

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *CARING BEHAVIOUR* TENAGA
MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BAWEN**

**ALIFIA ZAHRA INAYAH-25000122140322
2026-SKRIPSI**

Kepuasan pasien digunakan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan primer. Perilaku caring yang ditunjukkan oleh tenaga medis selama proses pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara caring behaviour tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bawen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang diadaptasi dari Caring Behaviour Assessment (CBA) dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (90,0%). Seluruh dimensi caring behaviour menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa caring behaviour memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan aspek interpersonal seperti komunikasi, empati, dan perhatian perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Perilaku peduli, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, pelayanan kesehatan dasar, tenaga medis