

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RAWAT
JALAN SEMEN PADANG HOSPITAL**

TESIS

OLEH



**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
PASCASARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

2023

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RAWAT
JALAN SEMEN PADANG HOSPITAL**

OLEH

SEBRIN FATHIA RAHMAN



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

Dosen Pembimbing:

dr. Husna Yetti, PhD

Dr. dr. Adila Kasni Astiena, MARS

PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT

PASCASARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ANDALAS

2023

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

Tesis, November 2023
Sebrin Fathia Rahman

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital

X + 165 hal + 13 gambar + 28 tabel + 7 lampiran

Abstrak

Peningkatan perawatan pasien telah menjadi salah satu prioritas bagi semua penyedia layanan kesehatan dengan tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Dalam hal ini penilaian pasien menjadi salah satu alat dalam mengidentifikasi masalah layanan kesehatan yang perlu diselesaikan guna meningkatkan kepuasan pasien. Data kepuasan pasien yang ada di Semen Padang Hospital (SPH) menunjukkan tingkat kepuasan pasien di tahun 2022, masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rawat jalan yakni 86%. Dari data awal juga didapatkan masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan di poliklinik rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator kepuasan dan menganalisis atribut mana yang menjadi prioritas masalah kepuasan di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital.

Metode penelitian yang digunakan adalah *eksplanatori sekuensial*, yaitu metode campuran antara penelitian kuantitatif yang diikuti oleh penelitian kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari 167 responden poliklinik yang diwawancarai menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan diagram kartesius. Selanjutnya, penelitian kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 9 orang informan dilanjutkan dengan melakukan observasi, dan telaah dokumen terkait.

Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan sebesar 72,5%. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan SPH belum memenuhi standar. Terdapat empat permasalahan utama yang menjadi prioritas utama untuk diatasi yaitu pada prosedur pendaftaran pelayanan, waktu kedatangan dokter yang belum sesuai, sikap dan komunikasi petugas yang tidak optimal, serta waktu tunggu obat yang belum sesuai standar.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan sehingga dibutuhkan komitmen dari pihak rumah sakit untuk melakukan perbaikan pelayanan di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan, Rawat Jalan

ABSTRACT

MASTER PROGRAM OF PUBLIC HEALTH
FACULTY OF MEDICINE, ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, November 2023
Sebrin Fathia Rahman

Analysis of Patient Satisfaction Levels at the Outpatient Polyclinic of Semen Padang Hospital
X + 165 pages + 13 figures + 28 tables + 7 appendices

Abstract

Improving patient care has become a priority for all healthcare providers, with the aim of achieving optimal levels of patient satisfaction. In this case, patient assessment becomes a tool for identifying health service problems that need to be resolved in order to increase patient satisfaction. Patient satisfaction data at Semen Padang Hospital (SPH) shows that the level of patient satisfaction in 2022 still does not meet the minimum outpatient service standard, namely 86%. From the initial data, it was also found that there were still many complaints about the services provided at outpatient clinics. This study aims to determine the level of patient satisfaction based on satisfaction indicators and analyse which attributes are priority satisfaction issues in the Semen Padang Hospital outpatient clinic.

The research method used is sequential explanatory, namely a mixed method of quantitative research followed by qualitative research. Quantitative data was obtained from 167 polyclinic respondents who were interviewed using a questionnaire as a research instrument. Data analysis uses descriptive analysis and Cartesian diagrams. Next, qualitative research was carried out using in-depth interviews, observations, and reviews of related documents.

The research results showed that the level of patient satisfaction in outpatient clinics was 72.5%. Based on the five dimensions of service quality, the level of patient satisfaction at the SPH outpatient clinic does not meet the standards. There are four main problems that are the main priority to be addressed: service registration procedures, inappropriate doctor arrival times, staff attitudes and communication that are not optimal, and waiting times for medicines that do not meet standards.

From this research, it can be concluded that the level of patient satisfaction at the Semen Padang Hospital outpatient clinic still does not meet the minimum service standards that have been set, so commitment is needed from the hospital to improve services at the Semen Padang Hospital outpatient clinic.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Care