

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS GOMBONG II

Ibnu Rachman S¹, Nunuk Sri Purwanti², Agus Sarwo P³
^{1,2,3}Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman
Email : rachmansufis21@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi sudah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat menentukan dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan masyarakat merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada masyarakat.

Tujuan: Diketuainya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan masyarakat di Puskesmas Gombang II.

Metode: Penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional survey*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan february sampai April 2023. Dengan populasi studi penelitian sebanyak 2608. Dengan jumlah sampel 96 responden. Intrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dengan menggunakan uji Kendal's tau.

Hasil: berdasarkan hasil penelitian yang di uji menggunakan uji kendall's tau mendapatkan hasil signifikansi 0,023 yang menunjukkan terdapat hubungan pada variabel kualitas dan variabel kepuasan.

Kesimpulan: terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gombang II.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat.

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND COMMUNITY SATISFACTION AT PUSKESMAS GOMBONG II

Ibnu Rachman S¹, Nunuk Sri Purwanti², Agus Sarwo P³
^{1,2,3} Department of Nursing Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,
Jl. Tatabumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman
Email: rachmansufis21@gmail.com

Abstract

Background: The development of public health services in Indonesia has succeeded in improving health services more evenly. Advances in science and technology have resulted in an increasing group of people who are educated and master information so that they can determine and demand to obtain quality health services. Community satisfaction is a very important variable in seeing the performance of a puskesmas. The most important factor can be seen from the quality of services provided by health workers to the community.

Objective: Know the relationship between the quality of health services and community satisfaction at Puskesmas Gombang II.

Method: This study is quantitative with *cross sectional survey* research design. This study will be conducted from February to April 2023. With a research study population of 2608. With a sample of 96 respondents. The instrument in this study was a questionnaire. By using Kendall's tau test.

Results: Based on the results of research tested using Kendall's test or get a significance result of 0.023 which shows there is a relationship between quality variables and satisfaction variables.

Conclusion: there is a relationship between the quality of health services and community satisfaction at the Puskesmas Gombang II Health Center.

Keywords: Quality, Health Services, Community Satisfaction.