

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CAWAS II

Riska Meilinawati, Siti Fatmawati.
riskameilinawati5@gmail.com
Universitas `Aisyiyah Surakarta

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan merupakan wujud penilaian dari pengguna layanan terhadap apa yang diterima setelah mendapat layanan dari sebuah instansi. Sedangkan kepuasan pasien merupakan perasaan senang, sedih maupun kecewa yang muncul dari pengguna layanan setelah mendapat pelayanan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan dari masyarakat, untuk menciptakan kepuasan pasien maka fungsi pelayanan akan ditingkatkan. Pencapaian SPM pada pelayanan Puskesmas Cawas II tahun 2020 sebesar 71,48% dan tahun 2021 sebesar 84,06%. **Tujuan :** Mengetahui dan mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II. **Metode :** Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dengan jumlah sampel 91 orang responden. **Hasil :** Hasil uji bivariat membuktikan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu *p value* 0,00 dan α 0,05 dimana $p < \alpha$ dikatakan ada hubungan. Nilai *value* korelasi sebesar 0,757 tergolong dalam kategori “Hubungan Kuat”. **Kesimpulan :** Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pasien.*