**BUKTI KINERJA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GRIYA AKUPUNTIR JEMBER.**

**Sulis Diana1, Achwan Syahril 2\*, Dhonna Anggreni3, Fitria Edni Wari4**

1,2,3Public Health Master's Study Program, Majapahit College of Health Sciences

4Midwifery Study Program, Majapahit College of Health Sciences

Email Corresponding Author : diana.sulis6@gmail.com

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Griya Akupuntur Jember. Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan pendekatan explanatory. Populasi dalam penelitian ini merupakan 90 pasien rawat jalan di Griya Akupuntur Jember dengan sampel sejumlah 72 pasien yang di ambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak (83,3%) responden menilai baik pada variabel kehandalan, (81,9%) menilai baik pada variabel ketanggapan, (87,5%) menilai baik pada variabel jaminan, (86,1%) menilai baik pada variabel perhatian, (90,3%) menilai baik pada variabel penampilan, dan (80,6%) menilai baik pada variabel kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linier ganda dan didapatkan hasil Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kehandalan, ketanggapan, dan perhatian. Sedangkan faktor jaminan dan penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Simpulan penelitian ini secara keseluruhan kualitas pelayanan di Griya Akupuntur Jember sudah baik, namun ada yang belum menunjukkan kualitas pelayanan maksimal yang disebabkan karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang belum maksimal di Griya Akupuntur Jember.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Pasien**

2. **Bukti proses konsultasi**

