

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP RETENSI PASIEN SEBAGAI INDIKATOR KINERJA RS AMELIA PARE KABUPATEN KEDIRI

Oleh:

Ahmad Khotib

Magister Kesehatan Masyarakat
Program Pasca Sarjana IIK STRADA Indonesia

ABSTRAK

Rumah Sakit Amelia Pare sebagai rumah sakit private harus mampu meningkatkan kinerja financial dan non financial sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Yayasan. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien di RS Amelia Pare dengan mengadopsi 5 dimensi *Servqual* dari A. Parasuraman, et all (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*) serta pengaruhnya terhadap retensi pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan sampel 100 responden pasien/ keluarga pasien rawat jalan dan rawat inap RS Amelia Pare. Data dianalisa dengan analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan variabel bebas yaitu kepuasan pasien, variabel terikat yaitu retensi pasien. Analisis statistik inferensial untuk membuktikan pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien mendapatkan nilai rata-rata 4,25 dengan kategori baik. Dari uji t didapatkan empathy dan reliabilty secara parsial berpengaruh positif terhadap retensi pasien. Responsiveness dan assurance secara parsial tidak berpengaruh terhadap retensi pasien. Dari Uji F variabel bebas (kepuasan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (retensi Pasien). Retensi pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh banyak faktor disamping kualitas dan kepuasan layanan, *Customer Relationship Management (CRM)*, faktor tempat, komunikasi, kepercayaan, kompetensi karyawan, pemasaran dan lain-lain merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap retensi pasien.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kepuasan pasien, Retensi pasien.