

## **HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE**

**YULIANA FEBRIANI KEGO**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [febriana.yuliana@gmail.com](mailto:febriana.yuliana@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

Mutu Pelayanan Kesehatan menunjuk pada pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Dari hasil survei awal di Puskesmas Kota terdapat masalah adanya penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2008 (41.126 orang) sampai dengan tahun 2010 (38.350 orang). Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan faktor-faktor mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan desain explanatory research dengan metode survey dan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap 60 pasien yang dipilih melalui Purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah Rank Spearman.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis (p value = 0.025), hubungan antar manusia (p value = 0.000), kelangsungan pelayanan (p value = 0.000) dan kenyamanan, kenikmatan (p value = 0.016) dengan kepuasan pasien.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien atas pelayanan yang berkualitas maka disarankan agar dibentuk Tim pengawas/pengendali Mutu dan melakukan evaluasi kinerja pelayanan tenaga medis dan keadaan sarana fisik secara berkala. Diharapkan pula agar dapat meningkatkan manajemen interpersonal (keramahan, dan komunikatif) serta dapat melayani pasien dengan sepenuh hati dan rasa tanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Memperluas tempat parkir khusus bagi pasien yang ingin berobat ke Puskesmas Kota.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

**CORRELATION BETWEEN HEALTH SERVICE FACTORS WITH  
PATIENT SATISFACTION IN KOTA HEALTH CENTER (PUSKESMAS)  
EAST ENDE DISTRICT ENDE REGENCY**

**YULIANA FEBRIANI KEGO**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [febriana.yuliana@gmail.com](mailto:febriana.yuliana@gmail.com)*

**ABSTRACT**

The quality of Health Care refers to the health service ability to satisfy the patients. The results of the initial survey conducted at City Health Center showed that there is a decreasing number of patient visits from 2008 (41.126 people) to the year 2010 (38.350 people). This study was aimed to determine the correlation between health care quality and patient satisfaction. The better patient satisfaction shows better quality of health services.

This study used elementary design research using survey methods and cross sectional approach. Data collection was conducted through interviews with 60 patients who were selected through purposive sampling. The data was analyzed using Spearman Rank.

The result showed that there is a correlation between technical competence (p value = 0.025), human relations (p value = 0.000), care continuity (p value = 0.000) and comfort, enjoyment (p value = 0.016) with patient satisfaction.

In order to meet the patient needs satisfaction with the service quality, it is recommended to set up supervisory team / quality control and conduct performance evaluation of medical services and infrastructure on a regular basis. It is also expected to increase interpersonal management (hospitality, and communicative) and serve patients with heart and have a sense of responsibility to provide the best service. Extending car parking for patients who want to be treated at City Health Center.

**Keyword** : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien