# ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN BEROBAT PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM MITRA MEDIKA MEDAN**

# Oleh: CANDRA LESMANA

**NPM : 163114286**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis menganalisis faktor-faktor kepuasan berobat pasien pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dan mengetahui mengetahui upaya peningkatatan serta kendala faktor-faktor kepuasan berobat pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan dengan Objek penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor–faktor kepuasan berbobat pasien pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan yaitu prosedur administrasi, kualitas pelayanan, fasilitas penunjang dan empati perawat/dokter/pegawai. Dalam pengelolaan kepuasan pasien, ada beberapa upaya rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien, yaitu pengkajian, perencanaan, implementasi dan evaluasi program. Kendala terkait peningkatan ketidakpuasan pasien Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan yaitu gagal komunikasi, krisis waktu dan pelayanan yang tidak professional.

# Kata Kunci: Kepuasan,Prosedur,Fasilitas

i

***ABSTRACT***

***ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION FACTORS AT MITRA******MEDIKA MEDAN GENERAL HOSPITAL***

***By: CANDRA LESMANA***

***NPM : 163114286***

*This study aims to analyze the satisfaction factors of treating patients at Mitra Medika General Hospital Medan and know the efforts to increase and constraints on patient treatment satisfaction factors at Mitra Medika General Hospital Medan.. The research design used in this study is qualitative descriptive.. The subject in this study was Mitra Medika Medan General Hospital with the research object being patients who were treated at Mitra Medika Medan General Hospital. The discussion of this study showed that the satisfaction factors related to patients at Mitra Medika Medan General Hospital are administrative procedures, quality of service, supporting facilities and empathy of nurses / doctors / employees. In managing patient satisfaction, there are several hospital efforts to improve patient satisfaction, namely assessment, planning, implementation and evaluation of programs. Constraints related to increasing patient dissatisfaction of Mitra Medika Medan General Hospital are communication failure, time crisis and unfessional service.*

***Keywords: Patient satisfaction.***