

## THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL SERVICES QUALITY AND TRUST IN PSYCHOLOGICAL SERVICES IN PUSKESMAS IN YOGYAKARTA CITY

### ABSTRACT

*Since 2010, mental health or psychological services have been available at all puskesmas in Yogyakarta City. Puskesmas is the primary health care unit which has direct responsibility towards people's health in an area. Psychological services in puskesmas aims for early detection of mental illness. Since the service started, the statistics showed that only a few patients who use the psychological services provided by puskesmas. The aim of this research is to find out the relationship between psychological services quality and trust in psychological services in puskesmas in Yogyakarta City. The hypothesis being proposed in this study was: there is positive relationship between psychological services quality and trust in psychological services. Two instruments were used to measure the variables: SERVQUAL scale and trust scale. The SERVQUAL SCALE measured service quality and the trust scale measured trust in psychological services. The results showed that psychological service quality has positive relationship with trust in psychological services ( $r_{xy} = 0,427$ ;  $p = 0,001$ ), meaning that the hypothesis being proposed in this study was accepted. Psychological services quality determines 18,3% to people trust in psychological services.*

**Keywords:** *Trust, Service Quality, Psychological Service, Puskesmas*

**KEPERCAYAAN TERHADAP PELAYANAN PSIKOLOGI DI PUSKESMAS KOTA**

**YOGYAKARTA**

**INTISARI**

Mulai 2010, pelayanan kesehatan mental atau pelayanan psikologi diselenggarakan di puskesmas di kota Yogyakarta. Puskesmas merupakan unit kesehatan pertama yang bertanggung jawab langsung pada kesehatan masyarakat di sebuah wilayah. Pelayanan psikologi di puskesmas menyasar masyarakat secara langsung dengan melakukan deteksi dini penyakit mental pada masyarakat. Sampai saat ini, pengunjung yang menggunakan pelayanan psikologi di puskesmas masih sedikit walaupun pelayanan tersebut sudah terlaksana lebih dari 5 tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan psikologi dengan kepercayaan terhadap pelayanan psikologi di puskesmas kota Yogyakarta. Hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah: terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan psikologi dengan kepercayaan terhadap pelayanan psikologi. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan 2 skala yaitu: skala SERVQUAL dan skala kepercayaan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan psikologi dengan kepercayaan terhadap pelayanan psikologi ( $r_{xy} = 0,427$ ;  $p < 0,01$ ). Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti. Kualitas pelayanan menyumbang 18,3% dalam menentukan kepercayaan terhadap pelayanan psikologi.

**Kata kunci :** Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Psikologi, Puskesmas