

ABSTRAK

Tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis, meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien (senang atau kecewa) setelah menerima layanan kesehatan, yang terbentuk dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional dan analisis Univariat, Bivariat, serta Multivariat uji regresi binary logistic. Data penelitian diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0 dengan uji chi square. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci, dan sampel diambil secara accidental sampling sebanyak 200 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan (sig-p $0,010 < 0,05$), empati (sig-p $0,001 < 0,05$), dan daya tanggap (sig-p $0,034 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, keandalan dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

Penelitian ini merekomendasikan agar pihak UPTD Labkesda meningkatkan kinerja mereka, terutama dalam hal penyampaian informasi yang jelas mengenai kondisi pasien, memberikan pelayanan yang terampil untuk memberikan rasa aman kepada pasien, menyediakan fasilitas yang nyaman, berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, memahami kebutuhan pasien, dan merespons setiap keluhan pasien dengan cepat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The quality of healthcare services refers to the level of excellence in healthcare services provided by medical personnel, paramedics, and medical support staff that meet the needs of patients. The aspects of service excellence include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Meanwhile, satisfaction refers to the patient's emotional response (happy or disappointed) after receiving healthcare services, formed by comparing the perceived performance or results with their needs and expectations. This study aims to determine the relationship between the quality of healthcare services and the level of patient satisfaction at the UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

This research uses a quantitative method with a Cross-Sectional approach and Univariate, Bivariate, and Multivariate analysis using binary logistic regression tests. The research data is processed using the SPSS application version 26.0 with the chi-square test. The research population is all patients visiting the UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci, and samples were taken by accidental sampling of 200 patients.

The results showed that assurance (sig-p $0.010 < 0.05$), empathy (sig-p $0.001 < 0.05$), and responsiveness (sig-p $0.034 < 0.05$) significantly affect patient satisfaction. However, reliability and tangibles do not have a significant effect on patient satisfaction at UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

This research recommends that UPTD Labkesda improve its performance, especially in terms of providing clear information about the patient's condition, providing skilled services to make patients feel safe, providing comfortable facilities, communicating in polite language, understanding patient needs, and responding to every patient complaint quickly.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction