

## HUBUNGAN ANTARA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GRHA PERMATA IBU TAHUN 2024

Salsabila Azzahra<sup>1\*</sup>, Desy Kartika Ningsih<sup>2</sup>, Oci Etri Nursanty<sup>3</sup>

Universitas Indonesia Maju<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : salsabilaazzahra757@gmail.com

### ABSTRAK

Hasil rekapitulasi angket kepuasan pasien dalam bentuk *excel* per satu bulan pada periode Desember tahun 2023 – Februari tahun 2024 dimana pada unit rawat jalan 3 bulan terakhir belum mencapai standar Indikator Nasional Mutu yaitu bulan Desember tahun 2023 sebesar 52,34% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,0279%, bulan Januari tahun 2024 sebesar 89,84% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,0125% dan bulan Februari sebesar 61,11% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,062%. Selanjutnya, pasien juga menyampaikan ketidakpuasan mengenai layanan yang diterima melalui kolom masukan & saran pada angket serta ulasan *google review* seperti perawat dan dokter yang kurang maksimal dalam menangani karena terlalu banyak pasien, dan dokter yang tidak datang sesuai jam praktik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *random sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik ( $p=0,000$ ), kehandalan ( $p=0,000$ ), dan daya tanggap ( $p=0,000$ ) terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan di rumah sakit grha permata ibu dengan nilai  $p<0,05$ .

**Kata kunci** : dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

### ABSTRACT

The results of the recapitulation of patient satisfaction questionnaires in excel form per month in the period December 2023 - February 2024 where the outpatient unit in the last 3 months has not reached the National Quality Indicator standard, namely December 2023 of 52.34% with questionnaire completion representing only 0.0279%, January 2024 of 89.84% with questionnaire completion representing only 0.0125% and February of 61.11% with questionnaire completion representing only 0.062%. Furthermore, patients also expressed dissatisfaction with the services received through the input & suggestions column on the questionnaire and Google review reviews such as nurses and doctors who were less than optimal in handling because there were too many patients, and doctors who did not come according to practice hours. The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of service quality and patient satisfaction in the outpatient unit at Grha Permata Ibu Hospital. This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. Sampling in this study used random sampling of 100 respondents. The results of the study showed a relationship between service quality in the dimensions of physical evidence ( $p = 0.000$ ), reliability ( $p = 0.000$ ), and responsiveness ( $p = 0.000$ ) to patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between service quality in the dimensions of physical evidence, reliability, and responsiveness to patient satisfaction in the outpatient unit at Grha Permata Ibu Hospital with a  $p$  value  $<0.05$ .

**Keywords** : patient satisfaction, service quality, service quality dimensions

### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah organisasi unik serta kompleks yang di dalamnya ditemukan suatu usaha ataupun proses pelayanan pada sektor bidang jasa, terutama jasa medik yang berbentuk pelayanan kesehatan pada pasien dalam bentuk pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat

jalan, serta penunjang medik (Amir Mahmud, 2022). Salah satu bentuk pelayanan di rumah sakit adalah unit rawat jalan yang merupakan unit fungsional untuk menangani pasien berobat dari mulai proses pendaftaran hingga selesai pemeriksaan. Dalam proses pelayanan rumah sakit, unit rawat jalan mempunyai peranan penting sebelum memberikan pelayanan rawat inap atau pelayanan medis lainnya, sehingga harus dapat menyediakan layanan dengan kualitas yang baik kepada pasiennya supaya dapat terus menjaga kepercayaan pelanggan (pasien) yang sudah ada (Astuti, 2022).

Unit rawat jalan merupakan satu dari beberapa pelayanan di lingkungan rumah sakit yang diharapkan mampu memberikan layanan yang berkualitas sesuai standar yang ditetapkan, karena kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting di rumah sakit. Pelayanan berkualitas diartikan sebagai suatu evaluasi pelanggan terhadap keunggulan maupun keistimewaan produk atau layanan secara keseluruhan, dimulai dari kebutuhan hingga terbentuknya persepsi pelanggan. Kualitas layanan dianggap baik bila pihak penyedia jasa mampu memberi pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Najib, 2022). Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi yang menjadi indikator kualitas pelayanan, yakni daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurances*), keandalan (*reliability*), serta perhatian (*empathy*) (Sari, 2022).

