

ABSTRAK

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu oleh Amira Aldini Askarila (2024), Laporan Tugas Akhir Deskriptif Korelasional, Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknis Kesehatan Kemenkes Malang. Penguji Diniyah Kholidah, SST, SGz, MPH, Penguji Dea Allan Sakti Karunia, S.ST, MKM.

Latar Belakang: Peningkatan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dapat memberikan dampak positif secara keseluruhan terhadap sistem kesehatan, sehingga penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien yang aktif menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas Batu selama periode penelitian. Sampel dalam penelitian adalah sebanyak 100 orang responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling kuota. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis Bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. **Hasil Penelitian:** Sebagian besar pasien menyatakan baik terhadap pernyataan pada mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik (*tangible*) 93%, kehandalan (*reliability*) 95%, daya tanggap (*responsiveness*) 81%, jaminan (*assurance*) 95%, dan empati (*empathy*) 91%. Sebanyak 79% pasien menyatakan puas terhadap keseluruhan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien (bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) ($p\ value = 0,000 \leq 0,05$),) dan kehandalan (*reliability*) ($p\ value = 0,001 \leq 0,05$)). **Kesimpulan:** Puskesmas Batu telah menerapkan mutu pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan baik dan mewujudkan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Puskesmas