

ABSTRAK

PENGARUH STRATEGI MANAJER PELAYANAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD LIRBOYO KOTA KEDIRI

Oleh : Mochamad Yusuf

Masalah utama dalam strategi manajer pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah kurangnya koordinasi dan implementasi standar pelayanan yang optimal, sehingga kebutuhan dan harapan pasien tidak sepenuhnya terpenuhi. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien dan citra fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi manajer pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lirboyo Kota Kediri. Metode penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan jumlah populasi sebanyak 90 didapatkan sampel sebanyak 57 dengan teknik simple random sampling. Instrumen menggunakan kuesioner dengan analisis uji chi-square. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Ada pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lirboyo Kota Kediri dengan p value 0,000 (0,05). Ada pengaruh strategi integrasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lirboyo Kota Kediri dengan p value 0,000 (0,05). Ada pengaruh strategi koordinasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lirboyo Kota Kediri dengan p value 0,000 (0,05). Strategi komunikasi, integrasi, dan koordinasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lirboyo Kota Kediri. Penerapan ketiga strategi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pasien.

Kata kunci : strategi manajer, pelayanan pasien, kepuasan pasien

ABSTRACT

THE IMPACT OF SERVICE MANAGER STRATEGIES ON INPATIENT SATISFACTION AT RSU LIRBOYO KOTA KEDIRI

By: Mochamad Yusuf

The main issue in the service manager strategies concerning inpatient satisfaction is the lack of coordination and the implementation of optimal service standards, which results in unmet patient needs and expectations. This leads to low patient satisfaction levels and affects the reputation of the healthcare facility. This study aims to examine the effect of service manager strategies on inpatient satisfaction at RSU Lirboyo Kota Kediri. This research uses a correlational analytical design with a population of 90 and a sample size of 57 obtained using simple random sampling technique. The instrument used is a questionnaire with chi-square analysis. The results show that there is an impact of communication strategy on inpatient satisfaction at RSU Lirboyo Kota Kediri with a p-value of 0.000 (<0.05). There is also an impact of integration strategy on inpatient satisfaction at RSU Lirboyo Kota Kediri with a p-value of 0.000 (<0.05). Furthermore, there is an impact of coordination strategy on inpatient satisfaction at RSU Lirboyo Kota Kediri with a p-value of 0.000 (<0.05). The communication, integration, and coordination strategies have a significant effect on inpatient satisfaction at RSU Lirboyo Kota Kediri. The application of these three strategies can improve service quality and meet patient expectations.

Keywords: service manager strategies, patient service, patient satisfaction.