

ABSTRAK

Jumlah keluhan pasien di RSUD Haji Surabaya mengalami kenaikan, terutama pada tahun 2016 dengan jumlah 74 keluhan (SDM, proses dan bukti fisik). Jumlah keluhan terbanyak ada pada instalasi rawat jalan dengan 13 keluhan, selain itu pada tahun 2016 juga terjadi penurunan kunjungan di 12 poliklinik di instalasi rawat jalan tersebut (hamil, kandungan, orthopedi, THT, mata serta kulit dan kelamin). Kedua masalah tersebut mengindikasikan kepuasan pasien yang belum berorientasi pada pasien. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien yang dilihat dari penilaian dan harapan pasien berdasarkan bauran pemasaran (*people, process* dan *physical evidence*).

Penelitian ini memiliki sifat survei observasional deskriptif yang akan menganalisis penilaian dan harapan atas pelayanan kesehatan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Selain itu rekomendasi orang lain, kebutuhan pribadi dan pengalaman pada masa lalu juga akan diteliti pada penelitian ini. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan pada akhirnya didapatkan 136 responden.

Berdasarkan hasil analisis aspek yang berada pada kuadran I (*concentrate these*) merupakan masalah yang harus diperhatikan dan perlu diperbaiki oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan yang berorientasi pada pasien. Aspek tersebut meliputi keramahan dan kesopanan perawat, kemampuan perawat dalam memberikan informasi, kemampuan dokter dalam memberikan informasi, ketepatan jadwal buka pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, ketelitian dan ketepatan pelayanan, waktu tunggu pelayanan, keadaan fasilitas penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik serta keadaan fasilitas penunjang akses yang berfungsi dengan baik.

Rekomendasi untuk penelitian ini adalah perbaikan pada aspek yang berada pada kuadran I (*concentrate these*). Perbaikan tersebut meliputi meningkatkan kecepatan kesediaan Dokumen Rekam Medis (DRM), meningkatkan personal komunikasi dokter, perawat dan petugas lainnya terkait dengan *interpersonal service quality*, pengaturan jadwal dokter pada pelayanan rawat jalan dan perbaikan berbagai fasilitas penunjang dan akses di ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses pasien.

Kata kunci: bauran pemasaran, metode IPA, kepuasan pasien.