

ABSTRAK

INTAN RISTANTIA N
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KUPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MANGUNREJA TAHUN
2023

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan baik pasien umum maupun pasien BPJS. Jenis penelitian ini termasuk penelitian survei analitik dengan desain Cross Sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika hubungan antara faktor-faktor terhadap suatu akibat, melalui pendekatan observasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan Sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan tehnik *accidental sampling* dimana pasien didapatkan secara kebetulan dan menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangunreja. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu Ada hubungan antara kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien di puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023. Saran yang diberikan bagi Puskesmas yaitu petugas harus sudah terlatih dalam menangani pasien, petugas harus lebih mendengarkan setiap keluhan dari pasien, serta petugas harus selalu menginformasikan segala sesuatunya dengan detail dan mudah dipahami oleh pasien, serta perlu memperhatikan kebersihan dan kerapihan ruang tunggu pasien dan ruang pemeriksaan.

Kata Kunci: Kehandalan; Jaminan, Kualitas pelayanan, Kepuasan, Kesehatan