

## ABSTRACT

Today people are increasingly aware of the quality or quality of health services that are able to provide satisfaction to the community itself. The community expects health services to be more satisfaction oriented to meet the basic needs of the community. During the last 3 years the Poli Rehabilitasi Medis is the poly that has the highest number of patient visits at the Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya. In 2018, patient satisfaction was still very low with 70% of dissatisfaction. The low dissatisfaction of these patients can be caused by patient factors, hospital factors, and environmental factors. This study aims to analyze the effect of respondent characteristics on their assessment of service convenience, analyze respondents' assessment of service convenience, and analyze respondents' assessment of satisfaction at the Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya

The type of research in this study is analytic that is observational. This study used a cross sectional research approach. The population in this study was all patients taking a sample of 333 respondents in the Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya. This study used a questionnaire distributed to patients. The independent variables in this study are the characteristics of respondents which include age, gender, education level, type of work, income level, and reference in choosing services. The dependent variable in this study is service convenience which includes decision convenience, access convenience, transaction convenience, and benefit convenience.

The results of this study indicate that there is an influence of the characteristics of respondents in their assessment regarding service convenience. The respondents' assessment of decision convenience, transaction convenience, and benefit convenience was considered good and very good for access convenience. However, assessments related to service waiting times including transaction convenience are still considered bad. The advice that can be given is to maintain the quality of service convenience and improve the quality of service waiting time in the aspect of transaction convenience.

**Keywords:** Satisfaction, Assessment, Service Convenience

**ABSTRAK**

Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Selama 3 tahun terakhir Poli Rehabilitasi Medis merupakan poli yang memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak di Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya. Pada tahun 2018, kepuasan pasien masih sangat rendah dengan angka ketidakpuasan mencapai 70%. Rendahnya ketidakpuasan pasien ini dapat disebabkan oleh faktor pasien, faktor rumah sakit, dan faktor lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik responden terhadap penilaian mereka mengenai *service convenience*, menganalisis penilaian responden terhadap *service convenience*, dan menganalisis penilaian responden terhadap kepuasan di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah analitik yang bersifat observasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dengan mengambil sampel sebanyak 333 responden di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan ke pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, dan referensi dalam memilih pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *service convenience* yang meliputi *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, dan *benefit convenience*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh karakteristik responden dalam penilaian mereka mengenai *service convenience*. Penilaian responden terhadap *decision convenience*, *transaction convenience*, dan *benefit convenience* dinilai baik dan sangat baik untuk *access convenience*. Namun penilaian terkait waktu tunggu pelayanan yang termasuk *transaction convenience* masih dinilai buruk. Saran yang dapat diberikan adalah mempertahankan kualitas *service convenience* dan meningkatkan kualitas waktu tunggu pelayanan dalam aspek *transaction convenience*.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Penilaian, *Service Convenience*