

MANUSKRIP_ROFIYATUL_LAILI_ 21170010005 fiks - Rofi Yatul.pdf

by nhmperpustakaan@gmail.com 1

Submission date: 10-Sep-2025 11:10PM (UTC-0700)

Submission ID: 2744601250

File name: MANUSKRIP_ROFIYATUL_LAILI_21170010005_fiks_-_Rofi_Yatul.pdf (913.49K)

Word count: 3882

Character count: 15527

**PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JADDIH
KECAMATAN SOCAH**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan untuk melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)



Oleh:

ROFIYATUL LAILI

NIM. 21170010005

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

3
**PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JADDIH
KECAMATAN SOCAH**

4
NASKAH PUBLIKASI

Oleh:

ROFIYATUL LAILI

NIM. 21170010005

Telah disetujui pada tanggal:

Bangkalan, 10 September 2025

Pembimbing

Nailufar Firdaus, S.ST., M.AP., M.Kes

NIDN. 0707028903

**PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JADDIH
KECAMATAN SOCAH**

Rofiyatul Laili¹, Nailufar Firdaus²

^{1,2}Universitas Noor Huda Mustofa, Indonesia

*Email Correspondensi : rofiyatul140@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan, kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih masih di bawah rata-rata (89,32%). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan dilakukan di Puskesmas Jaddih pada bulan Mei 2025. Populasi penelitian sebanyak 90 pasien dengan sampel 73 pasien yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan Analisa data menggunakan uji statistic *Chi-Square*.

Berdasarkan hasil penelitian uji bivariat menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan kesehatan dari aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih. aspek *responsiveness* merupakan faktor dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 atau $p < \alpha (0,05)$, dan nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,615; CI 95% (1,155–2,259) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *responsiveness* yang baik berpeluang 1,6 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Disarankan kepada Puskesmas Jaddih untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada aspek *responsiveness* melalui optimalisasi penyampaian informasi yang mudah dipahami, tepat waktu, dan sesuai prosedur, perbaikan alur pemeriksaan, serta penyediaan informasi obat secara komprehensif untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

TITLE
THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY DIMENSION ON
OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT JADDIH PUBLIC HEALTH CENTER
SOCAH DISTRICT

Rofiyatul Laili¹, Nailufar Firdaus²

^{1,2}University of Noor Huda Mustofa, Indonesia

*Email Correspondensi : rofiyatul140@gmail.com

ABSTRAK

Patient satisfaction is a crucial indicator of successful healthcare delivery. A preliminary study conducted at the Jaddih Community Health Center showed that outpatient satisfaction was relatively low (89.32%). This study aimed to analyze the factors influencing outpatient satisfaction.

This research employed a quantitative method with a cross-sectional approach and was conducted at Jaddih Community Health Center in May 2025. The study population consisted of 90 patients, with a sample of 73 patients selected using the accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square statistical test.

The bivariate test results showed that all dimensions of health service quality—tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—had a significant influence on outpatient satisfaction. Furthermore, the multivariate analysis identified responsiveness as the most dominant factor, with a p-value of 0.000 ($p < \alpha = 0.05$) and a PR of 1.615; CI% (1.155–2.259), exceeding 1. This indicates that patients who perceived good responsiveness were 1.6 times more likely to be satisfied.

It is recommended that the Jaddih Community Health Center improve service quality, particularly in the responsiveness aspect, by optimizing the delivery of clear and timely information, improving examination flow, and providing comprehensive drug-related information to enhance outpatient satisfaction.

Keywords: Service Quality Dimensions, Patient Satisfaction

I. pendahuluan

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan *Service Quality*, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Nuraini et al., 2021).

Berdasarkan model mutu jasa, terdapat lima dimensi utama yang menjadi faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yang ada di puskesmas, pelayanan dapat disajikan menurut tingkat dimensinya, seperti kehandalan (*reliability*) yaitu Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, terpercaya, dan akurat, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu Kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat serta memberikan bantuan secara sigap, jaminan (*assurance*) yaitu Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan, empati (*empathy*) yaitu Kepedulian serta perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan, berwujud (*tangibles*) yaitu Kualitas penampilan fasilitas fisik, peralatan, serta tampilan dan profesionalisme staf (Anisah et al., 2022).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam Quraniati et al., (2021) *cross sectional* yaitu sebuah desain penelitian yang mempelajari resiko dan efek dengan cara observasi, tujuannya adalah mengumpulkan data dalam satu waktu yang bersamaan. Dengan digunakannya metode kuantitatif maka akan memperoleh signifikansi hubungan antar variabel.

