

ABSTRAK

GATRIESA MARANDHY

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK PENYAKIT
DALAM DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PLOSO KABUPATEN JOMBANG**

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh suatu rumah sakit maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan bagian Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Ploso Kabupaten Jombang menggunakan metode *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden yang dihitung menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan berdasarkan keandalan, cepat tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini adalah ada hubungan kualitas keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$), ada hubungan kualitas cepat tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$) ada hubungan kualitas bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$), ada hubungan kualitas jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$), dan ada hubungan kualitas empati dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$). Diperoleh kesimpulan bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan pada setiap variabel. Diharapkan pihak rumah sakit dapat memperbaiki pelayanan dengan beberapa solusi seperti dokter memberikan penjelasan tentang serangkaian pemeriksaan, memberikan informasi tentang rumah sakit untuk memudahkan pasien membuat janji temu, mengatur prioritas penggunaan kursi tunggu, memperhatikan sikap dan cara penyampaian kondisi pasien serta penerapan prinsip care dengan senyum, sapa, dan salam agar pasien merasa nyaman dan aman.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, poliklinik penyakit dalam, instalasi rawat jalan, cross sectional.

ABSTRACT

GATRIESA MARANDHY

CORRELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF INTERNAL MEDICINE CLINIC OF OUT-PATIENT DEPARTMENT AT RSUD PLOSO JOMBANG

Patient satisfaction is closely linked to the quality of the service they receive. The better the quality a hospital provides, the higher the level of patient satisfaction. The research was carried out at internal medical clinic of out-patients department at RSUD Ploso district of Jombang using cross sectional method with the number of samples of 82 respondents counted using accidental sampling technique. The study aims to measure the correlation between patient satisfaction and quality of service based on reliability, responsiveness, tangible, assurance, and empathy. The results of the study are; there is a correlation between reliability towards out-patients satisfaction ($p = 0,000$), there is a correlation between responsiveness towards out-patients satisfaction ($p = 0.000$), there is correlations between tangible towards out-patients satisfaction ($p = 0,000$), there is a correlation between assurance towards out-patients satisfaction ($p = 0,000$), and there is a correlation of empathy with out-patients satisfaction ($p = 0,000$). It was concluded that patients were not satisfied with the service on each variable. It is hoped that the hospital can improve services with several solutions such as doctors providing explanations about a series of examinations, providing information about the hospital to make it easier for patients to make appointments, setting priorities for the use of waiting chairs, paying attention to attitudes and ways of delivering patient conditions and applying the principle of care with smiles, and greetings so that patients feel comfortable and safe.

Keywords: *service quality, patients satisfaction, out-patient department, internal medicine clinic, cross sectional.*