

**ANALISA KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AIRLANGGA
JOMBANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**ABSTRAK Oleh:
Ririn Tri Astuti
2061052**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM**

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia, termasuk di Jawa Timur, bahkan di Jombang telah menimbulkan persaingan bisnis rumah sakit yang cukup ketat. Masyarakat punya banyak alternatif untuk memilih layanan kesehatan. Rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen untuk mempertahankan bisnisnya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui atribut-atribut kualitas layanan yang menjadi penentu kepuasan pasien di Rumah Sakit Airlangga Jombang, serta mengetahui prioritas utama untuk memperbaiki kualitas layanan dan memaksimalkan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Airlangga Jombang.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien periode November 2023 yang telah mendapatkan layanan rawat jalan di RS Airlangga Jombang. Sample berjumlah 94 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data diolah dan dianalisa secara deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang menjadi penentu kepuasan pasien di RS Airlangga adalah terkait kebersihan rumah sakit, penampilan pegawai, senyum, salam, sapa, kecakapan, ketepatan, layanan sesuai yang dijanjikan, kesiapan setiap saat bila dibutuhkan, keramahan, pengetahuan, kemampuan memahami kebutuhan pasien, serta kesungguhan karyawan RS Airlangga dalam memberikan pelayanan. Sedangkan atribut yang harus mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien/ perbaikan kualitas layanan adalah terkait fasilitas medis, penyediaan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta kemampuan rumah sakit dalam menangani komplain/ keluhan pasien.

Kata kunci : Jasa, Kualitas Layanan, Kepuasan Kelanggan, *Importance Performance Analysis*

**ANALISA KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AIRLANGGA
JOMBANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**ABSTRACT By:
Ririn Tri Astuti
2061052**

**Lecturer :
Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM**

The increasing number of hospitals in Indonesia, including in East Java and even in Jombang, has led to intense competition in the hospital business. People have many alternatives to choose health services. Hospitals must be able to meet consumer needs and satisfaction to maintain their business. This study aims to determine the service quality attributes that determine patient satisfaction at Airlangga Hospital Jombang, as well as to determine the top priorities for improving service quality and maximizing customer satisfaction at Airlangga Hospital Jombang.

The research method used is a descriptive quantitative approach. The population in this study were patients in November 2023 who had received outpatient services at Airlangga Hospital Jombang. The sample amounted to 94 people who were taken with purposive sampling technique. The data was processed and analyzed descriptively quantitatively and using the Importance Performance Analysis method.

The results showed that the attributes that determine patient satisfaction at Airlangga Hospital are related to hospital cleanliness, employee appearance, smile, greeting, greeting, proficiency, accuracy, service as promised, readiness at any time when needed, friendliness, knowledge, ability to understand patient needs, and the seriousness of Airlangga Hospital employees in providing services. While the attributes that must receive attention to increase patient satisfaction / improve service quality are related to medical facilities, provision of services as promised, and the hospital's ability to handle patient complaints.

Keywords: Services, Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis