

ABSTRAK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1-ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2024
Haries Tri Widodo

Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Xvi + 61 hal + 3 bagan + 9 tabel + 21 lampiran

Abstrak

Pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian utama dalam struktur pelayanan kesehatan saat ini. Meskipun terdapat kemajuan teknologi medis dan peningkatan ketersediaan layanan, banyak pasien masih merasakan pengalaman yang tidak memuaskan di rumah sakit atau klinik. Kekecewaan pasien terhadap layanan kesehatan bisa dipengaruhi oleh faktor dimensi *tangible*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. Penelitian ini menerapkan desain penelitian korelasi dengan pendekatan Studi *Cross-Sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling*. Hasil uji statistik dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien menggunakan *spearman rank (rho)* dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan p value = 0,000 dan $r = 0,561$ yang artinya dimensi *tangible* memiliki hubungan dalam kategori sedang dengan kepuasan pasien. Dimensi *tangible* seperti fasilitas, peralatan medis, dan penampilan personel merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pasien. Karena itu, penelitian ini mendorong seluruh pemberi pelayanan medis dalam mempertahankan peningkatan kualitas dimensi *tangible* sebagai bagian penting dari usaha meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien, serta memperbaiki citra mereka di mata publik. Hasil penelitian dapat dijadikan panduan bagi lembaga pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan terutama dalam merencanakan langkah-langkah dalam peningkatan kualitas pelayanan medis.

Kata Kunci: Dimensi *Tangible*, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

Abstract

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
SI-NURSING UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCE

Skripsi, July 2024
Haries Tri Widodo

The Relationship between Tangible Dimensions and Patient Satisfaction at the Aisyiyah Ambulu Primary Inpatient Clinic

Xvi + 61 pages + 3 chart + 9 tables + 21 appendices

Abstract

The importance of patient satisfaction with health services is still a major concern in the current health service structure. Despite advances in medical technology and increased availability of services, many patients still have dissatisfying experiences at hospitals or clinics. Patient disappointment with health services can be influenced by tangible dimension factors. The aim of this research is to analyze the relationship between the tangible dimension and patient satisfaction at the Aisyiyah Ambulu Inpatient Pratama Clinic. This research applies a correlation research design with a Cross-Sectional Study approach with a sample size of 55 respondents taken using quota sampling techniques. The results of statistical tests on the tangible dimension and patient satisfaction using Spearman rank (ρ) with $\alpha = 0.05$ obtained p value = 0.000 and $r = 0.561$, which means that the tangible dimension has a medium relationship with patient satisfaction. Tangible dimensions such as facilities, medical equipment, and personnel appearance are key factors in improving the patient experience. Therefore, this research encourages all medical service providers to maintain quality improvement in the tangible dimension as an important part of efforts to increase patient satisfaction and loyalty, as well as improve their image in the eyes of the public. The research results can be used as a guide for health service institutions and health workers, especially in planning steps to improve the quality of medical services.

Keywords: *Health Services, Patient Satisfaction, Tangible Dimensions*