



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM RSUD DR. RASIDIN PADANG**

TAHUN 2017

Oleh :

Mayang Sari

No. BP. 1311212034

Pembimbing I : Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH

Pembimbing II : Isniati, SKM, MPH

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

2018

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Januari 2018

MAYANG SARI, No.BP: 1311212034

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM
RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2017**

xii + 84 halaman, 14 tabel, 4 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal, masih banyak pasien yang tidak puas dalam pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Penelitian ini dilakukan dari bulan September sampai Desember 2017. Populasi penelitian pasien yang telah berkunjung minimal dua kali di poliklinik penyakit dalam dengan jumlah sampel 106 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random block sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Data diolah menggunakan SPSS dengan analisis univariat dan analisis diagram kartesius.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas (67%). Dimensi kehandalan (56,6%), daya tanggap (78,8%), jaminan (76,4%), dan empati (62,3%) berada dalam kategori baik sedangkan dimensi bukti langsung (63,2%) dalam kategori tidak baik. Hasil analisis diagram kartesius, pelayanan yang diperbaiki berada pada kuadran A yaitu kecepatan, cepat dan tanggap, dan keramahan bagian pendaftaran dan kasir, ketepatan pemeriksaan dimulai, serta kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan poliklinik.

Kesimpulan

Lebih dari separuh pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini masih menunjukkan belum terpenuhinya target kepuasan pasien jika dilihat pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyebutkan bahwa paling sedikit 88,31% pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Diharapkan kepada pihak RSUD Padang untuk memperhatikan kebersihan dan kenyamanan sarana prasarana rumah sakit.

Daftar Pustaka : 49 (2000-2017)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, RSUD dr. Rasidin Padang

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, January 2018

MAYANG SARI, No.BP.1311212034

**ANALYSIS THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENT AT THE OUTPATIENT
CLINIC OF INTERNAL MEDICINE DEPARTMENT OF RSUD DR. RASIDIN
PADANG IN 2017**

xii+ 84 pages, 14 tables, 4 pictures, 8 attachments

ABSTRACT

Objective

Patient satisfaction is one indicator of the success of the health services. Based on the initial survey, there are many unsatisfied patients at the outpatient clinic of RSUD dr. Rasidin Padang. The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of patient at the outpatient clinic of internal medicine department of RSUD dr. Rasidin Padang in 2017.

Method

This type of research is quantitative research with descriptive survey cross study. This study was conducted from September to December 2017. The study population was patients who had been treated ≥ 2 days with a total samples of 106 respondents. The sampling technique using simple random block sampling method. Collecting data using questionnaires. The data was processed using SPSS with univariate and Cartesian diagram analysis.

Result

The results showed most patients were satisfied (67%). The dimensions of reliability (56,6%), responsiveness (78,8%), assurance (76,4%), and empathy (62,3%) are located in good categories, while the dimension of tangibles (63,2,3%) in bad categories. The results of Cartesian diagram analysis, improved services are in quadrant A that are speed, fast and responsiveness, and hospitality of registration and cashier, the accuracy of the examination begins, as well as the comfort of the waiting room, and the cleanliness of the polyclinic.

Conclusion

More than half patient satisfied with the health services. But, the results of the research indicate unmet patient satisfaction targets that seen on PERMENPAN Number 14 of 2017 on Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Survey which states that at least 88.31% of patients expressed satisfaction with the health services provided. Expected to RSUD Padang to pay attention for cleanliness and comfort of hospital facilities.

Bibliography : 49 (2000-2017)

Keywords : Patients Satisfaction, RSUD dr. Rasidin Padang