

HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM SARI MULIA BANJARMASIN

Jubaidah *, Hariadi Widodo¹, Nurhamidi²

*Mahasiswa, Prodi Ilmu Keperawatan, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

¹Dosen, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

²Dosen, POLTEKES Banjarbaru

*Korespondensi penulis: jubaidah48@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pengalaman adalah suatu sumber pengetahuan dan kepuasan konsumen mencerminkan persepsi pasien, sedangkan pengalaman pasien mencerminkan kejadian tertentu selama kunjungan pasien, pasien pada saat sekarang semakin memahami hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga tidak jarang keluhan, harapan, laporan, atau bahkan tuntutan mereka sampaikan sebagai bagian dari upaya untuk mempertahankan hak mereka sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Tujuan: Menganalisis Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen di RSU Sari Mulia Banjarmasin.

Metode: Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan jenis penelitian Survey Analitik dengan pendekatan *Crossh Sectional*.

Teknik Pengambilan Sampel: Pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling* jumlah sampel ditentukan dengan rumus Hidayat dengan jumlah sampel 46 orang, pengumpulan data dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan Uji *Spearman Rank* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil: Pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling* jumlah sampel ditentukan dengan rumus Hidayat dengan jumlah sampel 46 orang, pengumpulan data dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan Uji *Spearman Rank* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Simpulan: Hubungan yang bermakna antara Pengalaman Pasien terhadap Kepuasan Konsumen di RSU Sari Mulia Banjarmasin.

Kata kunci: Pengalaman, Kepuasan Konsumen

RELATIONSHIP OF PATIENT EXPERIENCE WITH CUSTOMER SATISFACTION AT SARI MULIA BANJARMASIN

Jubaidah*, Hariadi Widodo¹, Nurhamidi²

*Students, Prodi Science Nursing, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

¹Lecturer, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

²Lecturer, POLTEKES Banjarbaru

*Authors' correspondence: jubaidah48@gmail.com

ABSTRACT

Background: Experience is a source of knowledge and customer satisfaction reflects the patient's perception, while the patient's experience reflects a particular event during the patient's visit, patients are increasingly quality health services, so it is not uncommon for their complaints, wishes, reports, or even demands as part of their efforts to defend their to receive health care service.

Objective: To analyze the relationship of patient experience with customer satisfaction at Sari Mulia Banjarmasin General Hospital.

Methods: The method in this research using Quantitative research method with research type Analytical Survey with approach of Cross Sectionsl.

Sampling Technique: Sampling with technique Purposive sampling the number of samples ditentukan with Hidayat formula with the number of samples 46 people, data collection by questionnaire method and analyzed by using Spearman Rank Test with 95%.

Result: The results showed 42 (91.1%) respondents had good experience and 43 (93.5%) respondents expressed satisfaction, 3 (6.5%) less satisfied and 0 (0%) expressed dissatisfaction. Result of statistik test got P-value $0.000 \leq 0,05$ and value $r = 0.856$ (Perfect) with Positive pattern positive pattern indicate that the better experience of patient about hospitalization, hence the better also consumer satisfaction about inpatient at General Hospital Sari Mulia Banjarmasin.

Conclusion: Meaningful relationship between patient experience to consumer satisfaction at Sari Mulia General Hospital Banjarmasin.

Kata kunci: Experience, Customer's Satisfaction