

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI LAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH
PADANG TAHUN 2023**

SKRIPSI



Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran
Universitas Baiturrahmah

RAHMAH ALROSA DALIMUNTHE

1910070100104

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

PADANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2023

Disusun oleh:


Rahmah AlRosa Dalimunthe

1910070100104

Telah disetujui

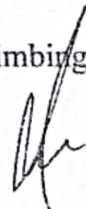
Padang, 4 Desember 2023

Pembimbing 1



(dr. Rifkind Malik, M.Biomed.)

Pembimbing 2



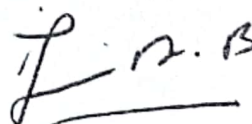
(dr. Seres Triola, Sp.THT-KL)

Penguji 1



(dr. Rika Amran, MARS)

Penguji 2



(dr. Yuliza Birman, M.Biomed.)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rahmah AlRosa Dalimunthe

NPM 1910070100104

Mahasiswa : Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas

Kedokteran Universitas Baiturrahmah, Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini berupa skripsi dengan judul "*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2023.*" adalah asli dan belum pernah dipublikasi atau diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Baiturrahmah maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan orang lain, kecuali pembimbing dan pihak lain sepengetahuan pembimbing.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Apabila terdapat penyimpangan didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai norma dan hukum yang berlaku.

Padang,
4 Desember 2023



Rahmah AlRosa
Dalimunthe

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI LAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG TAHUN 2023

Rahmah AlRosa Dalimunthe¹⁾, Rifkind Malik²⁾, Seres Triola²⁾

1)Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang

2)Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang
Email : rahmahalrosa11@gmail.com

Latar belakang : Pemberian pelayanan Kesehatan akan mempengaruhi mutu pelayanan, Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan, peningkatan pelayanan kesehatan juga diperlukan di RSI Siti Rahmah di kota padang.

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2023.

Metode : Ruang lingkup penelitian ini mencakup ilmu kedokteran yaitu bidang ilmu kesehatan masyarakat (IKM). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus - September tahun 2023 di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, metode deskriptif kategorik dengan pendekatan cross sectional Populasi terjangkau pada penelitian adalah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Agustus – September di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang tahun 2023 sebanyak 100 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Analisa data univariat disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan pengolahan data menggunakan komputerasi program SPSS versi IBM 25.0.

Hasil : Usia terbanyak adalah 26-35 tahun yaitu 37 orang (37%), jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu 68 orang (68%), pendidikan terbanyak adalah SLTA yaitu 47 orang (47%), pekerjaan terbanyak adalah IRT yaitu 46 orang (46%), kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan paling banyak adalah puas yaitu 78 orang (78%), ketanggapan paling banyak adalah puas yaitu 71 orang (71%), empati paling banyak adalah puas yaitu 66 orang (66%), bukti fisik paling banyak adalah puas yaitu 48 orang (48%), jaminan paling banyak adalah puas yaitu 66 orang (66%) dan kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan paling banyak adalah puas yaitu 93 orang (93%).

Kesimpulan : Pada umumnya kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan paling banyak adalah puas pada semua dimensi mutu pelayanan berdasarkan penilaian pasien rawat jalan yang berobat \ di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

Kata Kunci : *usia, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, mutu pelayanan, kepuasan pasien*

ABSTRACT

OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE OUTPATIENT SERVICES OF THE SITI RAHMAH ISLAMIC HOSPITAL PADANG IN 2023

Rahmah AlRosa Dalimunthe¹⁾, Rifkind Malik²⁾, Seres
Triola²⁾

1)Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah
Padang

2)Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang

Email : rahmahalrosa11@gmail.com

Background: *The provision of health services will affect the quality of service, patients will feel satisfied if the performance of health services obtained equals or exceeds expectations, improvement of health services is also needed at RSI Siti Rahmah in the city of Padang.*

Objective: *To find out the picture of the level of patient satisfaction with the quality of health services at the Outpatient Services of Siti Rahmah Padang Islamic Hospital in 2023.*

Method: *The scope of this research includes medical science, namely the field of public health science (IKM). This research will be carried out in August - September 2023 at Siti Rahmah Islamic Hospital in Padang City. This study uses a type of quantitative research, categorical descriptive method with a cross sectional approach The affordable population in the study is outpatients who seek treatment in August – September at Siti Rahmah Islamic Hospital in Padang City in 2023 as many as 100 samples with accidental sampling techniques. Univariate data analysis is presented in the form of frequency distribution and data processing using IBM's version 25.0 computerized SPSS program.*

Results: *The most age is 26-35 years old which is 37 people (37%), the most gender is female which is 68 people (68%), the most education is high school which is 47 people (47%), the most jobs are IRT which is 46 people (46%), satisfaction with the quality of health services based on reliability is the most satisfied which is 78 people (78%), the most responsiveness is satisfied which is 71 people (71%), The most empathy is satisfied at 66 people (66%), the most physical evidence is satisfied at 48 people (48%), the most guarantee is satisfied at 66 people (66%) and satisfaction with the quality of health services is most satisfied at 93 people (93%).*

Conclusion: *In general, satisfaction with the quality of health services is most satisfied on all dimensions of service quality based on the assessment of outpatients seeking treatment at Siti Rahmah Islamic Hospital in Padang City.*

Keywords: *age, gender, education, occupation, quality of service, patient satisfaction*