



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
INSTALASI RAWAT JALANRUMAH SAKIT
STROKE NASIONAL BUKITTINGGI
TAHUN 2018**

Oleh:

CHYNTIA AMIROH FATHINISAA

No. BP. 1411212027

Pembimbing I : Dra. Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes

Pembimbing II : Isnati, SKM, MPH

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2018**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2018

CHYNTIA AMIROH FATHINISAA, No BP. 1411212027

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKITSTROKE NASIONAL BUKITTINGGI
TAHUN 2018**

xi + 69halaman, 16tabel, 1 gambar,41lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi(RSSN) adalah sebesar 74,86. Nilai ini belum sesuai dengan standar kategori baik dari Kepmenpan No 14 tahun 2017, yaitu 76,61-88,30. Permasalahannya adalah administrasi, prosedur pelayanan, komunikasi dan sikap petugas masih mempengaruhi kepuasan pasien.Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSSN tahun 2018.

Metode

Jenis peneltian menggunakan *mixed method* dengan pendekatan *sequential explanatory*. Penelitian kuantitatif dengan populasi 114 pasien sampel 89 pasien, dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*.Analisis data digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pasien.Penelitian kualitatif dengan informan sebanyak 3 orang, teknik penentuan informan *purposive sampling*.Pengumpulan data dilakukan dengan *in depth interview*, telaah dokumen, dan observasi.Pengolahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil

Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan adalah sebesar 79,36.Unsur yang termasuk ke dalam kategori kurang baik adalah waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan sarana dan prasarana. Penyebab rendahnya unsur tersebut disebabkan kurangnya dokter, komplain dari pasien yang harus dirapatkan terlebih dahulu, dan luas bangunan yang kecil.

Kesimpulan

Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan sudah sesuai dengan standar Kepmenpan. Disarankan kepada pihak RSSN Bukittinggi untuk mempertahankan kualitas pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien di instalasi rawat jalan.

Daftar Pustaka : 31 (1945-2017)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Instalasi Rawat Jalan, RSSN Bukittinggi

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduated Thesis, July 2018
CHYNTIA AMIROH FATHINISAA, No BP. 1411212027**

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON SERVICE IN OUTPATIENT
INSTALLATION OF NATIONAL STROKE HOSPITAL BUKITTINGGI IN
2018**

xi + 69 pages, 16 tables, 1 picture, 41 attachments

ABSTRACT

Aim of The Research

Patient satisfaction in outpatient installation of National Stroke Hospital Bukittinggi (RSSN) is 74,86. This value has not complied with good category standard from Kepmenpan No. 14 year 2017, that is 76,61-88,30. The problem is the administration, service procedures, communication and attitudes of the officers still affect patient satisfaction. This study aims to analyze patient satisfaction in the RSSN outpatient installation in 2018.

Method of The Research

Type of this research using mixed method with sequential explanatory approach. Quantitative research with a population of 114 patients sampled 89 patients, with sampling technique by accidental sampling. Data analysis was used to measure patient satisfaction index. Qualitative research with informants consist of 3 people, and the technique of determining the informant is purposive sampling. Data collection is done by in depth interview, document review, and observation. Data processing uses triangulation of source and triangulation method.

Results of The Research

Patient satisfaction in outpatient installation is 79,36. Elements with low values are settlement time, complaint handling, suggestion, and feedback, and facilities and infrastructure. Causes of low values are caused by a lack of doctors, complaints from patients who must be sealed first, and small building area.

Conclusion

Patient satisfaction in outpatient installation is in appropriate with Kepmenpan standard. We suggest to National Stroke Hospital Bukittinggi to maintain its service quality in providing services to patients in outpatient installations

References : 31 (1945-2017)

Keywords : Patient Satisfaction, Outpatient Installation, National Stroke Hospital Bukittinggi