

ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG
TAHUN 2018

APRINA HETIKUS TAEKAB – 25010116183023

(2018 - Skripsi)

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat. Selama ini, belum semua layanan puskesmas memberikan pelayanan bermutu yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan hasil prasarvey pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dengan populasi sebanyak 5.438 orang pasien dengan sampel sebanyak 100 responden dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner dan dianalisis dengan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi-square. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa pada mutu pelayanan, responden yang termasuk dalam kategori baik lebih banyak daripada responden yang kurang baik. Hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien. Dengan masing-masing pvalue = 0,000

Kata Kunci: Persepsi, Pasien, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Rawat Jalan