

HUBUNGAN DIMENSI RESPONSIVITAS DAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN DI POLIKLINIK UMUM KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG

**FARAH RAHMA KINANTI-25000121130100
2025-SKRIPSI**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari aspek klinis, tetapi juga dari kemampuan sistem pelayanan dalam merespons kebutuhan nonmedis pasien. Klinik Pratama Diponegoro I merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mitra BPJS Kesehatan dengan total kapitasi sebesar 27.783 peserta. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah kunjungan pasien terus meningkat, yang menimbulkan berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan memuaskan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 100 pasien Poliklinik Umum Klinik Pratama Diponegoro I yang ditentukan dengan teknik *proportional sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi responsivitas WHO, meliputi *dignity, autonomy, confidentiality, prompt attention, social support, basic amenities*, dan *choice of provider*, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa semakin baik penerapan prinsip *responsiveness*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Klinik perlu meningkatkan aspek komunikasi empatik, efisiensi waktu tunggu, dan penyediaan informasi pelayanan agar mutu pelayanan semakin optimal.

Kata Kunci: Responsivitas, Kepuasan Pasien, Klinik Pratama