

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi menjadi hal yang paling penting. Kualitas pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kebon Jeruk. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Interactional View Theory*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Hasil uji regresi linier sederhana yaitu  $Y = 3.995 + 0.536 X$  sebesar 78% yang menandakan adanya korelasi yang kuat antara variabel kualitas pelayanan informasi terhadap variabel kepuasan pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk; 2) Kualitas layanan informasi memiliki beberapa indikator yaitu *realibility*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dan 3) Tingkat kepuasan pasien pengguna kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk memiliki beberapa indikator yang mempengaruhinya yaitu *attributes related to product* (atribut yang berkaitan dengan produk), *attributes related to service* (atribut yang berkaitan dengan layanan), *attributes related to purchase* (atribut yang berkaitan dengan pembelian).

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas Kebon Jeruk*

## ABSTRACT

*The quality of service in an agency is the most important thing. The quality of service will determine the level of customer satisfaction. This study aims to determine how much influence the quality of information services has on the satisfaction level of patients using the Healthy Indonesia Card (KIS) at the Kebon Jeruk Public Health Center. The theory used in this study is the Interactional View Theory. The method used in this research is descriptive quantitative using a sample of 100 patients using KIS cards at the Kebon Jeruk Public Health Center, Jakarta. The results showed that 1) The results of the simple linear regression test were  $Y = 3.995 + 0.536 X$  with an  $R^2$  of 0.780 which indicated a strong correlation between the information service quality variable and the patient satisfaction variable using the KIS card at the Kebon Jeruk Public Health Center; 2) The quality of information services has several indicators, namely reliability, reliability, assurance, empathy, and tangible, and 3) The level of patient satisfaction with KIS card users at the Kebon Jeruk Health Center has several indicators that influence it, namely attributes related to product, attributes related to service, attributes related to purchases.*

**Keywords:** *Service quality, patient satisfaction, Kebon Jeruk Public Health Center*