

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS MANGUHARJO KOTA MADIUN

Oleh : Ayu Elvita Bintama
Universitas Strada Indonesia

Latar Belakang: Puskesmas Manguharjo merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah terakreditasi paripurna dan berperan penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, meskipun memiliki standar pelayanan yang baik, terdapat keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang lama, keterbatasan layanan, serta aksesibilitas terhadap rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana mutu pelayanan dan faktor demografi pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Manguharjo. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi pengaruh faktor demografi, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup aspek mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Analisis data dilakukan dengan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara variabel mutu pelayanan dan faktor demografi dengan kepuasan pasien. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar **0,308** ($p = 0,003$), yang tergolong dalam kategori hubungan cukup. Faktor demografi juga memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, meskipun lebih lemah, dengan koefisien korelasi **0,258** ($p = 0,013$). Secara umum, mayoritas pasien menyatakan puas terhadap layanan kesehatan, terutama dalam aspek keramahan tenaga medis dan kecepatan pelayanan. Namun, beberapa aspek seperti komunikasi dalam menjelaskan penyakit dan kebersihan fasilitas masih perlu ditingkatkan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Manguharjo, sementara faktor demografi juga turut berkontribusi meskipun dalam skala lebih kecil. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi tenaga medis, pengelolaan fasilitas kesehatan yang lebih baik, serta penyederhanaan proses pelayanan dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kata kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Faktor demografi, Puskesmas, Korelasi spearman, SERVQUAL.

ABSTRACT

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
DEMOGRAPHIC FACTORS WITH PATIENT SATISFACTION
IN THE GENERAL CLINIC OF THE MANGUHARJO
HEALTH CENTER IN THE CITY OF MADIUN**

**By : Ayu Elvita Bintama
Universitas Strada Indonesia**

Background: Puskesmas Manguharjo is a primary healthcare facility that has been fully accredited and plays an important role in providing healthcare services to the community. However, despite having standardized service quality, patient complaints persist regarding long waiting times, service limitations, and access to referrals for higher-level healthcare facilities. Therefore, it is essential to evaluate how service quality and patient demographic factors relate to patient satisfaction, which can provide recommendations for improving service quality at Puskesmas Manguharjo. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction in the General Clinic of Puskesmas Manguharjo, Madiun City. Additionally, this study evaluates the influence of demographic factors, such as age, gender, education level, and occupation, on patient satisfaction. **Methods:** This research employs a **quantitative** method with a **cross-sectional survey** approach. The sample consists of **91 respondents** selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire covering aspects of service quality based on the **five SERVQUAL dimensions** (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). Data analysis was conducted using the **Spearman correlation test** to examine the relationship between service quality and demographic factors with patient satisfaction. **Results:** The study results indicate a **significant positive relationship** between service quality and patient satisfaction, with a correlation coefficient of **0.308 ($p = 0.003$)**, categorized as a **moderate correlation**. Demographic factors also have a relationship with patient satisfaction, albeit weaker, with a correlation coefficient of **0.258 ($p = 0.013$)**. Overall, most patients expressed satisfaction with the healthcare services, particularly in terms of **the friendliness of medical staff and service efficiency**. However, some aspects, such as **communication regarding illness explanations and cleanliness of facilities**, still require improvement. **Conclusion:** This study concludes that **service quality has a significant impact** on patient satisfaction at Puskesmas Manguharjo, while demographic factors also contribute, though to a lesser extent. Therefore, improving **medical staff communication, better facility management, and streamlining service processes** can be key strategies to enhance overall patient satisfaction.

Keywords : Service quality, Patient satisfaction, Demographic factors, Public Health Center, Spearman correlation, SERVQUAL.

DAFTAR ISI