

ABSTRAK

Nama : Fa Ika Agustya
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di
Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang.

Pengukuran dimensi mutu pelayanan dan survei kepuasan pasien di bagian pendaftaran perlu dilakukan sebagai evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan (dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yakni rata-rata kunjungan pasien pada bulan September-November adalah sebanyak 2.457 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda.

Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang, dengan nilai signifikan yaitu $0.044 < 0.05$. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$. Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yaitu $0.024 < 0.05$. Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.024 < 0.05$. Variabel empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yaitu $0.004 < 0.05$. Variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan, terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Kata Kunci:

Dimensi Mutu, Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

Name : Fa Ika Agustya
Study Program : D3 Medical Records and Health Information
Title : The Effect of Patient Satisfaction on Service Quality at the Outpatient Registration Place of the Puskesmas Palang.

Measurement of service quality and patient satisfaction surveys in the registration section need to be carried out as an evaluation of the services provided. This study aims to analyze the influence of the dimensions of service quality (dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence (tangible)) with patient satisfaction at the Puskesmas Palang. This research uses quantitative research with a cross-sectional approach. The population in this study, namely the average patient visits in September-November, was 2,457 patients. The sample in this study was 96 people. The sampling technique uses accidental sampling. Data analysis using multiple linear regression tests.

Based on the partial test (t test) the reliability variable has a significant effect on patient satisfaction at the Puskesmas Palang, with a significant value of $0.044 < 0.05$. The responsiveness variable has a significant effect on patient satisfaction with a significant value of $0.033 < 0.05$. The assurance variable has a significant effect on patient satisfaction with a significant value of $0.024 < 0.05$. The assurance variable has a significant effect on patient satisfaction. This is evident from the significant values of $0.024 < 0.05$. The empathy variable has a significant effect on patient satisfaction with a significant value of $0.004 < 0.05$. The tangible evidence variable had a significant effect on patient satisfaction with a significant value of $0.033 < 0.05$. So it can be concluded, there is an influence of patient satisfaction on the quality of service.

Keywords:

Dimensions of Quality, Patient Satisfaction, Place of Patient Registration, Puskesmas