

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
2023**

**ABSTRAK**

**TASYA GIANDWI UNTARI**

**HUBUNGAN FAKTOR KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK UMUM UPTD  
PUSKESMAS KERSANAGARA KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan aspek kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara untuk membandingkan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Tahun 2023. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan menggunakan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang sedang berobat di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 256 responden. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pengisian kuesioner oleh responden. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi *rank spearman*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara faktor kehandalan ( $p=0,000$ ), faktor daya tanggap ( $p=0,000$ ), faktor jaminan ( $p=0,021$ ), faktor empati ( $p=0,000$ ), dan faktor bukti fisik ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya. Saran yang diberikan untuk puskesmas yaitu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti peningkatan kedisiplinan petugas kesehatan, keramahan dan kesopanan, serta pemeliharaan dan pengecekan secara rutin fasilitas kesehatan yang digunakan.

**Kata Kunci:** Puskesmas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

**FACULTY OF HEALTH SCIENCE**  
**SILIWANGI UNIVERSITY**  
**TASIKMALAYA**  
**PUBLIC HEALTH**  
**SPECIALIZATION IN HEALTH POLICY ADMINISTRATION**  
**2023**

**ABSTRACT**

**TASYA GIANDWI UNTARI**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE FACTORS OF QUALITY OF HEALTH SERVICES AND OUTPATIENT SATISFACTION AT THE GENERAL POLYCLINIC OF UPTD PUSKESMAS KERSANAGARA TASIKMALAYA CITY IN 2023***

*The quality of health services is closely related to aspects of patient satisfaction. Patient satisfaction is a way to compare the patient's perception of the service they receive with their expectations before receiving the service. Therefore, the better the quality of service, the better the patient satisfaction. The purpose at this study was to analyze the relationship between service quality factors and outpatient satisfaction at the General Polyclinic UPTD Puskesmas Kersanagara Tasikmalaya City in 2023. This research was an analytical survey using a cross sectional study design. The population in this study were patients who were seeking treatment at the General Polyclinic UPTD Puskesmas Kersanagara, Tasikmalaya City with a total research sample of 256 respondents. Samples were taken using accidental sampling technique. Data collection in this research was through filling out questionnaires by respondents. Data analysis was carried out using univariate and bivariate analysis using the Spearman rank correlation test. The research results showed that there were a relationship between the reliability factor ( $p=0.000$ ), the responsiveness factor ( $p=0.000$ ), the assurance factor ( $p=0.021$ ), the empathy factor ( $p=0.000$ ), and the tangible factor ( $p=0.000$ ) with satisfaction outpatients at the General Polyclinic UPTD Puskesmas Kersanagara, Tasikmalaya City. It is suggested to Puskesmas Kersanagara need to improve the quality of services such as increasing the discipline of health workers, friendliness and politeness, as well as routine maintenance and checking of the health facilities used.*

**Keywords:** *Puskesmas, Service Quality, Patient Satisfaction*