

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah Sakit Estomihi sebagai institusi pelayanan kesehatan menghadapi tantangan dalam memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang optimal. Berbagai keluhan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya empati, dan fasilitas yang tidak memadai menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Estomihi.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan metode potong lintang (cross sectional). Sampel berjumlah 85 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dan analisis data menggunakan uji chi-square serta regresi logistik.

Hasil: Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil uji multivariat menunjukkan bahwa dimensi *daya tanggap* (*responsiveness*) dan *jaminan* (*assurance*) merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai OR berturut-turut 11,522 dan 47,409.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Estomihi. Dimensi jaminan menjadi faktor yang paling berpengaruh, sehingga peningkatan kepercayaan dan rasa aman terhadap tenaga kesehatan perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Dimensi Mutu, Rumah Sakit Estomihi

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key indicator for evaluating the quality of healthcare services in hospitals. Estomihi Hospital, as a healthcare institution, faces challenges in meeting patient expectations regarding outpatient services. Complaints such as service delays, lack of empathy, and inadequate facilities affect the level of patient satisfaction.

Objective: This study aims to analyze the influence of service quality dimensions—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—on patient satisfaction in the outpatient department of Estomihi Hospital.

Methods: This research employed a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. A total of 85 outpatients were selected using accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using chi-square and logistic regression tests.

Results: The bivariate analysis showed that all five dimensions of service quality had a significant effect on patient satisfaction ($p < 0.05$). Multivariate analysis revealed that responsiveness and assurance were the most dominant factors influencing satisfaction, with odds ratios (OR) of 11.522 and 47.409, respectively.

Conclusion: There is a significant relationship between the dimensions of healthcare service quality and outpatient satisfaction at Estomihi Hospital. Assurance was the most influential dimension, indicating the importance of building patient trust and a sense of security through professional and courteous healthcare services.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Care, Service Dimensions, Estomihi Hospital