

ABSTRAK

Pelayanan Puskesmas masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya.

Desain penelitian adalah analitik dengan pendekatan cross sectional, populasi pada penelitian ini adalah semua pasien atau orang tua yang mendampingi anak yang berkunjung di Puskesmas Sawahan kota Surabaya. Jumlah populasi sejumlah 2305 dan sampel menggunakan rumus slovin tingkat kesalahan 5% sejumlah 342 responden. variabel indenpenden yaitu kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner tentang kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien dan analisa data menggunakan uji chi square.

Identifikasi kualitas pelayanan kesehatan diperoleh sebagian besar (62,28%) menilai kualitas pelayanan kesehatan sangat baik, identifikasi tingkat kepuasan pasien diperoleh sebagian besar (55,26%) menilai tingkat kepuasan pasien sangat puas, dan analisis chi square untuk hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya yaitu P-value 0,009.

Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat harus berkualitas baik atau sekurang-kurangnya sesuai yang diharapkan masyarakat, maka hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas Sawahan dan dapat berobat kembali ke Puskesmas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan (x) dan Tingkat Kepuasan Pasien (y)