

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Puskesmas Batanghari mengalami penurunan kunjungan yang cukup signifikan. Pada tahun 2017 penurunan pengunjung mencapai 190.704 orang, 2018 sebanyak 181.461 orang, dan pada tahun 2019 mencapai 160.561. Kondisi ini sangat berbeda dengan apa yang terjadi pada bulan Januari sampai Oktober 2020, kunjungan baru mengalami fluktuatif dan mengindikasikan penurunan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.

**Metode Penelitian:** Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *survey cross sectional* yang dilaksanakan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari pada bulan Oktober 2020 sampai bulan Juni 2021. Menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* berjumlah 63 responden. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat.

**Hasil:** Berdasarkan analisis univariat sebesar (74,6%) responden memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas, sedangkan berdasarkan analisis bivariat, terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan  $p\text{-value} = 0,007$ , cepat tanggap dengan  $p\text{-value} = 0,003$ , jaminan dengan  $p\text{-value} = 0,005$ , empati dengan  $p\text{-value} = 0,000$ . Dan tidak ada hubungan bukti fisik dengan  $p\text{-value} = 0,116$  dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Kesimpulan:** terdapat hubungan kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan tidak ada hubungan bukti fisik terhadap pemanfaatan puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.

**Kata Kunci:** kualitas, pelayanan, pemanfaatan, puskesmas