

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PADA PASIEN OPERASI  
SUB BAGIAN FASIAL PLASTIK DAN BEDAH REKONSTRUKSI  
DI BAGIAN THT-KL RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**



**Pembimbing**  
**dr. Al Hafiz Sp.THT-KL (K)**  
**dr. Firdawati M.Kes PhD**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## **ABSTRACT**

### **RELATIONSHIP OF PATIENT CHARACTERISTICS TO THE LEVEL OF SERVICE SATISFACTION IN PATIENTS IN THE PLASTIC FACIAL AND RECONSTRUCTIVE SURGERY DIVISION IN THE ENT DEPARTMENT OF DR. M. DJAMIL HOSPITAL**

**By  
Fauzan Junanda Putra**

*Hospitals play an important role in providing quality public services. The success of a hospital in providing services can be seen from the performance of health care provider and patient satisfaction. Patient satisfaction is the evaluative, emotional or affective response of the patient to the service provided by the health care provider and the expectation of the service. So the satisfaction of each patient can be different depending on the expectations and reality obtained. This can be caused by several factors such as age, gender, occupation and education. This study was conducted to determine the relationship of these patient characteristics with the level of patient service satisfaction in the plastic facial and reconstructive surgery division of ENT department of Dr. M. Djamil hospital.*

*This type of research is analytic research with cross sectional design. Respondents in this study were 37 people. Sampling was done using a purposive sampling method. The instrument used was a questionnaire. Univariate and bivariate data analysis are using chi-square test and Kolmogorov test.*

*The results showed that there were more subjects in the old adult age category, female, had a job, had a high education, and non PBI membership status respectively 56.76%, 51.35%, 51.36%, 81.08% and 56,8%. The results of bivariate analysis showed that there was no relationship between age, sex, education and occupation with the level of patient satisfaction. P values obtained respectively  $p = 0.366$ ,  $p = 0.692$ ,  $p = 0.554$  and  $p = 0.845$ . Whereas there are relationship between membership status with patient satisfaction by p values 0,033,*

*The conclusion is that there is no relationship between patient characteristics with the level of service satisfaction in patients in the plastic facial and reconstructive surgery division in the ENT department of Dr. M. Djamil hospital except for membership status.*

**Keyword :** Age, Sex, Education, Occupation, Health Assurance Membership Status, Satisfaction

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PADA PASIEN OPERASI SUB BAGIAN FASIAL PLASTIK DAN BEDAH REKONSTRUKSI DI BAGIAN THT-KL RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**

**Oleh**

**Fauzan Junanda Putra**

Rumah sakit berperan penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberi pelayanan dapat dilihat dari kinerja dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah respon evaluatif, emosional atau afektif dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan serta harapan terhadap pelayanan tersebut. Jadi kepuasan masing-masing pasien dapat berbeda tergantung harapan dan realita yang didapatkan. Hal tersebut dapat disebabkan beberapa faktor seperti umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien tersebut dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di divisi fasial plastik dan bedah rekonstruksi bagian THT RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan desain *cross sectional*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 37 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* dan uji *Kolmogorov*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek penelitian lebih banyak yang berumur kategori usia dewasa tua, berjenis kelamin perempuan, mempunyai pekerjaan, berpendidikan tinggi dan status kepesertaan non BPI masing-masing 56,76%, 51,35%, 51,36%, 81,08% dan 56,8%. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak adanya hubungan antara umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Didapatkan nilai *p* masing-masing *p*=0,366, *p*=0,692, *p*=0,554 dan *p*=0,845. Sedangkan terdapat hubungan antara status kepesertaan dengan tingkat kepuasan dengan nilai *p*=0,033.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien di divisi fasial plastik dan bedah rekonstruksi bagian THT RSUP Dr. M. Djamil Padang kecuali pada variable status kepesertaan.

**Kata kunci :** Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Status Kepesertaan, Kepuasan