

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2024**

ABSTRAK

SIFA AGUSTIN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK UMUM UPTD
PUSKESMAS SANGKALI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan pada pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan. Apabila tingkat kepuasan pasien baik maka kualitas pelayanannya juga baik, begitupun sebaliknya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang sedang berobat di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya dengan jumlah sampel 222 responden. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner oleh responden. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat dengan uji korelasi *rank spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor kehandalan ($p=0,000$), faktor daya tanggap ($p=0,000$), faktor jaminan ($p=0,000$), faktor empati ($p=0,000$), dan faktor bukti fisik ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya. Saran yang diberikan untuk puskesmas yaitu pihak UPTD Puskesmas Sangkali dapat meninjau dan menerapkan kembali mengenai peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

FACULTY OF HEALTH SCIENCES

SILIWANGI UNIVERSITY

TASIKMALAYA

2024

ABSTRACT

SIFA AGUSTIN

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH OUTPATIENT SATISFACTION IN THE GENERAL POLYCLINIC UPTD PUSKESMAS SANGKALI CITY TASIKMALAYA IN 2024

The quality of health services is a manifestation of the results of the performance of health workers which results in patient satisfaction in the use of health services. Patient satisfaction is closely related to the quality of health services. If the level of patient satisfaction is good, the quality of health services will also be good, and vice versa. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the UPTD General Polyclinic, Sangkali Health Center, Tasikmalaya City in 2024. This research is an analytical survey using a cross sectional approach. The population in this study were patients who were seeking treatment at the UPTD General Polyclinic, Sangkali Health Center, Tasikmalaya City with a sample size of 222 respondents. Samples were taken using accidental sampling technique. Data collection through filling out questionnaires by respondents. Data analysis was carried out using univariate and bivariate analysis with the Spearman rank correlation test. The research results show that there is a relationship between the reliability factor ($p=0.000$), the responsiveness factor ($p=0.000$), the assurance factor ($p=0.000$), the empathy factor ($p=0.000$), and tangible factor ($p=0.000$) with outpatient satisfaction at the UPTD General Polyclinic, Sangkali Health Center, Tasikmalaya City. Suggestions in this research are that the UPTD Puskesmas Sangkali can review and re-implement improving the quality of health services on the factors of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

Keywords: *Quality of Health Services, Patient Satisfaction*