

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
KOTA TASIKMALAYA
PEMINATAN ADMINSTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2025**

ABSTRAK

ITA NUJMATUL QODARIAH

**SURVEI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM
HJ. SITI MUNIROH TASIKMALAYA**

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat dari pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Unit rawat inap mendapatkan nilai paling rendah mengenai kepuasan pasien dengan nilai persentasi sebesar 75%. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada perilaku interpersonal, kualitas teknis / perilaku profesional, akses/ kenyamanan, keuangan / aspek finansial, lingkungan fisik di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh kota Tasikmalaya. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan instrumen kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya. Penelitian dilakukan terhadap sampel sebanyak 114 pasien. Hasil penelitian survei kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 aspek kepuasan, aspek lingkungan fisik mendapatkan nilai paling rendah, hal tersebut di dapat pada pertanyaan mengenai kursi di ruang tunggu yang membuat pasien tidak betah dengan persentase 30% ,dan aspek yang memiliki nilai paling tinggi adalah pada aspek perilaku interpersonal, hal tersebut di dapat pada pertanyaan mengenai dokter yang mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dengan persentase 81%. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada Rumah Sakit agar mampu untuk mengoptimalkan aspek lingkungan fisik, mampu memberikan kepastian pelayanan terhadap pasien melalui pengoptimalan waktu pelayanan, serta diharapkan dokter yang bertugas agar bisa lebih awal memulai praktik pemeriksaan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Perilaku Interpersonal, Professional, Kenyamanan, Keuangan , Lingkungan Fisik

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA CITY
2025**

SPECIALIZATION IN HEALTH POLICY ADMINISTRATION

ABSTRACT

ITA NUJMATUL QODARIAH

**INPATIENT SATISFACTION SURVEY AT HJ SITI MUNIROH ISLAMIC
HOSPITAL TASIKMALAYA**

Patient satisfaction is the patient's feelings that arise as a result of the health services received after the patient compares them with what was expected. The inpatient unit received the lowest score regarding patient satisfaction with a percentage score of 75%. The aim of this research is to analyze the satisfaction of inpatients on interpersonal behavior, technical quality / professional behavior, access / comfort, finance / financial aspects, physical environment at the Hj Siti Muniroh Islamic Hospital, Tasikmalaya city. This research method uses quantitative descriptive. The sampling technique uses accidental sampling and the data collection technique uses interviews with questionnaire instruments. The population of this study were inpatients at the Hj Islam Hospital. Siti Muniroh Tasikmalaya. The research was conducted on a sample of 114 patients. The results of research on the satisfaction of inpatients at the Hj Islam Hospital. Siti Muniroh Tasikmalaya is The results of research show that of the 5 aspects of satisfaction, the physical environment aspect gets the lowest score, this can be found in the question regarding chairs in the waiting room which make patients uncomfortable with a percentage of 30%, and the aspect that has the highest score is In the aspect of interpersonal behavior, this was found in the question regarding doctors who listened patiently to patient complaints with a percentage of 81%. Based on the results of this research, it is recommended that hospitals be able to optimize aspects of the physical environment, be able to provide certainty of service to patients through optimizing service times, and it is hoped that doctors on duty can start examination practices earlier.

Keywords: Patient Satisfaction, Interpersonal Behavior, Professional, Comfort, Finance, Physical Environment