

## ABSTRAK

Puskesmas Belawan merupakan Puskesmas yang terletak di Kecamatan Medan Belawan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesesuaian standar profesi dengan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien, sehingga kebutuhan pasien dapat tercapai derajat optimal. Berdasarkan data *Legatum Prosperity Index* (2017) yang menyatukan indeks kesehatan global Indonesia berada di peringkat ke-101 dari 149 negara, Hal ini disebabkan karena masih banyaknya wilayah terpencil yang masih sulit mengakses layanan kesehatan. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan sebanyak 51,0% responden yang menilai tidak puas, seperti proses penerimaan pasien dilayani secara lambat, petugas kesehatan tidak tepat waktu datang, kurangnya keramahan petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien, petugas kesehatan yang kurang tanggap menanggapi keluhan pasien dan waktu konsultasi dengan dokter kurang terpenuhi pada saat berada di ruang pemeriksaan. Desain penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah populasi penelitian adalah 98 pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Pengambilan data menggunakan alat ukur kuesioner. Analisis data dilakukan secara analisis univariat dan bivariat (Uji *Chi-Square*) dengan derajat kemaknaan  $p\text{-value} = 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan dengan nilai  $p$  yaitu  $0,042 < 0,05$ , daya tanggap dengan nilai  $p$  yaitu  $0,041 < 0,05$ , empati dengan nilai  $p$  yaitu  $0,015 < 0,05$ , dan jaminan dengan nilai  $p$  yaitu  $0,042 < 0,05$ . Kesimpulan adalah kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada Kepala Puskesmas Belawan untuk meningkatkan pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Puskesmas Belawan.

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

**Daftar Pustaka** : 17 (2002-2018)