

Description of The Level of Patient Satisfaction in RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah)

Arifin Achmad Pekanbaru

ABSTRACT

One of the health care facility is a hospital. Hospitals are required to provide services to give customer satisfaction. Satisfaction was related to the expected service and the fact of service rendered.

This researches purpose is to describe the level of customer satisfaction in RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. The sample in this research were 197 patient and the method used is purposive sampling. Data taken by utilize psychology scale. This research was based on the SERVQUAL scale of Parasuraman (1990) to measure customer satisfaction.

The results of this research showed that the customer satisfaction in RSUD Arifin Achmad Pekanbaru showed a negative score means the patient perception is smaller than the expectations of patient to hospital services. This means the patient have not fully satisfied with the services provided by the hospital. There are 141 patient (71.6%) are not satisfied, and only about 56 patient (28.4%) said they were satisfied.

Keywords : customer satisfaction



Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Arifin Achmad Pekanbaru

**Chairun Filhayani¹, Fitria Rahmi²,
Nila Anggreiny²**

¹⁾Mahasiswa Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

²⁾Dosen Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

ABSTRAK

Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan guna memberikan kepuasan pasien. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sebanyak 197 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner penelitian yakni skala SERVQUAL dari Parasuraman (1990) untuk mengukur kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menunjukkan skor negatif yang berarti persepsi pasien lebih kecil dibanding harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini berarti pasien rawat jalan belum sepenuhnya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dimana terdapat 141 orang (71,6%) menyatakan tidak puas dan hanya sekitar 56 orang (28,4%) menyatakan puas.

Kata kunci : kepuasan pasien