

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan penelitian adalah pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr Pirngadi dan RSUD Dr Djoelham Tahun 2022.

Desain penelitian ini merupakan studi *explanatory research*. Waktu penelitian dimulai bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2022. Populasi adalah pasien yang pernah berobat di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Medan sebanyak 41.457 orang dan Rumah Sakit Daerah Dr. RM Djoelham Binjai sebanyak 14.398 orang. Sampel penelitian menggunakan rumus Taro Yamane diperoleh kunjungan pasien di RS Pirngadi Medan sebanyak 98 orang dan RS RM Djoelham sebanyak 92 orang. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*, pada pasien yang sedang berobat di poli rawat jalan. Analisa data menggunakan uji bivariat dengan *Chi-square* dan uji multivariat menggunakan uji regresi berganda.

Hasil penelitian diketahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Terakreditasi Paripurna di RS Dr.Pirngadi Medan adalah *Tangible* dan RS Dr.Djoelham Binjai adalah *Responsiveness*.

Disarankan bagi pihak rumah sakit agar memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien serta terjalinnya hubungan yang baik guna mendukung jalannya pelayanan prima.

Kata Kunci : Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

ABSTRAC

Quality health services are health services that can satisfy every service user in accordance with the level of satisfaction of the average population and its implementation is in accordance with the established code of ethics and service standards. An important element in efforts to improve health services is the level of patient satisfaction as service users and compliance with medical service standards set by the government. The aim of the study was to determine the effect of the dimensions of quality of health services on outpatient satisfaction at at Dr Pirngadi Hospital and Dr RM Djoelham Hospital in 2022.

The research design is an explanatory research study. The time of the study started from May to August 2022. The population was patients who had received treatment at the outpatient polyclinic at the Dr. Pringadi General Hospital in Medan, with a total of 41,457 people and 14,398 people at the Djoelham Binjai Hospital. The research sample using the Taro Yamane formula obtained 98 patient visits at Pirngadi Hospital in Medan and 92 people at Djoelham Hospital. The sampling technique was accidental sampling, in patients who were being treated at the outpatient polyclinic. Data analysis used bivariate test with Chi-square and multivariate test used multiple regression test.

The results showed that the dominant factor influencing outpatient satisfaction at the Plenary Accredited Hospital at Dr.Pirngadi Hospital Medan was Tangible and Dr. RM Djoelham Binjai Hospital was Responsiveness.

It is recommended for the hospital to give a positive impression of the quality of services provided but not to cause too high patient expectations so that they can meet patient needs and establish good relationships to support excellent service.

Keywords: Service Quality Dimensions, Outpatient Satisfaction