

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat Indonesia pada saat ini membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu yang dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Indonesia yaitu menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%. Di Puskesmas Sei Agul terdapat pasien rawat jalan yang menyatakan tidak puas sebanyak 49 orang (51,6%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan ruang poli umum di Puskesmas Sei Agul. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 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 Value = 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan dengan nilai p Value = 0,006 (p Value < 0,05), daya tanggap dengan nilai p Value = 0,002 (p Value < 0,05), jaminan dengan nilai p Value = 0,003 (p Value < 0,05), empati dengan nilai p Value = 0,386 (p Value > 0,05), dan bukti fisik dengan nilai p Value = 0,019 (p Value < 0,05). Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien, ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien, ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan empati dengan kepuasan pasien dan ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada Kepala Puskesmas Sei Agul untuk meningkatkan pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik di Puskesmas Sei Agul.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Daftar Pustaka : 23 (2011-2018)