

ABSTRAK

Anita Sevira Santoso (01616230070)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PATIENT DISSATISFACTION* DENGAN MODERASI *SEVERITY*, DAN KAITANNYA DENGAN *HEALTHCARE SERVICE RECOVERY* SERTA DAMPAKNYA PADA *PATIENT CENTRICITY* (STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM DI JAWA TIMUR)

(xvi + 194 halaman; 11 gambar; 21 tabel; 3 lampiran)

Keluhan pasien di rumah sakit umum memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola layanan publik. Studi ini meneliti dampak berbagai kategori keluhan pasien, termasuk *Clinical*, *Management*, dan *Relation Problem*, terhadap *Patient Dissatisfaction*. Lebih jauh, bagaimana *Patient Dissatisfaction* ini dapat dibalikkan melalui *Healthcare Service Recovery* yang memadai dan mengarah pada *Patient Centricity*, yang menguntungkan reputasi rumah sakit. Dengan menggunakan pendekatan survei kuantitatif, data dikumpulkan melalui pengambilan sampel yang bertujuan dari 162 pasien di enam rumah sakit umum yang keluhannya telah ditangani oleh manajemen rumah sakit. Dengan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), temuan mengungkapkan bahwa *Clinical*, *Manajemen*, dan *Relation Problem* secara signifikan memengaruhi *Patient Dissatisfaction*. Namun, tingkat keparahan yang dirasakan tidak secara signifikan memoderasi hubungan ini. *Patient Dissatisfaction*, yang dikelola dengan baik, secara signifikan berhubungan negatif dengan *Healthcare Service Recovery*. Ini berarti bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan pasca pemulihan layanan, yang pada gilirannya sangat memprediksi *Patient Centricity*. Analisis mediasi mendukung efek tidak langsung dari ketiga dimensi keluhan pada *Patient Centricity* melalui ketidakpuasan. Studi ini berfokus pada peran penting mekanisme pemulihan layanan terstruktur dalam mengubah pengalaman negatif pasien menjadi peluang untuk memperkuat perawatan yang berpusat pada pasien di lembaga perawatan kesehatan publik.

Kata Kunci : *Patient Dissatisfaction, Clinical Problem, Healthcare Service Recovery, Patient Centricity, Public Hospital.*

Referensi : 81 (1980 - 2024)

ABSTRACT

Anita Sevira Santoso (01616230070)

FACTORS INFLUENCING PATIENT DISSATISFACTION MODERATED BY SEVERITY, AND ITS RELATIONSHIP WITH HEALTHCARE SERVICE RECOVERY AND ITS IMPACT ON PATIENT CENTRICITY (A STUDY AT A PUBLIC HOSPITAL IN EAST JAVA)

(xvi + 194 pages; 11 figures; 21 tables; 3 appendices)

Patient complaints in public hospitals provide valuable insights into improving service quality and public service governance. This study examines the impact of various categories of Patient Complaints, including Clinical, Management, and Relational Problems, on Patient Dissatisfaction. Furthermore, how this dissatisfaction can be reversed through adequate Healthcare Service Recovery and lead to Patient-Centricity, which benefits the hospital's reputation. Using a quantitative survey approach, data were collected through purposive sampling from 162 patients at six public hospitals whose complaints had been addressed by hospital management. Using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), findings reveal that Clinical, Management, and Relational problems significantly affect Patient Dissatisfaction. However, Perceived Severity does not significantly moderate any of these relationships. Patient Dissatisfaction, which is well managed, is significantly negatively related to Healthcare Service Recovery. This means that patient satisfaction can be increased post-service recovery, which in turn strongly predicts Patient Centricity. Mediation analysis supports the indirect effects of all three complaint dimensions on Patient Centricity via dissatisfaction. The study focuses on the critical role of structured service recovery mechanisms in transforming negative patient experiences into opportunities for reinforcing patient-centered care in public healthcare institutions.

Keywords : Patient Dissatisfaction, Clinical Problem, Healthcare Service Recovery, Patient Centricity, Public Hospital.

References : 81 (1980–2024)