

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RAWAT JALAN
RSUD Dr. ACHMAD DARWIS LIMA PULUH KOTA**

TESIS



1. Dr. drg. Vivi Yanti Azwar, MARS
2. dr. Abdi Setya Putra, MARS

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
PASCASARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN RSUD Dr. ACHMAD DARWIS
LIMA PULUH KOTA**

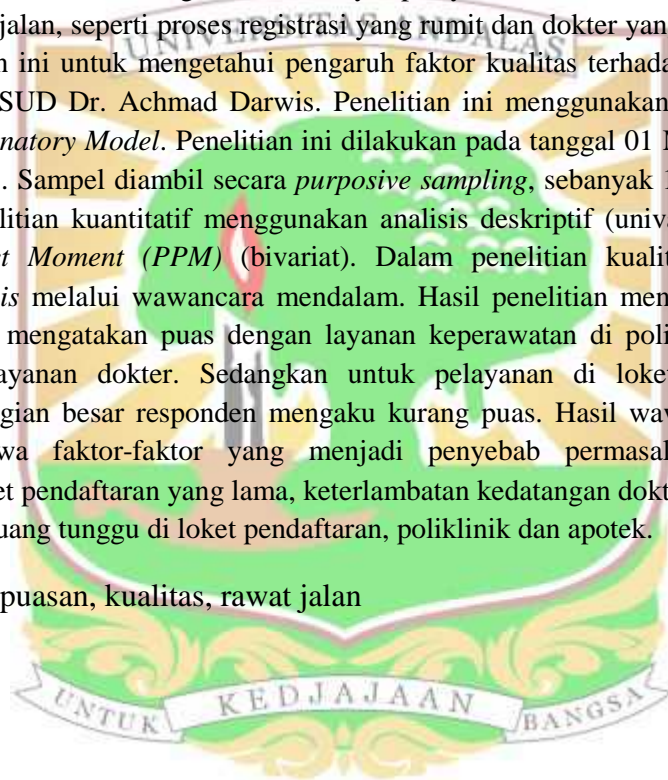
Oleh : **R E N S I N E R (1520322034)**

(Dibawah Bimbingan : **Dr. drg. Vivi Yanti Azwar, MARS dan dr. Abdi Setya Putra MARS**)

ABSTRAK

RSUD Dr. Achmad Darwis di Lima Puluh Kota adalah rumah sakit kelas C yang telah ditetapkan sebagai PPK-BLUD sejak tahun 2014, Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setelah empat tahun proses pengembangan, masih banyak keluhan yang ditemukan mengenai minimnya pelayanan di rumah sakit, diantaranya pelayanan rawat jalan, seperti proses registrasi yang rumit dan dokter yang datang terlambat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis. Penelitian ini menggunakan metode campuran *Sequential Explanatory Model*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 Mei sampai dengan 02 Agustus 2017. Sampel diambil secara *purposive sampling*, sebanyak 110 orang. Analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan analisis deskriptif (univariat) dan Korelasi *Pearson Product Moment (PPM)* (bivariat). Dalam penelitian kualitatif menggunakan *Thematik Analysis* melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mengatakan puas dengan layanan keperawatan di poliklinik rawat jalan, apotek dan pelayanan dokter. Sedangkan untuk pelayanan di loket pendaftaran dan infrastruktur sebagian besar responden mengaku kurang puas. Hasil wawancara mendalam didapatkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penyebab permasalahan, diantaranya pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang tunggu di loket pendaftaran, poliklinik dan apotek.

Kata Kunci : kepuasan, kualitas, rawat jalan



**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY FACTORS ON OUTPATIENT
SATISFACTION AT Dr. ACHMAD DARWIS HOSPITALS
LIMA PULUH KOTA**

By : R E N S I N E R (1520322034)

(Supervised by : Dr. drg. Vivi Yanti Azwar, MARS and dr. Abdi Setya Putra MARS)

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of quality factor to outpatient satisfaction at RSUD Dr. Achmad Darwis. This research uses mixed method *Sequential Explanatory Model*, which combine design of qualitative research and quantitative research sequentially. This research was conducted on May 1st until August 2nd, 2017. The sample was taken by *purposive sampling*, as many as 110 people. Data analysis in quantitative research use descriptive analysis (univariat) and correlation *Pearson Product-Moment (PPM)* (bivariat). In qualitative research use *thematic analysis* through deep interview. The result of the research show that most of respondents said that they are satisfied with nursing service in outpatient polyclinic, pharmacies and doctor service. While most of respondents said less satisfaction to the service in registration counters and polyclinic infrastructure. Deep interview result showed that factors which cause the problem were : long time needed for service at the registration counter, delayed arrival of the doctor in the clinic and the comfort in the waiting room. The suggestions to improve patient satisfaction are through improvement of infrastructure including polyclinic renovation, reconfirmation the rule on *Standard Operating Procedure (SOP)* established in outpatient polyclinic, improvement of human resources quality including registration counters employees, doctors and nurses.

Key word : satisfaction, quality, outpatient

