

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN POLI RAWAT JALAN DI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN

**ALYAA SYIFA RAHMADIANI-25000121140290
2025-SKRIPSI**

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan, Poli Rawat Jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan menempati posisi kedua dengan skor kepuasan pasien terendah pada tahun 2024, yaitu 80,43. Selain itu, hasil E-SKM menunjukkan tren fluktuatif, sementara jumlah kunjungan pasien umum, yang menjadi sumber pendapatan utama rumah sakit, mengalami penurunan dalam periode Januari–Juli 2024. Beberapa keluhan pasien juga mengindikasikan perlunya perbaikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien umum terhadap pelayanan Poli Rawat RSUD dr. Sayidiman dengan mengukur kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan desain studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Insidental Sampling*, melibatkan 100 responden. Data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata antara harapan dan kenyataan layanan adalah 86,56%, dengan masing-masing dimensi sebagai berikut *tangible* (86,58%), *reliability* (86,53%), *responsiveness* (83,52%), *assurance* (87,76%), dan *empathy* (88,40%). Dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki tingkat kesesuaian di bawah rata-rata, menunjukkan bahwa aspek ini masih kurang memuaskan bagi pasien dan perlu mendapat prioritas perbaikan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pasien Umum, *Importance Performance Analysis*