

**KEPUASAN PASIEN DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DI BAGIAN DEPARTEMEN MATA RS PUSAT PERTAMINA JAKARTA**

Annisa Oktantiani<sup>1</sup>, Mubasysyir Hasanbasri<sup>2</sup>, Andreasta Meliala<sup>2</sup>

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien adalah kunci utama dari keberhasilan suatu organisasi, terutama yang bergerak di bidang pelayanan, termasuk salah satu nya rumah sakit. Kepuasan umumnya dianggap sebagai penentu utama dari loyalitas pelanggan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dan faktor yang mempengaruhi di bagian Departemen Mata RS Pusat Pertamina.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan studi survei potong lintang dengan mengumpulkan informasi dari responden menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Departemen Mata RS Pusat Pertamina pada bulan November – Desember 2016.

**Hasil:** Sebanyak 92.3% responden merasa sangat puas terhadap pelayanan di bagian Departemen Mata RS Pusat Pertamina, Jakarta

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, faktor yang mempengaruhi

- 
- 1 Magister Manajemen Rumahsakit, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
  - 2 Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada

Annisa Oktantiani<sup>1</sup>, Mubasysyir Hasanbasri<sup>2</sup>, Andreasta Meliala<sup>2</sup>

## ABSTRACT

Kepuasan pasien adalah kunci utama dari keberhasilan suatu organisasi, terutama yang bergerak di bidang pelayanan, termasuk salah satunya rumah sakit. Kepuasan umumnya dianggap sebagai penentu utama dari loyalitas pelanggan.

**Background:** Patient satisfaction is an important tool for the success of hospitals' organization. Satisfaction is generally considered as a main determinant of client loyalty.

**Aim:** This study is aimed to determine the association between waiting time and patient dissatisfaction.

**Methods:** A cross sectional study design was used by collecting information using questionnaire. This study is conducted during the period of November – December 2016 at the ophthalmology department of Pertamina Hospital, Jakarta.

**Results:** A total of 92.3% respondents felt very satisfied to the quality of service in the ophthalmology department at Pusat Pertamina Hospital, Jakarta.

**Keywords:** Patient satisfaction, associated factors

---

1 Master of Hospital Management, Public Health Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University

2 Public Health Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University