

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan pasien terhadap mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Poli Umum di Klinik Pratama Nurjaya.

Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan Poli Umum di Klinik Pratama Nurjaya, dengan sampel yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang mengacu pada lima dimensi mutu pelayanan menurut SERVQUAL, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Analisis gap menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki nilai gap negatif, yang berarti harapan pasien lebih tinggi dibandingkan kenyataan yang diterima. Dimensi responsiveness dan assurance menjadi aspek dengan gap terbesar, yang menandakan perlunya peningkatan dalam kecepatan pelayanan serta rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Klinik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi responsiveness dan assurance agar kepuasan pasien dapat tercapai sesuai standar.

Kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS, *SERVQUAL*

ABSTRACT

Quality healthcare service is one of the important factors in increasing patient satisfaction. This research is motivated by the continued complaints from patients regarding the quality of service at primary healthcare facilities. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of healthcare services and the satisfaction level of outpatient patients at the General Polyclinic of Nurjaya Primary Clinic.

This research used an analytical design with a cross-sectional approach. The study population consists of all outpatient patients at the General Polyclinic of Nurjaya Primary Clinic, with the sample determined through purposive sampling technique. Data collection was done using a questionnaire based on the five dimensions of service quality according to SERVQUAL and then analyzed using the chi-square test with a significance level of 0.05.

The research results show that overall, there is a significant relationship between the quality of healthcare services and patient satisfaction ($p < 0.05$). Gap analysis shows that all dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have negative gap values, meaning patient expectations are higher than the reality received. The dimensions of responsiveness and assurance are the aspects with the largest gaps, indicating the need for improvement in service speed and the sense of security provided by healthcare workers.

It can be concluded that the quality of healthcare services is closely related to patient satisfaction levels. The clinic is expected to improve the quality of service, especially in the dimensions of responsiveness and assurance, so that patient satisfaction can be achieved according to standards.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, outpatient, SERVQUAL*