

ABSTRAK

Puskesmas adalah lini terdepan penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, harus dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Puseksmas Bungah Gresik.

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah Sampel penelitian ini sebanyak 89 responden dengan teknik *simple random sampling* menggunakan *lottery*. Variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data didapatkan melalui kuesioner dan wawancara, analisis data dengan uji statistik regresi logistik biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (88,76%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bungah baik dan hampir seluruhnya (77,53%) responden merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Puseksmas Bungah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,307, dari kelima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy* dengan *p-value* 0,022, 0,040, dan 0,029. Sedangkan dimensi yang tidak mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* dan *responsiveness* dengan *p-value* sebesar 0,389, dan 0,316.

Saran untuk Puskesmas Bungah Gresik perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah beberapa fasilitas penunjang (kursi duduk, lahan parkir, dan kebersihan ruangan), dan sumber daya manusia (meningkatkan keramahan petugas kesehatan ketika melayani pasien), serta meningkatkan perhatian terhadap keluhan pasien untuk semakin meningkatkan kepuasan para pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*