

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BINJAI KOTA TAHUN 2021

Fhenny Adriana Siregar

NIM : 153313010043

**Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Prima Indonesia**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator baik buruknya Mutu pelayanan kesehatan. Faktor –faktor yang dapat berhubungan dengan baik buruknya mutu atau kualitas pelayanan adalah kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan. Penelitian bertujuan untuk melihat hubungan kehandalan, daya tanggap, empati/perhatian, bukti fisik, dan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota. Penelitian ini merupakan survei analitik menggunakan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh keluarga yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Binjai Kota. Sampel penelitian dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% adalah uji hasil penelitian yang digunakan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa ada hubungan Kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dengan kepuasan pasien dengan *p-value* masing-masing variabel adalah $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$), ($0,000 < 0,05$), ($0,000 < 0,05$), ($0,031 < 0,05$). Dan tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan *p-value* $> \alpha$ ($0,154 > 0,05$). Kesimpulannya adalah ada hubungan Kehandalan, daya tanggap, empati/perhatian dan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota. Disarankan kepada Puskesmas untuk melakukan pelatihan bagi petugas kesehatan guna meningkatkan kompetensi petugas sehingga mutu atau citra puskesmas semakin menjadi baik.

Kata Kunci : Kehandalan, daya tanggap, empati, kepuasan pasien

Daftar Pustaka : 28 (2001 – 2020)