

ABSTRAK

Sandra Amirudin Karim. NIM. 931 410 220. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo. Dibawah bimbingan Rafli Hinele, S.Pd, M.S dan Moh. Agussalim Monoarfa, SE, MM. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Rumusan masalah dalam penelitian adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan data primer berupa kuisioner (angket) yang disebar lewat sebaran angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan kepuasan pasien sebesar 47% dan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh variabel lain, seperti prosedur kerja pegawai, kompetensi pegawai, dll. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan agar pihak puskesmas Talaga Jaya melakukan pembinaan dan bimbingan teknis terhadap pegawai secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan kualitas kerja pegawainya, dan sumber daya kesehatan perlu terus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian, maka peneliti merekomendasikan bagi penelitian selanjutnya sebaiknya memperhatikan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya prosedur kerja pegawai, kompetensi pegawai, dll.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien