

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan karena adanya keluhan terkait pelayanan Kesehatan di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap yang mencerminkan kurangnya kepuasan dan perlu adanya evaluasi pada variabel *tangibles*, *responsiveness*, *empathy*. Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan, namun dalam kenyataannya masih ada keluhan masyarakat mengenai kurang optimalnya pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap, dengan sasaran penelitian adalah semua pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan di Klinik Bhayangkara Cilacap. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun dengan teknik pemilihan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah 77 responden. Menggunakan teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan korelasi kendall tau-b dan regresi ordinal.

Hasil Penelitian ini adalah Hasil analisis korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,517 dan analisis regresi ordinal dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,481 atau 48,1 persen. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan Klinik (X) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y), Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap. Disarankan bagi Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap lebih memperhatikan sikap ramah dan tanggap pada pelayanan publik memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kesesuaian harapan pasien dengan kenyataan yang ada di lapangan. Selain itu perlu juga dilakukan peningkatan fasilitas serta sarana prasarana yang ada di klinik guna memberikan kenyamanan kepada pasien, serta peningkatan rasa tanggap dan empati dari petugas Kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepuasan pasien.

SUMMARY

This research was conducted because there were complaints related to health services at the Cilacap Police Bhayangkara "SAR" Clinic which reflected a lack of satisfaction and the need for an evaluation of variables tangible, responsiveness, empathy. The success of public services can be seen from the level of customer satisfaction, but in reality there are still public complaints about the lack of optimal public services. The purpose of this study is to determine the positive and significant influence between the quality of public services on the level of patient satisfaction. This research was conducted at the Bhayangkara Clinic "SAR" Polresta Cilacap, with the research target being all patients who had used the services of the Bhayangkara Cilacap Clinic. The research method used is descriptive quantitative with data collection methods using questionnaires, observation, and documentation. As for the sample selection technique with accidental sampling with a total of 77 respondents. Using data analysis techniques, it was carried out quantitatively using Kendall tau-b correlation and ordinal regression.

The results of this study are the results of Kendall Tau-b correlation analysis of 0.517 and ordinal regression analysis with a regression coefficient of 0.481 or 48.1 percent. Based on the results of the research analysis, it can be concluded that there is a significant and positive influence between the Quality of Clinical Services (X) on the Level of Patient Satisfaction (Y). Service Quality has a positive and significant influence on patient satisfaction at the Bhayangkara "SAR" Clinic, Cilacap Police. It is recommended that the Bhayangkara Clinic "SAR" of the Cilacap Police pay more attention to a friendly and responsive attitude to public services which makes a significant contribution to conformity of patient expectations with the reality on the ground. Besides that, it is also necessary to improve the facilities and infrastructure in the clinic in order to provide comfort to patients, as well as increase responsiveness and empathy from health workers.

Keywords: Public Service Quality, Patient Satisfaction Level.