

ABSTRAK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, 2023

Yolanda Intan Aulia

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

xvii+106 halaman+13 tabel+2 gambar+17 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan adalah kecakapan atau keahlian dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai standar profesi untuk menarik pasien agar berkunjung kembali. Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan jawaban dari pandangan pasien tentang unjuk kerja yang disediakan pelayanan dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem di tahun 2023. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kolerasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 86 pasien yang berobat ke Puskesmas Gladak Pakem pada bulan Desember 2022. Teknik pengambilan *sampling* menggunakan *nonprobability sampling*. Teknik penentuan sampelnya adalah *quota sampling* dengan jumlah 49 pasien usia produktif. Analisis data yang digunakan yaitu uji korelasi *Spearman rho* untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p < 0,000 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan kepuasan yang tinggi pada pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Peneliti menyarankan Puskesmas Gladak Pakem dapat mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan serta melakukan survei secara berkala untuk mengetahui kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Usia Produktif

ABSTRACT

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY JEMBER
STUDY PROGRAM OF S-1 NURSING SCIENCE
FACULTY OF HEALTH SCIENCE**

Thesis, 2023

Yolanda Intan Aulia

Relationship between Health Service Quality and Productive Age Patient Satisfaction at Gladak Pakem Health Center

xvii+106 pages+13 tables+2 pictures+17 attachments

Abstract

The quality of health services is the skill or expertise in providing health services to patients according to professional standards to attract patients to return. The main indicator to determine the quality of health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is the answer to the patient's view of the performance provided by health services and facilities. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of productive age patients at the Gladak Pakem Health Center in 2023. This study used a correlation research design with a cross-sectional approach. The population for this study was 86 patients who went to the Gladak Pakem Health Center in December 2022. The sampling technique used non-probability sampling. The sampling technique was quota sampling with a total of 49 productive age patients. The data analysis used was the Spearman rho correlation test to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of productive age patients at the Gladak Pakem Health Center. The results showed a p-value of $0.000 < 0.05$, which means that H_1 is accepted so that good quality of health services is associated with high satisfaction in productive age patients at the Gladak Pakem Health Center. Researchers suggest that the Gladak Pakem Health Center can maintain and develop the quality of health services and conduct regular surveys to determine patient satisfaction.

Keywords: Health Service Quality, Productive Age Patient Satisfaction