

ABSTRAK

IRMA YANTI, NPM : 2022242, JUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SUNGAI TURAK KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan **Bapak Arif Budiman, S.Sos., M.A.P.** sebagai Pembimbing I dan **Ibu Latifah, S.Sos., M.A.P.** sebagai Pembimbing II.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan dasar yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan ibu dan anak. Namun, kualitas pelayanan yang belum optimal masih menjadi tantangan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk di Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Keterbatasan fasilitas, jumlah tenaga kesehatan, dan penyampaian informasi pelayanan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sungai Turak Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan melibatkan 56 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji *t*, dan koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Turak. Pengujian hipotesis memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan nilai t_{hitung} 3,637 yang lebih besar daripada t_{tabel} 1,673, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,197 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 19,7% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 80,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien, yang tercermin melalui penyediaan fasilitas pelayanan, keandalan dan responsivitas tenaga kesehatan, jaminan pelayanan, serta sikap empati kepada pasien. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, antara lain keterbatasan sarana pelayanan, jumlah tenaga kesehatan yang belum sebanding dengan beban kerja, serta penyampaian informasi administrasi yang belum optimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, disarankan kepada Kepala Puskesmas Sungai Turak untuk menambah tenaga kesehatan pada klaster ibu dan anak, meningkatkan sosialisasi persyaratan administrasi melalui berbagai media, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Masyarakat diharapkan melengkapi persyaratan administrasi sebelum menerima pelayanan. Peneliti selanjutnya disarankan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien di luar variabel kualitas pelayanan.