

## ABSTRAK

### **Romy Yunika Putra : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Padang**

Rumah sakit merupakan tempat yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang diperoleh informasi bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai kondisi tempat parkir yang tidak memadai, ketersediaan kursi tunggu yang masih sedikit, serta pemanggilan nomor antrian tidak menggunakan pengeras suara dan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan cuma sebentar. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang dan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian populasi adalah seluruh pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang dan sampel berjumlah 100 orang teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *purposive sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang ada sebelas faktor yaitu kesopanan dokter, kesegeraan pemeriksaan, ketanggapan dan perhatian petugas medis, ketersediaan dan kejelasan informasi, kebersihan ruangan dan kelayakan bangunan, keakuratan informasi, kelengkapan peralatan medis dan obat-obatan, kemudahan prosedur penerimaan pasien, sikap perawat kepada pasien dan keamanan saat melakukan pengobatan, kecepatan petugas pendaftaran dan ketersediaan fasilitas pendukung. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang adalah kesopanan dokter.