

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN GERIATRI DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN, PERSEPSI DAN *RESPON TIME* DI PUSKESMAS KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

Oleh : Izzah El Maila

Peranan petugas kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan kesehatan, sehingga wajar bila kemampuan dan kinerja tenaga kesehatan sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dengan populasi sejumlah 157 responden dan sampel sebanyak 105 responden yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki mutu pelayanan kategori baik sebanyak 58 responden (55,2%). Sebagian besar responden memiliki persepsi kategori baik sebanyak 58 responden (55,2%). Sebagian besar responden memiliki *respon time* kategori cepat sebanyak 92 responden (87,6%). Sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori puas sebanyak 60 responden (57,1%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang dengan besaran pengaruh 84%. Dalam kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai hal, hal tersebut yaitu kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang pasien temui di lapangan, yang kedua bentuk pelayanan selama proses jasa diberikan oleh petugas kesehatan dan ketanggapan petugas kesehatan dengan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, Persepsi & *Respon Time*