

INTISARI

UYUN, Q. 2021 ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI. SKRIPSI PROGAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. PEMBIMBING I NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si. PEMBIMBING II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui pengaruh COSE terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Purwanto II. (2) mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwanto II.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner. Variabel dalam penelitian ini adalah COSE (X1), Kinerja pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y). populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sedang berobat dan mendapatkan rawat jalan di Puskesmas Purwanto II serta di dapatkan sampel dengan menggunakan rumus *slovin* sebanyak 150 pasien.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa COSE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan hal tersebut terlihat dari *sig* yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 < 0. Sehingga semakin baik COSE dalam suatu perusahaan maka kepuasan kosumen akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terlihat dari *sig* yang kurang dari 0,05 yaitu 0,004 < 0,05. Sehingga semakin bagus kinerja pelayanan dari seluruh karyawan dan tenaga medis yang ada di puskesmas maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan Puskesmas Purwanto II, Cose, Kinerja pelayana, kepuasan.

ABSTRACT

UYUN, Q. 2021 ANALYSIS OF PERFORMANCE IN PROVIDING HEALTH SERVICES AT UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI. HEALTH D-IVANALYS STUDY PROGRAM THESIS, FACULTY OF HEALTH SCIENCES SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. SUPERVISOR I NANG AMONG BUDIADI, SE., M.Si. SUPERVISOR II FINISHA MAHESTRI NOOR, B.Com., M.PH

This study was conducted with the aim of (1) knowing the effect of COSE on service performance at the Purwantoro II Public Health Center. (2) determine the effect of service performance on consumer satisfaction at the Purwantoro II Health Center.

This research is a quantitative research. Data collection is done by cross sectional. Data was collected using a questionnaire. The variables in this study are COSE (X1), service performance (X2) and customer satisfaction (Y). The population in this study were outpatients who were being treated and received outpatient treatment at the Purwantoro II Health Center and 150 patients were sampled using the slovin formula.

The results of this study indicate that COSE has a positive and significant effect on service performance, it can be seen from the sig which is less than 0.05, which is $0.000 < 0.05$. So the better COSE in a company, the more customer satisfaction will increase. Based on the results of research analysis on service performance has a positive and significant effect on customer satisfaction, it can be seen from the sig which is less than 0.05, namely $0.004 < 0.05$. So that the better the service performance of all employees and medical personnel in the puskesmas, the more customer satisfaction will increase.

Keywords: Purwantoro II Health Center Service Satisfaction, Cose, Service Performance, satisfaction.