Pelayanan dan kualitas pelayanan menjadi hal krusial untuk mewujudkan kepuasan pasien di rumah sakit. Harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien menjadi definisi dari kualitas pelayanan. Selanjutnya, kepuasan diperoleh setelah pasien membandingkan antara kinerja layanan yang diberikan dengan harapan pasien (Nuraini et al., 2021). Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit dapat mengukur keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pasien melalui tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan akan tercapai apabila rumah sakit dapat menyelenggarakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien, sehingga mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan tersebut di masa mendatang (Al Rajab & Andilah, 2023). Ketika pasien menerima pelayanan yang luar biasa dan melampaui ekspektasinya selama pengobatan, secara alami mereka akan mengembangkan pandangan positif terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit (Kurniasih, 2023).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rita Juniarti dan kawan kawan pada tahun 2022 dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi” menunjukkan adanya hubungan signifikan antar dimensi Daya Tanggap ( $0,006 < 0,05$ ), bukti fisik ( $0,004 < 0,05$ ), Jaminan ( $0,019 < 0,05$ ), keandalan ( $0,001 < 0,05$ ), serta Empati ( $0,036 < 0,05$ ) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi, Sumatera Utara (Gultom et al., 2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Eka Lolita Eliyanti Pakpahan dan kawan kawan pada tahun 2023 dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Ruang Poliklinik Penyakit Dalam” menemukan adanya hubungan antara dimensi daya tanggap ( $0,000 < 0,05$ ), jaminan ( $0,000 < 0,05$ ) serta empati ( $0,009 < 0,05$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan, namun penelitian ini tidak menemukan korelasi signifikan antara dimensi bukti fisik ( $0,204 > 0,05$ ) dan dimensi keandalan ( $0,228 > 0,05$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di ruang poliklinik penyakit pada Rumah Sakit Royal Prima Medan (Pakpahan et al., 2023). Penelitian serupa yang dilakukan oleh Asmirati Yakob dan kawan kawan pada tahun 2023 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023” dengan hasil yang diperoleh dari angka koefisien bukti fisik (0,360), kehandalan (0,349), daya tanggap (0,389), jaminan (0,437), dan empati (0,600) menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Paru Manguharjo Madiun (Asmirati Yakob et al., 2023).

Menurut studi pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti, diperoleh data sekunder dari divisi Humas Rumah Sakit Grha Permata Ibu mengenai hasil rekapitulasi angket kepuasan pasien dalam bentuk *excel* per satu bulan pada periode Desember 2023 – Februari 2024 di mana

pada unit rawat jalan 3 bulan terakhir belum mencapai standar Indikator Nasional Mutu yaitu bulan Desember tahun 2023 sebesar 52,34% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,0279%, bulan Januari tahun 2024 sebesar 89,84% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,0125% dan bulan Februari sebesar 61,11% dengan pengisian angket yang mewakili hanya 0,062%. Kualitas pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu juga banyak memperoleh sorotan dari pasien mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Peneliti melakukan penelitian pada tiga dimensi kualitas pelayanan, berupa dimensi daya tanggap, bukti fisik, dan keandalan karena keluhan dari pasien mayoritas ditujukan ke fasilitas di unit rawat jalan dan tenaga medis (dokter dan perawat). Pada dimensi bukti fisik pasien menyampaikan keluhan mengenai kursi terbatas di ruangan. Pada dimensi keandalan pasien menyampaikan keluhan mengenai dokter yang kurang informatif menjelaskan penyakit pasien, perawat yang kurang informatif ketika menjawab pertanyaan pasien, jadwal pelayanan yang kadang berubah dan tidak diinfokan, dan pasien yang menunggu lama untuk bisa berkonsultasi dengan dokter. Pada dimensi daya tanggap pasien menyampaikan keluhan mengenai dokter yang tidak datang tepat waktu sesuai jam praktik, perawat yang tidak merespon cepat ketika pasien kebingungan, dokter yang kurang ramah dan terkesan tidak menunjukkan empati kepada pasien. Mengacu pada pada latar belakang ini, peneliti bermaksud melaksanakan penelitian terkait hubungan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu tahun 2024.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deksriptif melalui pendekatan *cross-sectional* dan telah mendapatkan layak etik dengan nomor No.10988/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/X/2024. Penelitian ini berlokasi di unit rawat jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu pada bulan September hingga Oktober tahun 2024, dengan populasi diambil dari total pasien rawat jalan selama 3 bulan periode Desember 2023 – Februari 2024 yang berjumlah 44.841 pasien. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan melalui rumus slovin, dengan teknik pengambilan sampel secara *random sampling*. Instrumen penelitian yang dipilih adalah kuesioner berdasarkan skala likert, yang hasilnya diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: baik, cukup, serta kurang. Analisis data menggunakan uji rank Spearman untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel dengan data berskala ordinal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimulai dengan pengurusan surat izin pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. Setelah melewati proses kaji etik dan mendapatkan izin resmi, peneliti melanjutkan ke tahap pengumpulan data. Data yang dikumpulkan kemudian diolah melalui aplikasi SPSS. Menurut hasil analisis data yang melibatkan 100 pasien sebagai responden, diperoleh temuan sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Usia	f	%
26-35 tahun	22	22
36 – 45 tahun	36	36
46 – 59 tahun	39	39
>60 tahun	3	3
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Jenis Kelamin	f	%
Laki-Laki	28	28
Perempuan	72	72
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pekerjaan	f	%
Wirausaha	15	15
Karyawan Swasta	36	36
Ibu Rumah Tangga	33	33
Dan Lain-Lain	16	16
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian pada kategori usia membuktikan bahwasanya kelompok usia 46-59 tahun merupakan kelompok yang paling banyak, dengan persentase 39%. Pada kategori jenis kelamin, mayoritas respondennya yaitu Perempuan, yang berjumlah 72 orang (72%). Sedangkan pada kategori pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kalangan karyawan swasta, dengan jumlah 36 orang (36%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Kategori	f	%
Kurang	4	4
Cukup	6	6
Baik	90	90
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Diketahui menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori baik sebanyak 90 responden (90%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Kategori	f	%
Kurang	4	4
Cukup	7	7
Baik	89	89
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Diketahui menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori baik sebanyak 89 responden (89%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Kategori	f	%
Kurang	5	5
Cukup	14	14
Baik	81	81
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penilaian, sebagian besar responden, yaitu sebanyak 81 orang (81%), termasuk dalam kategori baik.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Kategori	f	%
Kurang	2	2
Cukup	10	10
Baik	88	88
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Diketahui menurut penilaian responden sebagian besar memiliki kategori baik sebanyak 88 responden (88%).

