

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BER – ISO 9001 : 2008**

Studi Di Poli Umum Puskesmas Menur Surabaya

HANIS KUSUMAWATI RAHAYU

Corie Indria Prasasti, S.KM, M.Kes

KKC KK FKM 96 /11 Rah a

ABSTRACT

In this 21th century, health care is not only focused on how to cure the patient but also to make patient satisfied. The objectives of these study were to analyse corelation of service quality toward patient satisfaction in genereal polyclinic primary health care.

Research design was a cross sectional study. Questionnaire was spread to 98 patient. Subjects was selected by *random asignment*. Variables of these research were age, sex, last educational background occupation, funding, patient perceived quality, patient satisfaction.

These research revealed that all variables were high perceived quality. Statistical research result by used pearson correlation test there was correlation between perceived quality and patient satisfaction in community health center. Variables of service quality namely: 1) reliability with R coefficient = 0,765, 2) Empathy = 0,529, 3) Respect = 0,814, 4) Politeness = 0,717, 5) Responsiveness = 0,813, 6)Tangible = 0,854, 6) Amenity = 0,519, 7) Security = 0,830. So more perceived quality would be more patient satisfaction.

Based on matrix position, founded strategic issues for interpersonal communication namely empathy then respect and reliability. For amenity is security. It is suggested to improve the service quality so in the future health care service quality increased and highly patient satisfaction.

Keywords : outpatient clinic of community health center, service quality, patient satisfaction

ABSTRAK

Pada era abad 21 ini, pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada bagaimana menyembuhkan pasien yang datang berobat dan membuat pasien merasa puas. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan penilaian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Menur Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Kuesioner dibagikan kepada 98 pasien. Subjek ditarik dari populasi dengan cara *random assignment*. Variabel bebas pada penelitian adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, sumber pembiayaan, penilaian pasien, kepuasan pasien, serta hubungan (korelasi) penilaian dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan penilaian mutu layanan berada di posisi baik. Dengan korelasi pearson terdapat hubungan antara penilaian pasien dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Menur $p = 0,000$ ($p < \alpha$). Dengan sub aspek kehandalan nilai $r = 0,765$, sub aspek empati nilai $r = 0,529$, sub aspek keramahan nilai $r = 0,814$, sub aspek kesopanan nilai $r = 0,717$, sub aspek tanggapan nilai $r = 0,813$, sub aspek penampilan fisik nilai $r = 0,854$, sub aspek kenyamanan nilai $r = 0,519$, sub aspek keamanan nilai $r = 0,830$.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah semakin tinggi penilaian, diikuti kepuasan yang tinggi. Terdapat isu yang patut diperhatikan (*attention*) dan perlu diperbaiki oleh Puskesmas Menur yakni menjadi pada variabel empati kemudian keramahan dan ketanggapan. Untuk aspek *amenity* adalah keamanan. Disarankan kepada manajemen Puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan agar kedepannya kualitas pelayanan Puskesmas semakin baik dan tingkat kepuasan pasien juga semakin bagus.

Kata kunci : balai pengobatan Puskesmas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien