Puskesmas sebagai pelaksanaan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan Undang undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan untuk mengetahui hasil layanan yang diberikan tersebut berkualitas atau tidak, dengan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: 25 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Di Puskesmas Sumobito melaksanakan pelayanan prima dan dievaluasi oleh tim Dinas Kesehatan lewat survey indeks kepuasan masyarakat, dan hasilnya tahun 2007 ke 2008 meningkat sedangkan tahun 2009 menurun, padahal standar pelayanan tetap. Ditambahkan dengan adanya komplain lewat kotak saran. Dasar ini untuk meneliti "Pengaruh Mutu Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan". Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh mutu pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sumobito.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah *assurance, tangible, empathy, responsiveness,* dan *realibility*. Pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah yang sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut: Kesederhanaan, Keamanan, Keterbukaan, Efisien,. Ekonomis, Keadilan yang merata **,**Ketepatan waktu.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian eksplanatif dengan rancangan cross sectional, merupakan penelitian yang memberikan informasi mengenai situasi yang ada, dimana observasi antara variabel bebas dan variabel terikat dilakukan bersamaan. Pendekatan metode kwantitatif untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Sampel diambil dengan metode Proposional Random Sampling, sebanyak 150 responden yang pernah berkunjung ke Puskesmas. Proposi jenis kelamin perempuan 60% dan laki-laki 40%. Instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner. Data sebelum dianalisis data akan dilakukan pengeditan dan pengkodean untuk setiap butir pernyataan dan variabel.

Jumlah total rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat 79,1. Proporsi hasil mutu pelayanan prima diketahui kepuasan terendah di variabel "Prosedur" pada pertanyaan responden "Tingkat kecepatan pelayanan pemeriksaan kesehatan dan pengobatan " dengan nilai rata-rata 1,84. Dan kepuasan tertinggi pada variabel "Biaya" pada pertanyaan responden "Tingkat kepastian biaya sesuai perda tanpa tambahan" dengan nilai rata-rata 4,46.

Adapun hasil perhitungan SPSS adalah bahwa nilai uji F adalah sebesar 500,397 dengan tingkat signifikasi 0,000. Nilai signifikasi ini jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedure, waktu, sikap petugas, keterampilan petugas, biaya, sarana dan prasarana, secara bersama-sama berpengaruh signikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien standar (β) variabel sikap petugas memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan variabel bebas lainnya yaitu sebesar 0,679. Dengan nilai ini maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa sikap petugas memiliki pengaruh yang lebih dominan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Sumobito.

Kesimpulan bahwa Indek Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sumobito Th 2010 adalah 79,4 masuk dalam kategori "Puas". Hasil nilai uji F adalah sebesar 500,397 tingkat signifikasi 0,000. Nilai signifikasi ini lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa prosedur, waktu, sikap petugas, ketrampilan petugas, biaya, sarana dan prasarana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t

disimpulkan bahwa masing-masing berperan dalam tingkat kepuasan pasien. Nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,955, sedangkan nilai (*adjusted R square)* adalah sebesar 0,953. Hal ini berarti 0,0953 atau 95,3% fenomena mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh vaiabel bahwa prosedur, waktu, sikap petugas, keadilan, keterampilan petugas, biaya, sarana dan prasarana sedangkan sisanya sebesar 0,047 atau 4,7 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.