

**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 kueisoner. 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

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY  
Ungraduate Thesis, January 26<sup>th</sup>, 2014  
DIAN HANDAYANI, No. BP. 0910332043**

**The Related Factors of Patient Satisfaction in Poliklinik Rumah Sakit Stroke Nasional (RSSN) Bukittinggi In 2013**

viii + 79 pages, 13 tables, 5 images, 10 attachments

**ABSTRACT**

**Objective**

RSSN Bukittinggi special hospital type B. There is a decrease number of patient visits on 2010 – 2012 at Poliklinik RSSN Bukittinggi about 55,19% from 77.073 patients to 34.526 patients. The purpose of this research is to find the factors which correlate with patient satisfaction in Poliklinik RSSN Bukittinggi.

**Methods**

The research method is kuantitatif and study design is cross sectional study. The population of this study was all the patient who visits RSSN with 81 samples. The sampling methode is random block sampling. Primary data was collected by using questionnaire. Data analysis with univariate dan bivariate analysis. Bivariate analysis is using Chi-Square test and 95% confidence level ( $p$  value < 0,05).

**Result**

The result of research shown that patient satisfaction 46,9%, good doctor services 42%, good nurse service 39,5%, good administration services 24,7%, good physical environment 76,5%. All variables have significant relationship with patient satisfaction. From diagram obtained 4 attributes in Cartesians A, 8 attributes in Cartesians B, 5 attributes in Cartesians C, 5 attributes in Cartesians D.

**Conclusion**

There is a significant correlation between patient satisfaction and doctor services, nurse services, administration services and physical environment. Recommended to RSSN to evaluate and do some training to officer for improving their services in order to increase patient satisfaction.

**Reference** : 33 (1996 – 2011)

**Keyword** : Patient Satisfaction, Health Services