

ABSTRAK

Nama : Silva Inayatullah Al-shodiq
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2024

Salah satu tujuan meningkatkan standar pelayanan medis adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mencakup keandalan, jaminan, empati, bukti fisik, serta daya tanggap petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat analitik menggunakan desain penelitian *cross sectional*, dan dianalisis secara univariat dan bivariat melalui aplikasi *software* SPSS 25. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan. Hasil analisis univariat distribusi frekuensi kualitas pelayanan dengan pelayanan andal sebesar 83% (83 responden), kualitas pelayanan dengan pelayanan terjamin sebesar 90% (90 responden), kualitas pelayanan dengan bukti fisik baik sebesar 81% (81 responden), kualitas pelayanan dengan pelayanan berempati sebesar 80% (80 responden), dan kualitas pelayanan dengan pelayanan tanggap sebesar 81% (81 responden). Hasil analisis bivariat menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu keandalan dengan *P Value* 0,000, jaminan dengan *P Value* 0,032, bukti fisik dengan *P Value* 0,000, empati dengan *P Value* 0,000, dan daya tanggap dengan *P Value* 0,000. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas dapat berfokus pada percepatan ketepatan waktu layanan, peningkatan kemampuan dan komunikasi petugas, pemeliharaan fasilitas yang baik, peningkatan aksesibilitas informasi, serta respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap.

ABSTRACT

Name : Silva Inayatullah Al-shodiq
Study Program : S1 Public Health
Title : *The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction Level at the Kramat Jati Community Health Center, East Jakarta in 2024*

One of the goals of improving the standard of medical services is to increase patient satisfaction. Service quality includes reliability, assurance, empathy, tangibles, and responsiveness of health workers. This research aims to determine the relationship between service quality and the level of patient satisfaction at the Kramat Jati Health Center, East Jakarta in 2024. This research is an analytical quantitative research using a research design cross sectional, and analyzed univariately and bivariately through the application software SPSS 25. The sample in this study was 100 patients who had received health services. The results of the univariate analysis of the frequency distribution of service quality with reliability service were 83% (83 respondents), service quality with assurance service was 90% (90 respondents), service quality with tangibles evidence was 81% (81 respondents), service quality with empathy service by 80% (80 respondents), and service quality with responsiveness service by 81% (81 respondents). The research results show that service quality dimensions are related to the level of patient satisfaction, namely reliability with a P Value of 0.000, assurance with a P Value of 0.032, tangibles with a P Value of 0.000, empathy with a P Value of 0.000, and responsiveness with a P Value of 0.000. To increase patient satisfaction, Community Health Centers can focus on accelerating the timeliness of services, increasing the ability and communication of staff, maintaining good facilities, increasing information accessibility, and responding more quickly to patient needs.

Keywords: *Patient Satisfaction Level, Service Quality, Reliability, assurance, tangibles, empathy, Responsiveness.*