

“PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI”

Oleh : Sekar Rochmah Ningtyas¹, Amarin Yudhana², Agustin Widyowati³, Ardi Bastian⁴

Departemen Kesehatan, Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Farmasi, Kesehatan Masyarakat, Administrasi Rumah Sakit, Radiologi (FAKAR)

Universitas STRADA Indonesia ningtyassekar35@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas dan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit di era globalisasi menjadi faktor kritis untuk kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh service excellence terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. Komponen service excellence yang dianalisis meliputi sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pendekatan cross sectional di RSUD Gambiran Kota Kediri. Sampel yang digunakan sebanyak 54 pasien rawat jalan baru yang dihitung menggunakan software Gpower dengan teknik purposive sampling. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel independen adalah service excellence. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kemudian dianalisis menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara service excellence dengan kepuasan pasien ($p=0,001, b=0,516$). Kepuasan pasien akan meningkat dengan adanya service excellence dari semua karyawan melalui pelatihan service excellence. Hal ini penting agar karyawan memiliki pengetahuan dan kesadaran untuk selalu memberikan pelayanan yang prima serta meningkatkan kecepatan respon dan akurasi dalam memberikan informasi dan layanan medis. Selain itu, memastikan semua staf medis dan non-medis mengenakan seragam yang rapi dan bersih serta memiliki identitas yang jelas.

Kata kunci: service excellence, kepuasan pasien, rawat jalan.

**“THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE ON PATIENT SATISFACTION
IN THE OUTPATIENT INSTALLATION OF GAMBIRAN REGIONAL
HOSPITAL, KEDIRI CITY”**

By: Sekar Rochmah Ningtyas¹, Amarin Yudhana², Agustin Widyowati³, Ardi
Bastian⁴

Department of Health, Hospital Administration Study Program, Faculty of
Pharmacy, Public Health, Hospital Administration, Radiology (FAKAR)

University of STRADA Indonesia

ningtyassekar35@gmail.com

ABSTRACT

The increasing need for quality health services and increasingly tight competition between hospitals in the era of globalization are critical factors for patient satisfaction and trust, so that it is necessary to improve the quality of service. The purpose of this study was to identify the effect of service excellence on patient satisfaction in the outpatient installation of Gambiran Hospital, Kediri City. The service excellence components analyzed include attitude, appearance, attention, actions, and responsibility.

This type of research is a quantitative cross-sectional approach study at Gambiran Hospital, Kediri City. The sample used was 54 new outpatients calculated using Gpower software with a purposive sampling technique. The dependent variable in this study is patient satisfaction, while the independent variable is service excellence. Data were collected through questionnaires and then analyzed using the Simple Linear Regression Test.

The results showed that there was a significant effect between service excellence and patient satisfaction ($p = 0.001$, $b = 0.516$). Patient satisfaction will increase with service excellence from all employees through service excellence training. This is important so that employees have the knowledge and awareness to always provide excellent service and increase the speed of response and accuracy in providing medical information and services. In addition, ensure all medical and non-medical staff wear neat and clean uniforms and have clear identities.

Keywords: service excellence, patient satisfaction, outpatient.