor services, health services, staff services and medical costs.

Data obtained by distributing questionnaires using a Likert Scale to patients as many as 200 respondents at Wonogiri Amal Sehat Hospital. The sampling technique used was purposive sampling. Hypothesis testing is done by using structural equation analysis (Structural Equation Modeling-SEM) using the AMOS program.

The results showed that the facilities did not significantly influence patient satisfaction. Then the nurse service, doctor service, health service, staff service and medical expense significantly influence patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, Patients