III. HASIL PENELITIAN

A. Hasil Data Khusus

Tabel 1. pengaruh dimensi *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%		
Baik	8	11.0	18	24.7	26	35.6
Kurang	0	0.0	47	64.4	47	64.7
Total	8	11.0	65	89.0	73	100
Uji statistic Chi-Square	$p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$				PR = 1.444	

Sumber : Data Sekunder 2025

Berdasarkan tabel 4.1.3 menunjukkan bahwa hampir setengah responden (35,6%) menyatakan dimensi *tangible* baik, sebagian kecil (11,0%) menyatakan puas dan sebagian kecil (24,7%) menyatakan tidak puas, sebagian besar (64,7%) menyatakan dimensi *tangible* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,444 ; CI 95% (1,118-1,866) mencakup > 1 diinterpretasikan bahwa *tangible* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 2. pengaruh dimensi *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Reliability	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%	F	%
Baik	8	11.0	18	24.7	26	35.6
Kurang	0	0.0	47	64.4	47	64.4
Total	8	11.0	65	89.0	73	100
Uji statistic Chi-Square	$p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ PR = 1.444					

Sumber : Data Sekunder 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hampir setengah (35,6%) menyatakan dimensi *reliability* baik, terdapat sebagian kecil (11,0%) menyatakan puas dan sebagian kecil (24,7%) menyatakan tidak puas, sebagian besar (64,4%) menyatakan dimensi *reliability* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ diartikan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,444 ; CI 95% (1,118-1,866) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *reliability* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 3. pengaruh dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%	F	%
Baik	8	11.0	13	17.8	21	28.8
Kurang	0	0.0	52	71.2	52	71.2
Total	8	11.0	65	89.0	73	100
Uji statistic Chi-Square	$p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ PR = 1.615					

Sumber : Data Sekunder 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hampir setengah (28,8%) menyatakan dimensi *responsiveness* baik, terdapat sebagian kecil (11,0%) menyatakan puas dan sebagian kecil (17,8%) menyatakan tidak puas. Sedangkan sebagian besar (71,2%) menyatakan dimensi *responsiveness* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ diartikan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,615 ; CI 95% (1,155-2,259) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *responsiveness* yang baik berpeluang 1,6 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 4. pengaruh dimensi *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Assurance	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%	F	%
Baik	8	11.0	26	35.6	34	46.6
Kurang	0	0.0	39	53.4	39	53.4
Total	8	11.0	65	89.0	73	100
Uji statistic Chi-Square	$p\text{-value} = 0.001 < \alpha = 0.05$ PR = 1.308					

Sumber : Data Sekunder 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hampir setengah (46,6%) menyatakan dimensi *assurance* baik, terdapat sebagian kecil (11,0%) menyatakan puas dan hampir setengah (35,6%) menyatakan tidak puas. Sebagian besar (53,4%) menyatakan dimensi *assurance* kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$ diartikan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,308 ; CI 95% (1,185-1,576) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *assurance* yang baik berpeluang 1,3 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 5. pengaruh dimensi *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Empathy	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%	F	%
Baik	7	9.8	32	42.5	39	53,4
Kurang	1	1.4	33	46.6	34	46,6
Total	8	11.0	65	89.0	73	100
Uji statistic	<i>p-value</i> = 0.033 < α = 0.05					
Chi-Square	PR = 1.183					

Sumber : Data Sekunder 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagian besar (53,4%) menyatakan dimensi *empathy* baik, terdapat sebagian kecil (9,8%) menyatakan puas dan hampir setengah (42,5%) yang menyatakan tidak puas, hampir setengah (46,6%) menyatakan dimensi *empathy* kurang, terdapat sebagian kecil (1,4%) menyatakan puas dan hampir setengah (46,6%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* = 0,033 < α = 0,05 diartikan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,183 ; CI 95% (1,010-1,385) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *empathy* yang baik berpeluang 1,1 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

