

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN  
MUTU PELAYANAN DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RSU BUNDA  
PADANG**

**TESIS**

**HANNITYA AULIA PUTRI**

**NIM 2020322013**



**Dosen Pembimbing :**

**Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes, FISPH, FISCN, Sp.KKLP**

**dr. Wihardi Triman, MQIH**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2023**

## ABSTRAK

Masalah kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Berdasarkan laporan keluhan pasien pada tahun 2021, didapatkan 73% keluhan berasal dari pelayanan poliklinik rawat jalan. Studi awal menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan di poliklinik rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien poliklinik RSUD Bunda Padang terhadap lima dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliable, responsiveness, empathy, dan assurance*) dan mengidentifikasi atribut mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki sebagai dasar membuat strategi peningkatan mutu berupa program kerja peningkatan mutu poliklinik rawat jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah *eksplanatori sekuensial*, yaitu metode campuran antara penelitian kuantitatif yang diikuti oleh penelitian kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari 400 responden poliklinik yang diwawancarai menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data menggunakan diagram kartesius dan pemetaan alur permasalahan. Selanjutnya, penelitian kualitatif dilakukan dengan mewawancarai pasien, petugas pelaksana, dan manajemen rumah sakit melalui metode wawancara mendalam, FGD, observasi, dan telaah dokumen terkait. Hasil kuantitatif didapatkan angka kepuasan pasien di poliklinik sebesar 82,9% dan dimensi mutu yang sudah memuaskan pasien adalah *empathy* dan *assurance*, sedangkan dimensi *tangible, reliable, responsiveness* belum dapat memuaskan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga permasalahan utama yang perlu diatasi yaitu, waktu tunggu yang belum sesuai standar, sikap dan komunikasi petugas yang tidak optimal, serta ruang tunggu yang tidak nyaman. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik rawat jalan masih di bawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk meningkatkan mutu layanan di poliklinik, perlu ditingkatkan komitmen tim manajemen dan seluruh petugas dalam pelaksanaan monitoring, dan evaluasi pelayanan kesehatan, serta peningkatan kualitas sarana ruang tunggu poliklinik.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu pelayanan**

## **ABSTRACK**

*The Outpatient Clinic at Bunda Padang Hospital has been facing patient satisfaction issues. Complaints received in 2021 indicate that 73% of the grievances were related to the services provided by the outpatient clinic. An initial survey revealed that 40% of the respondents were dissatisfied with the performance of outpatient clinic services. This research aims to evaluate patient satisfaction with the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance) at the Bunda Padang Hospital outpatient clinic, identifying the attributes that require prioritization to develop a quality improvement strategy, and implementing an outpatient clinic quality improvement program. A sequential explanatory research method was used, comprising a quantitative study followed by a qualitative investigation. Quantitative data was gathered from 400 outpatient respondents using a questionnaire. Data analysis involved Cartesian diagrams and problem flow mapping. Qualitative research involved in-depth interviews, FGDs, observations, and document reviews with patients, service providers, and hospital management functions. The quantitative findings revealed that the patient satisfaction rate in the outpatient clinic was 82.9%. The dimensions of empathy and assurance already satisfied patients, while tangible, reliable, and responsiveness dimensions failed to meet patient satisfaction. The research results showed that the key issues that need to be addressed were long waiting times, suboptimal staff attitudes and communication, and uncomfortable waiting rooms. The level of patient satisfaction with outpatient clinic service quality is still below the government's minimum service standards. Improving the quality of services in the outpatient clinic requires enhancing the management team's commitment, increasing staff monitoring and evaluation of healthcare services, and improving the outpatient clinic waiting room facilities' quality.*

**Keyword : Patient Satisfaction, Service Quality**

