

HUBUNGAN ANTARA *PROFESSIONAL BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG

ELDINA SAJIDA PUTRI-25000122140246
2026-SKRIPSI

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Professional behavior* tenaga medis dan tenaga kesehatan berperan dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *professional behavior* tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan jenis deskriptif analitik. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Variabel independen meliputi altruisme (*altruism*), rasa hormat (*respect*), akuntabilitas (*accountability*), dan empati (*empathy*), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara altruisme (*p-value* = 0,028), rasa hormat (*p-value* = 0,000), akuntabilitas (*p-value* = 0,000), dan empati (*p-value* = 0,000) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *professional behavior* tenaga medis dan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang, sehingga puskesmas diharapkan dapat meningkatkan perilaku profesional tenaga kesehatan melalui pelayanan yang ramah, peduli, komunikatif, bertanggung jawab, serta menghargai pasien guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : *Professional behavior*, kepuasan pasien, altruisme, *respect*, akuntabilitas, empati, puskesmas.