

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
BLUD RSU KOTA BANJAR**

SKRIPSI



Disusun Oleh :
Alvia Zalianty
NIM : 11016122011

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
BLUD RSU KOTA BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)**



Disusun Oleh :
Alvia Zalianty
NIM : 11016122011

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Skripsi, September 2026
Alvia Zalianty**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Terhadap Kepuasan
Pasien Di BLUD RSUD Kota Banjar**

144 halaman + 15 tabel + 1 gambar + 10 lampiran.

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan rawat jalan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan BLUD RSUD Kota Banjar. Metode: Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian sebanyak 7.848 pasien rawat jalan dengan sampel 100 responden yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil: Secara deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh persentase skor rata-rata sebesar 66,32% dan termasuk kategori baik. Persentase skor masing-masing dimensi yaitu *tangibles* 69,04%, *reliability* 65,04%, *responsiveness* 60,76%, *assurance* 67,96%, dan *empathy* 68,80%. *Responsiveness* merupakan dimensi dengan nilai rata-rata dan persentase skor paling rendah. Kepuasan pasien memperoleh rata-rata 17,18 atau persentase skor 68,72% dan termasuk kategori puas. Secara parsial, *tangibles* ($p<0,001$), *reliability* ($p=0,003$), *responsiveness* ($p<0,001$), *assurance* ($p<0,001$), dan *empathy* ($p<0,001$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, kelima dimensi *SERVQUAL* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $F=32,255$ dan $p<0,001$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,612 menunjukkan bahwa 61,2% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi *SERVQUAL*. Simpulan: Kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan BLUD RSUD Kota Banjar secara keseluruhan berada pada kategori baik dan kepuasan pasien berada pada kategori puas. *Responsiveness* menjadi temuan utama (*key finding*) karena memperoleh nilai rata-rata dan persentase skor paling rendah, tetapi tetap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap pelayanan perlu menjadi salah satu prioritas perbaikan, sementara dimensi kualitas pelayanan lainnya perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, kepuasan pasien, rawat jalan
Kepustakaan: 46 (1988-2026)

BAKTI TUNAS HUSADA UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNDERGRADUATE PROGRAM IN HOSPITAL ADMINISTRATION

Thesis, September 2026
Alvia Zalianty

The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction at BLUD RSU
Kota Banjar

144 pages + 15 tables + 1 figure + 10 appendices.

Abstract

Background: Outpatient service quality is an important factor in shaping patient satisfaction. This study aimed to analyze the effect of service quality based on the five SERVQUAL dimensions on patient satisfaction at the Outpatient Installation of BLUD RSU Kota Banjar. Methods: This study employed a descriptive analytic quantitative design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 7,848 outpatients, with a sample of 100 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using SERVQUAL and patient satisfaction questionnaires and analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression. Results: Overall service quality obtained an average percentage score of 66.32% and was categorized as good. The percentage scores for each dimension were tangibles 69.04%, reliability 65.04%, responsiveness 60.76%, assurance 67.96%, and empathy 68.80%. Responsiveness had the lowest mean and percentage scores. Patient satisfaction had a mean score of 17.18 or a percentage score of 68.72% and was categorized as satisfied. Partially, tangibles ($p < 0.001$), reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p < 0.001$), assurance ($p < 0.001$), and empathy ($p < 0.001$) had positive and significant effects on patient satisfaction. Simultaneously, the five SERVQUAL dimensions significantly affected patient satisfaction ($F = 32.255$; $p < 0.001$), with an Adjusted R Square of 0.612, indicating that 61.2% of the variation in patient satisfaction was explained by the five SERVQUAL dimensions. Conclusion: The quality of outpatient services at BLUD RSU Kota Banjar was generally categorized as good, and patient satisfaction was categorized as satisfied. Responsiveness emerged as the key finding because it had the lowest mean and percentage scores while still having a positive and significant effect on patient satisfaction. Therefore, improving service responsiveness should be prioritized, while the other dimensions of service quality should be maintained and continuously improved.

Keywords: service quality, SERVQUAL, patient satisfaction, outpatient care
References: 46 (1988-2026)