

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP  
UPTD PUSKESMAS GARAWANGSA  
KABUPATEN GARUT**

**BAYU PERMADI**

**Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Bhakti Kencana UUPS  
Kota Tasikmalaya**

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien Tujuan Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut”, metode Desain yang dipakai dalam penelitian adalah *cross sectional*. *Cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antara faktor resiko dengan akibat, pada waktu yang bersamaan. Hasil penelitian Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut nilai P value (0,001) lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,005), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Tasikmalaya. Data hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap didapatkan data bahwa memiliki kecenderungan responden menyatakan pelayanan keperawatan pada kategori baik yaitu 35 orang (62,5%) sedangkan untuk kepuasan pasien memiliki kecenderungan tidak puas yaitu 31 (55,35%). Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor dilihat dari segi Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*emphaty*).

**Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Keperawatan**