

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
Skripsi, 26 Januari 2014
DIAN HANDAYANI, No. BP. 0910332043**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
POLIKLINIK RUMAH SAKIT STROKE NASIONAL
(RSSN) BUKITTINGGI TAHUN 2013**

viii + 79 halaman, 13 tabel, 5 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

RSSN Bukittinggi merupakan rumah sakit khusus kelas B. Terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2010-2012 di Poliklinik RSSN Bukittinggi sebesar 55,19% yaitu dari 77.073 orang pasien menjadi 34.526 orang pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSSN Bukittinggi.

Metode

Metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Populasi yaitu seluruh pasien yang berobat di Poliklinik RSSN dengan sampel 81 responden. Metode pengambilan sampel *random block sampling*. Data primer menggunakan kuesioner. Analisis data dengan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* dan derajat kepercayaan 95% ($p\ value < 0,05$).

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien 46,9%, pelayanan dokter baik 42%, pelayanan perawat baik 39,5%, pelayanan administrasi baik 24,7%, lingkungan fisik baik 76,5%. Semua variabel mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Diagram Kartesius didapatkan 4 atribut berada di kuadran A, 8 atribut di kuadran B, 5 atribut di kuadran C, dan 5 atribut di kuadran D.

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, dan lingkungan fisik. Saran yaitu diharapkan RSSN memberikan pelatihan dan melakukan evaluasi kepada seluruh petugas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka : 33 (1996 – 2011)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

