

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024

Wulan Annisa Thahirah Rivai

14120200135

**“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di
UPTD Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar”**

(xv + 99 halaman + 15 tabel + 9 lampiran)

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu sesuai dengan Undang-Undang dan berbagai konvensi internasional. Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan antara lain: keterampilan tenaga kesehatan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas, dan interaksi petugas dengan pasien. Berdasarkan data awal, ada beberapa masalah di Puskesmas Bontosikuyu yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya kebersihan, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya petunjuk arah.

Jenis penelitian ini menggunakan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah mengunjungi Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 215 orang yang dipilih sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Metode analisis data menggunakan uji univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa ada hubungan antara keterampilan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,001$ ($p \text{ value} < 0,05$), ada hubungan antara prosedur layanan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$), ada hubungan antara kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,002$ ($p \text{ value} < 0,05$), ada hubungan antara interaksi petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$), dan ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,001$ ($p \text{ value} < 0,05$). Maka dari itu ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

Diharapkan peneliti selanjutnya meneliti faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas.

Daftar Pustaka : 60 (1985 - 2024)

**Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan
puskesmas**