

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024
Revadia Zikri Syukria
022221001

ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KALIANGKRIK

ABSTRAK

Latar Belakang: Disebuah pelayanan kesehatan mutu pelayanan merupakan menjadi aspek yang krusial. Mutu pelayanan merupakan salah satu alat untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan dan berkaitan erat dengan kepuasan. Menurut penelitian dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial disebutkan bahwa kualitas mutu pelayanan primer masih belum mencapai target. Apabila kualitas mutu pelayanan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien maka layanan tersebut akan ditinggalkan oleh masyarakat. Maka, puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer dituntut untuk meningkatkan mutu sesuai standar dan kode etik penyelenggaraan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain analitik deskriptif pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan per bulan tahun 2024 yang mengunjungi dan mendapat pelayanan pemeriksaan umum dengan teknik pengambilan sampel Kuota Sampling dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuisisioner. Analisis data menggunakan analisis data univariat dan bivariat.

Hasil: Berdasarkan penelitian diperoleh nilai p value mutu dengan kepuasan adalah $0,000 < 0,05$, nilai p value hubungan mutu *tangible* dengan kepuasan adalah $0,003 < 0,05$, nilai p value hubungan mutu *reability* dengan kepuasan adalah $0,002 < 0,05$, nilai p value hubungan mutu *responsiveness* dengan kepuasan adalah $0,002 < 0,05$, nilai p value hubungan *assurance* dengan kepuasan adalah $0,000 < 0,05$, nilai p value hubungan *emphaty* dengan kepuasan adalah $0,008 < 0,05$.

Simpulan: Ada hubungan antara mutu pelayanan pemeriksaan umum berdasarkan mutu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik. Peningkatan mutu berkelanjutan diperlukan agar meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan

Ngudi Waluyo University
Public Health Study Program, Health Faculty
Project Final, August 2024
Revadia Zikri Syukria
022221001

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF GENERAL EXAMINATION
SERVICES
WITH OUTPATIENT SATISFACTION
AT THE KALIANGKRIK HEALTH CENTER**

ABSTRACT

Background: In a health service, service quality is a crucial aspect. Service quality is one of the tools to measure the success of the quality of health services and is closely related to satisfaction. According to research from the Social Security Implementation Agency, it is stated that the quality of primary services still does not reach the target. If the quality of service cannot meet patient satisfaction, the service will be abandoned by the community. Therefore, the health center as a primary health service is required to improve the quality according to the standards and code of ethics for implementation. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of general examination services and outpatient satisfaction at the Kaliangkrik Health Center.

Method: This study uses a descriptive analytical design of a *cross sectional approach*. The population in this study is the average number of outpatients per month in 2024 who visit and receive general examination services using the Quota Sampling technique and the number of samples is 100 respondents. Data was collected through questionnaires. Data analysis uses univariate and bivariate data analysis.

Results: Based on the research, the p-value of quality with satisfaction was $0.000 < 0.05$, the p-value of the relationship between *tangible* quality and satisfaction was $0.003 < 0.05$, the p-value of the relationship between quality *reability* and satisfaction was $0.002 < 0.05$, the p-value of the relationship between *responsiveness* and satisfaction was $0.002 < 0.05$, and the p-value of the *assurance* relationship with satisfaction being $0.000 < 0.05$, the p-value of the *emphaty* relationship with satisfaction was $0.008 < 0.05$.

Conclusion: There is a relationship between the quality of general examination services based on the quality of *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* and outpatient satisfaction at the Kaliangkrik Health Center. Continuous improvement and improvement of service quality is needed to increase patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Services