

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2024**

ABSTRAK

FADLI FAUZAN SYUKRI

**SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JANTUNG KOTA TASIKMALAYA**

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Rumah sakit dapat dikatakan sukses atau tidaknya ketika jumlah kunjungan pasien meningkat atau tiap harinya selalu ada kunjungan dalam artian orang yang sakit banyak yang memilih berobat ke rumah sakit tersebut, karena pelayanannya yang dapat memuaskan bagi pasien yang datang berobat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli rawat jalan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya. Desain penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Jantung (JHC) Tasikmalaya pada periode bulan Februari - April 2024 dengan rata-rata 2.397 kunjungan perbulannya. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan besaran sampel sebanyak 331 orang. Analisis data yang digunakan adalah univariat. Pada penelitian ini berfokus pada 5 aspek kuesioner KKP-17 yaitu perilaku interpersonal, perilaku profesionalisme, akses/kenyamanan, finansial/keuangan dan lingkungan fisik dengan hasil dari keseluruhan aspek RS Jantung Tasikmalaya pelayanannya sudah memuaskan pasien yang datang untuk berobat. Hanya ketika difokuskan kepada beberapa pernyataan masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Disarankan bagi RS Jantung Tasikmalaya untuk menambah SDM di bagian instalasi farmasi yang dapat mempercepat proses pelayanan obat, memastikan pasien mendapat informasi jadwal praktek dokter yang disebarakan oleh pihak rumah sakit dan melakukan koordinasi dengan para dokter agar untuk tidak ada yang terlambat datang ke ruangan praktek.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien Rawat Jalan, Perilaku Interpersonal, Perilaku Profesionalisme, Akses, Finansial, Lingkungan Fisik

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
PUBLIC HEALTH MAJOR
HEALTH POLICY ADMINISTRATION SPECIALIZATION
2024**

ABSTRACT

FADLI FAUZAN SYUKRI

***SURVEY OF PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES AT THE
OUTPATIENT POLY HEART HOSPITAL TASIKMALAYA CITY***

The basic essence of a hospital is to fulfill the needs and demands of patients who expect their health problems to be resolved at the hospital. A hospital can be said to be successful or not when the number of patient visits increases or every day there are always visits, meaning that many sick people choose to go to the hospital for treatment, because the service can satisfy patients who come for treatment. The aim of this research is to determine the description of patient satisfaction with health services at the Tasikmalaya Heart Hospital outpatient clinic. This research design is descriptive with a quantitative approach. The population is all patients undergoing outpatient treatment at the Tasikmalaya Heart Hospital (JHC) in the period February - April 2024 with an average of 2,397 visits per month. The sampling method in this study used incidental sampling with a sample size of 331 people. The data analysis used was univariate. This research focuses on 5 aspects of the KKP-17 questionnaire, namely interpersonal behavior, professionalism behavior, access/comfort, financial/financial and physical environment with the results from all aspects of the Tasikmalaya Heart Hospital, the service has been satisfactory for patients who come for treatment. Only when focused on several statements are there still deficiencies that need to be corrected. It is recommended for the Tasikmalaya Heart Hospital to increase human resources in the pharmacy installation section which can speed up the drug service process, ensure that patients receive information about the doctor's practice schedule distributed by the hospital and coordinate with the doctors so that no one is late coming to the practice room.

Keywords : *Outpatient Satisfaction, Interpersonal Behavior, Professionalism Behavior, Access, Financial, Physical Environment*