

## ABSTRAK

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Rofiyatul Laili<br>21170010005<br>S1 Administrasi Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dosen Pembimbing<br>Bdn.Nailufar Firdaus, S.ST.,M.A.P.,M.Kes<br>NIDN. 0701078906 |
| <b>PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JADDIH KECAMATAN SOCAH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| <b>ABSTRAK</b> <p>Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan Tahun 2023, terdapat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jaddih masih di bawah rata-rata (89.32%). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Jaddih Kecamatan Socah kabupaten bangkalan.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan dilakukan di Puskesmas Jaddih pada bulan Mei 2025. Populasi penelitian sebanyak 90 pasien dengan sampel 73 pasien yang dipilih menggunakan teknik sampel <i>accidental sampling</i>. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan Analisa data menggunakan uji statistic <i>Chi-Square</i>.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian uji bivariat menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi aspek <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih. Selanjutnya Pada hasil uji multivariat mengidentifikasi bahwa aspek <i>responsiveness</i> merupakan dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai <i>p-value</i>= sebesar 0,000 atau <math>p &lt; \alpha</math> (0,05), dan nilai PR (<i>prevalensi ratio</i>) = 1,615 ; CI 95% (1,155-2,259) mencakup <math>&gt; 1</math> yang diinterpretasikan bahwa <i>responsiveness</i> yang baik berpeluang 1,6 kali terhadap kepuasan pasien rawat jalan.</p> <p>Disarankan puskesmas jaddih untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pada aspek <i>responsiveness</i> melalui optimalisasi pemberian informasi yang mudah dipahami, tepat waktu, dan sesuai prosedur, perbaikan alur pemeriksaan, serta penyediaan informasi pemberian obat secara komprehensif untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.</p> <b>Kata kunci : Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien</b> |                                                                                  |