IV. PEMBAHASAN

A. Pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Pengujian hipotesis pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 atau $p < \alpha$ (0,05) dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien. Bila dilihat nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,444 ; CI 95% (1,118-1,866) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *tangible* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

B. Pengaruh aspek *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Pengujian hipotesis pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* sebesar 0,000 atau $p < \alpha$ (0,05) dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *reliability* signifikan terhadap kepuasan pasien. Bila dilihat nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,444 ; CI 95% (1,118-1,866) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *reliability* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

C. Pengaruh aspek *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Pengujian hipotesis pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* sebesar 0,000 atau

$p < \alpha$ (0,05) dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *responsiveness* signifikan terhadap kepuasan pasien. Bila dilihat nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,615 ; CI 95% (1,155-2,259) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *responsiveness* yang baik berpeluang 1,6 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

D. Pengaruh aspek *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Pengujian hipotesis pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* sebesar 0,001 atau $p < \alpha$ (0,05) dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien. Bila dilihat nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,308 ; CI 95% (1,185-1,576) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *assurance* yang baik berpeluang 1,3 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

E. Pengaruh aspek *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Pengujian hipotesis pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh *p-value* sebesar 0,033 atau $p < \alpha$ (0,05) dengan demikian terdapat pengaruh signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien. Bila dilihat nilai PR (*prevalensi ratio*) = 1,183 ; CI 95% (1,010-1,385) mencakup > 1 yang diinterpretasikan bahwa *emphaty* yang baik berpeluang 1,1 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

V. KESIMPULAN

Dimensi *tangible* pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih dengan nilai PR = 1,4 artinya *tangible* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *reliability* pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih dengan nilai PR = 1,4 artinya *reliability* yang baik berpeluang 1,4 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *responsiveness* pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih dengan nilai PR = 1,6 artinya *responsiveness* yang baik berpeluang 1,6 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *assurance* pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih dengan nilai PR = 1,3 artinya *assurance* yang baik berpeluang 1,3 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *emphaty* pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih dengan nilai PR = 1,1 artinya *emphaty* yang baik berpeluang 1,1 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

VI. SARAN

A. Saran teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan ilmiah tentang pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

B. Saran praktis

Disarankan pada indikator (*tangible*) agar pihak Puskesmas melakukan evaluasi dan peninjauan ulang terhadap kelengkapan alat medis serta kenyamanan ruang tunggu, disarankan pada indikator (*reliability*) agar pihak Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap

prosedur pelayanan yang masih dirasa lambat atau kurang efisien, disarankan pada indikator (*responsiveness*) agar pihak Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap komunikasi petugas dengan pasien saat terjadi keterlambatan, disarankan pada indikator (*assurance*) agar pihak Puskesmas melakukan evaluasi dan peningkatan kemampuan komunikasi serta sikap pelayanan petugas, disarankan pada indikator (*empathy*) serta menumbuhkan empati petugas terhadap kondisi dan kebutuhan pasien.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati. (2022). Faktor-Faktor ¹⁸ Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>

ORIGINALITY REPORT

12%	8%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	2%
	Student Paper	
2	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta	2%
	Student Paper	
3	repository.um-surabaya.ac.id	1%
	Internet Source	
4	repository.stikesnhm.ac.id	1%
	Internet Source	
5	eprints.untirta.ac.id	1%
	Internet Source	
6	ejournal.insightpower.org	1%
	Internet Source	
7	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id	<1%
	Internet Source	
8	jurnal.narotama.ac.id	<1%
	Internet Source	
9	Submitted to Universitas Respati Indonesia	<1%
	Student Paper	
10	jicnusanantara.com	<1%
	Internet Source	
11	binapatria.id	<1%
	Internet Source	
12	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
	Internet Source	

13	jktp.jurnalpoltekkesjayapura.com Internet Source	<1 %
14	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
15	journal.unicimi.ac.id Internet Source	<1 %
16	www.ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.ejurnalmalahayati.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
19	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
20	koreascience.kr Internet Source	<1 %
21	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
22	www.scribd.com Internet Source	<1 %
23	Haerul Gumilar, Dewi Laelatul Badriah, Dwi Nastiti Iswarawanti. "Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas", Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal, 2024 Publication	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off