

## **ABSTRACT**

### **Correlation Between Service Facilities And Patient Satisfaction Regarding Inpatient Service At Sakinah Islamic Hospital Mojokerto**

**Nadya Maulidinda Prasasti**

Patient satisfaction reflects patient perceptions and needs for the utilization of health services. Assessing patient satisfaction is very important because it often helps to determine the quality of health service delivery and the health system response. Patient satisfaction can come from the completeness of hospital facilities. The purpose of this study was to determine the relationship of service facilities with patient satisfaction about inpatient services at Sakinah Hospital, Mojokerto Regency. This research uses correlation analytic design with cross sectional approach. The population in this study were all inpatients at Sakinah Hospital Mojokerto Regency in May 2020 as many as 498 people. The sampling technique of this study was consecutive sampling. The sample in this study was a portion of inpatients at Sakinah Hospital in Mojokerto Regency in May 2020 as many as 50 people. The research instrument used a questionnaire. Analysis of data using the Spearman Rho Test. The results of this study indicate that 80% of respondents rate good inpatient care facilities, and 90% of respondents have high patient satisfaction about inpatient services, 80% of respondents who rate good service facilities are satisfied about inpatient services. Data analysis shows that there is a strong relationship between service facilities and patient satisfaction regarding inpatient services at Sakinah Mojokerto Hospital. This is because if the facilities provided are in accordance with the needs, then the patient will feel satisfied. Hospitals are advised to improve service facilities such as ensuring that patients are away from toxic and hazardous materials, installing heat detection devices and fire detectors in each room.

**Keywords: facilities, patient satisfaction, hospitalization**

## ABSTRAK

### **Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto**

**Nadya Maulidinda Prasasti**

Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien sangat penting karena seringkali membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan. Kepuasan pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap di RSI Sakinah Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSI Sakinah Kabupaten Mojokerto pada bulan Mei 2020 sejumlah 498 orang. Teknik sampling penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di RSI Sakinah Kabupaten Mojokerto pada bulan Mei 2020 sejumlah 50 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan Uji Spearman Rho. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 80% responden menilai fasilitas pelayanan rawat inap baik, dan 90% responden mempunyai kepuasan pasien tinggi tentang layanan rawat inap, 80% responden yang menilai fasilitas pelayanan baik merasa puas tentang layanan rawat inap. Analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto. Hal ini karena apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Rumah sakit disarankan untuk melakukan peningkatan fasilitas pelayanan seperti memastikan bahwa pasien jauh dari bahan beracun dan berbahaya, memasang fasilitas alat deteksi panas dan alat pendeteksi kebakaran di setiap ruangan.

**Kata Kunci: fasilitas, kepuasan pasien, rawat inap**