

ABSTRAK

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan milik pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat, namun pada realitanya puskesmas belum digemari sebagai pilihan berobat dikarenakan opini publik masih mengeluhkan kualitas pelayanan di puskesmas yang dirasa masih banyak kekurangan sehingga berakibat ketidakpuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Tunggak Jati dengan puskesmas Rengasdengklok serta membandingkan tingkat korelasinya. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di puskesmas Tunggak Jati dan Rengasdengklok dan mendapat layanan farmasi periode berobat Mei-Juli 2023. Sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin didapat puskesmas Tunggak Jati 205 responden dan puskesmas Rengasdengklok 158 responden. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner. Pengukuran variabel kepuasan pasien (Y) dan variabel kualitas pelayanan (X) yakni metode *servqual* meliputi dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *realibility*, *assurance* dan *tangiabls*. Responden diberikan 15 pertanyaan yang mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan lalu diminta menjawab dengan pilihan jawaban tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik untuk variabel kualitas pelayanan dan pilihan tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas pada variabel tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil temuan mayoritas responden di puskesmas Tunggak Jati dan puskesmas Rengasdengklok menjawab baik untuk semua dimensi kualitas pelayanan dan menjawab puas untuk variabel tingkat kepuasan. Hasil pengukuran korelasi antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas Tunggak jati senilai 0,980 dengan *sig 2-tailed* 0,000 artinya terdapat korelasi positif dan signifikan dengan tingkat korelasi sangat kuat. Sedangkan di puskesmas Rengasdengklok didapat hasil korelasi antara tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan senilai 0,988 dengan *sig 2-tailed* 0,000 sehingga dapat diinterpretasikan terdapat korelasi positif dan signifikan dengan hubungan sangat kuat. Tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan di puskesmas Rengasdengklok (tidak memiliki apoteker) jauh lebih tinggi dibandingkan puskesmas Tunggak Jati (memiliki apoteker).

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, korelasi

ABSTRACT

Puskesmas is a government-owned health institution that deals directly with the community, but in reality the puskesmas is not yet popular as a treatment option because public opinion still complains about the quality of service at the puskesmas which is felt to still have many deficiencies resulting in patient dissatisfaction. The purpose of this study was to determine the correlation between patient satisfaction and service quality at the Tunggak Jati Public Health Center with Rengasdengklok Health Center and to compare the level of the correlation. This type of research is a type of quantitative research using a cross sectional study approach. The population of this study were all patients who were treated at the Tunggak Jati and Rengasdengklok health centers and received pharmaceutical services for the period of treatment in May 2023. The sample for this study was calculated using the slovin formula. The instrument in this research is a questionnaire. Measurement of patient satisfaction variable (Y) and service quality variable (X) namely the servqual method includes the dimensions of responsiveness, empathy, reliability, assurance and tangibles. Respondents were given 15 questions covering 5 dimensions of service quality and then asked to answer with bad, not good, good and goodest answer choices for the service quality variable and the choices were dissatisfied, dissatisfied, satisfied and very satisfied on the patient satisfaction level variable. Based on the findings, the majority of respondents at the Tunggak Jati Health Center and Rengasdengklok Health Center answered well for all dimensions of service quality and answered satisfied for the variable level of satisfaction. The results of measuring the correlation between the level of satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Tunggak Jati Health Center were valued at 0.980 with a sig 2-tailed of 0.000 meaning that there was a positive and significant correlation with a very strong correlation level. Whereas at the Rengasdengklok Health Center, the results of a correlation between the level of patient satisfaction on service quality were 0.988 with a sig 2-tailed 0.000 so that it can be interpreted that there is a positive and significant correlation with a very strong relationship. The level of service quality and level of satisfaction at the Rengasdengklok health center (not having a pharmacist) is much higher than the Tunggak Jati health center (having a pharmacist).

Keywords: patient satisfaction, service quality, correlation