**Tabel 6. Hubungan Dimensi Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Bukti	Kepuasan Pasien			Total	Sig	Kof
	Kurang	Cukup	Baik			
Kurang	1	2	1	4	0,000	0,787
Cukup	0	6	0	6		
Baik	1	2	87	90		
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>88</b>	<b>100</b>		

Diketahui mayoritas responden memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan pada kategori bukti fisik, dengan 87 responden atau 87% menganggapnya “baik” dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Hasil analisis data dengan uji *Rank Spearman* mengindikasikan nilai signifikansi dalam angka 0,000 yang menandakan nilai signifikansi  $<0,05$ , sehingga mengindikasikan adanya hubungan signifikan pada dimensi bukti fisik dan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,787 membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara dua variabel tersebut berdasarkan respon dari responden yaitu “Sangat Kuat”. Dimensi bukti fisik sangatlah penting karena dapat langsung dirasakan oleh pasien, yang akan menghasilkan perasaan puas dan pada akhirnya membentuk loyalitas pasien (Al Rajab & Andilah, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Aken Camala dan kawan-kawan pada tahun 2022, dengan hasil yang menunjukkan bahwa *p value*  $0,006 < 0,05$ , sekaligus mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien (Camala et al., 2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Wilhelmus Alvin Kaka dan kawan-kawan pada tahun 2024, dengan hasil menunjukkan bahwa *p value*  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien korelasi 0,663, mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara dimensi bukti fisik terhadap Tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Kaka et al., 2024). Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, yang memberikan dampak positif terhadap tercapainya kepuasan pasien. Hal tersebut bisa terlihat dari kualitas layanan yang diberikan selama pasien berada di unit rawat jalan, di mana petugas secara konsisten menjaga kelengkapan serta kebersihan peralatan medis yang digunakan, penerangan yang cukup di ruang pemeriksaan, serta ruang konsultasi yang bersih, nyaman, dan cukup luas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pemeliharaan dan pengecekan berkala untuk memastikan bukti fisik di unit rawat jalan dapat terus menunjang pelayanan kesehatan yang diberi kepada pasien.

Diketahui mayoritas responden menilai kualitas pelayanan pada kategori keandalan sebagai “baik” terhadap kepuasan pasien, dengan jumlah responden mencapai 85 atau sekitar 85%. Menurut hasil analisis data dengan uji *Rank Spearman* mengindikasikan nilai signifikansi

dalam angka 0,000 yang menandakan nilai signifikansi  $<0,05$  sehingga mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien. Kemudian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,664 mengindikasikan bahwasanya ditemukan korelasi yang kuat dan positif antara dimensi keandalan dan kepuasan pasien berdasarkan respon responden yaitu “Kuat”. Menurut Parasuraman keandalan mengacu pada kemampuan suatu lembaga, dalam hal ini rumah sakit, supaya memberikan pelayanan kesehatan yang konsisten sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan secara akurat dan dapat dipercaya (Puji et al., 2020).

