

## INTISARI

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna layanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang berkaitan dengan kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, bukti langsung pelayanan, perhatian petugas dan daya tanggap pelayanan di Polindes Kecamatan Tugumulyo. Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dengan metode sensus dimana populasi sekaligus dijadikan sampel dengan jumlah sampel 150 responden dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan dengan uji statistik *chi-square* dilanjutkan dengan uji statistik regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah jaminan dengan nilai signifikansi 0,000 <0,05, bukti langsung 0,000 <0,05 dan perilaku peduli 0,028 <0,05, sedangkan yang tidak ada pengaruh atau hubungan yaitu variabel kehandalan dengan signifikansi 0,727 >0,05 dan variabel daya tanggap dengan signifikansi 0,430 >0,05. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di Polindes Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas adalah jaminan, bukti langsung dan perilaku peduli yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien KIA

### ***ABSTRACT***

The increasing demands of society will be the quality of health services, the service function should be improved to provide patient satisfaction. Quality of service is a form of consumer ratings (patients) to the level of service received by the level of service expected. This study aims to determine the relationship between the quality of health care with patient satisfaction service users Maternal and Child Health (MCH) related to service reliability, service assurance, direct proof of service, attention and responsiveness of services officer in the District Polindes Tugumulyo. The method used in this research is mixed method research (mixed method) that combines qualitative and quantitative research. This study uses total sampling method where the population census as well as sample with a sample size of 150 respondents by conducting interviews using a questionnaire. Data was analyzed by chi-square test followed by multiple linear regression statistical test by using SPSS version 20.0. The results showed that five variables that affect the service quality is the guarantee of people's satisfaction with significant value  $0.000 < 0.05$ , direct evidence  $0.000 < 0.05$  and caring behavior  $0.028 < 0.05$ , whereas no influence or relationship that is variable reliability with significance  $0.727 > 0.05$  and responsiveness variables with significance  $0.430 > 0.05$ . Results of this study can be concluded that the factors that affect people's satisfaction levels of maternal and child health services in the District Polindes Tugumulyo Musi Rawas is collateral, direct evidence and the behavior of care provided by care workers.

Keywords: Quality of Care, Patient Satisfaction (MCH)