

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2022**

ABSTRAK

ALI IRAWAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK BEDAH RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

Kepuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan rumah sakit. Hasil laporan mutu RSUD SMC indikator kepuasan pasien pada tahun 2020 yaitu sebesar 81,17%. Statistik kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 pada rentang bulan Januari-Agustus menunjukkan poliklinik bedah mengalami penurunan angka kunjungan di dua bulan terakhir yakni Juli 781 kunjungan dan bulan Agustus 771 kunjungan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC. Metode penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian yaitu 91 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji statistik *spearman rank* dengan nilai derajat kealpaan $=0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 dari 5 variabel terikat memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel bebas kepuasan pasien yakni kehandalan ($p = 0,000$), cepat tanggap ($p = 0,000$), jaminan ($p = 0,000$) dan empati ($p = 0,000$) dan satu variabel terikat tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien yakni bukti fisik ($p = 0,946$).

Kata kunci : Faktor-faktor, Kepuasan pasien, Poliklinik bedah.

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
2022
SPECIALIZATION IN HEALTH POLICY ADMINISTRATION**

ABSTRACT

ALI IRAWAN

ANALYSIS OF FACTORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION AT THE SURGICAL POLYCLINIC OF THE SINGAPARNA MEDIKA CITRAREGION REGIONAL GENERAL HOSPITAL

Patient satisfaction is the difference between expectations and performance felt by patients towards the quality of service, the performance of officers, other services that are included in part of the hospital service process. The results of the quality report of SMC Hospital, the indicator of patient satisfaction in 2020 was 81.17%. Statistics on outpatient visits in 2021 in the January-August range show that the surgical polyclinic experienced a reduction in the number of visits in the last two months, namely July 781 visits and August 771 visits. The purpose of this study was to analyze the factors related to patient satisfaction at the surgical polyclinic of SMC Hospital. The research method used is an analytical survey with a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample in the study was 91 people using the accidental sampling technique. Data processing was carried out using a spearman rank statistical test with a kealphaan learning value = 0.05. The results showed that 4 of the 5 bound variables had a signitive relationship with patient satisfaction-free variables, namely reliability ($p = 0.000$), quick response ($p = 0.000$), guarantee ($p = 0.000$) and empathy ($p = 0.000$) and one bound variable did not have a signitive relationship with patient satisfaction, namely physical evidence ($p = 0.946$).

Keywords : Factors, Patient satisfaction, Surgical polyclinics.