**Tabel 7. Hubungan Dimensi Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Kepuasan pasien							Total		sig	Kof
Keandalan	Kurang		Cukup		Baik					
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Kurang	1	1	2	2	1	1	4	4	0,000	0,664
Cukup	1	1	4	4	2	2	7	7		
Baik	0	0	4	4	85	85	89	89		
Total	2	2	10	10	88	88	100	100		

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana dan rekan-rekan pada tahun 2024, yang menghasilkan p value sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dan mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Yuliana et al., 2024). Penelitian lain yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary pada tahun 2020 juga menunjukkan hasil serupa, dengan p value sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang, Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Anwary, 2020). Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi positif pasien terhadap keandalan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, persepsi negatif terhadap keandalan pelayanan dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Ketidakmampuan atau kurangnya keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang memadai berpotensi memunculkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan di kalangan pasien, karena pasien mampu menilai kualitas pelayanan berdasarkan tindakan yang mereka terima.

**Tabel 8. Hubungan antara Dimensi Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu**

Daya tanggap	Kepuasan pasien						total		sig	Kof
	Kurang		Cukup		Baik					
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Kurang	2	2	3	3	0	0	5	5	0,000	0,570
Cukup	0	0	4	4	10	10	14	14		
Baik	0	0	3	3	78	78	81	81		
Total	2	2	10	10	88	88	100	100		

Diketahui sebagian besar responden memberi penilaian “baik” terhadap kualitas pelayanan dalam kategori daya tanggap, yang berhubungan dengan kepuasan pasien, sebanyak 78 responden atau setara dengan 78%. Hasil analisis data menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang mengindikasikan bahwa nilai signifikansi

tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap dan kepuasan pasien. Selain itu, didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,570 mengindikasikan bahwasanya ditemukan korelasi yang kuat dan positif antara dimensi keandalan dan kepuasan pasien berdasarkan respon responden yaitu “Kuat”. Daya tanggap mengacu pada kesiapan petugas untuk memberikan layanan kesehatan secara cepat kepada pasien, termasuk kemampuan dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang sesuai, menyampaikan informasi dengan jelas, serta menghindari tertundanya yang tidak perlu, yang dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan (Gultom et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fakhriannor pada tahun 2021, yang memperoleh p value sebesar 0,006 ( $0,006 < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap dan kepuasan pasien rawat jalan (Fakhriannor, 2021). Penelitian lain yang dilakukan oleh Yulnise Wansaga dan rekan-rekan pada tahun 2020 juga menghasilkan p value sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), yang membuktikan adanya hubungan antara dimensi daya tanggap dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud (Wansaga et al., 2020). Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap yang baik juga memengaruhi persepsi pasien, di mana pasien merasa puas dan senang dengan ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas yang responsif dalam menangani keluhan dengan serius, serta kesediaan untuk bekerja sama mencari solusi atas permasalahan pasien. Persepsi positif dari pasien akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka, yang pada gilirannya akan memperbaiki citra rumah sakit.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat kuat, yang didukung oleh nilai signifikansi 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), antara dimensi: 1) Bukti fisik dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu, dengan koefisien korelasi sebesar 0,787 2) Keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu, dengan koefisien korelasi sebesar 0,664. 3) Daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu, dengan koefisien korelasi sebesar 0,570. Penelitian ini membuktikan bahwasanya dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien yaitu dimensi bukti fisik. Dimensi ini menjadi aspek penting dalam pelayanan karena merupakan hal pertama yang diamati serta dirasakan oleh pasien. Sehingga pihak manajemen, terutama bagian umum rumah sakit harus melakukan pemeliharaan dan pengecekan secara berkala pada fasilitas di unit rawat jalan agar kualitasnya tetap terjaga.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji, atas arahan dan dukungan yang sangat berharga selama proses penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Tanpa dukungan dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73. <https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>

- Amir Mahmud. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Mirai Management*, 7(2 (2022)), 104–119.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
- Asmirati Yakob, Lina Alfiyani, Yuli Kusumawati, Avi Arya Buana Jaya Putra, & Kristofara Karolina Kewa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314–322. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785>
- Astuti, T. (2022). Analisis Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 44(44), 1–6. <https://sipora.polije.ac.id/12443/>
- Camala, A., Marwati, T. A., & Akrom, A. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2443. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.5593>
- Fakhshiannor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 Relationship of Quality of Health Services With Outpatient Patient Satisfaction At Batumandi Puskesmas , Balangan Regency in 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 180–185.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Kaka, W. A., Wartiningsih, M., & Ritunga, I. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya. *Jurnal, Prepotif Masyarakat Kesehatan*, 8(1), 1–9.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Pakpahan, E. L. E., Wahab, A., Debora, C., Hasibuan, A. M., & Sinaga, E. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ruangan poliklinik penyakit dalam. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 38–43. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.3369>
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.107>
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Wansaga, Y., Rudolf, F., Maramis, R., & Wowor, R. E. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1, 7–12.
- Yuliana, Marchamah, D., & Desty, R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>