

RINGKASAN

Kepuasan pasien akan terwujud apabila puskesmas mampu mencukupi semua kebutuhan pasien. Dengan masih adanya keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan dan berkurangnya jumlah tenaga non medis maka menunjukkan ketidakpuasan pasien. Merujuk pada masalah penelitian, maka penelitian ini akan mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kinerja Tenaga Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*). Sementara kinerja tenaga non medis dapat diukur dengan kualitas kerja, ketepatan waktu dan tanggung jawab.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau-c, Koefisien Konkordansi Kendall W dan Regresi Ordinal. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang ditentukan berdasarkan teknik *simple random sampling*. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 27 persen. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja tenaga non medis terhadap kepuasan pasien sebesar 46,8 persen. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis terhadap kepuasan pasien sebesar 68,7 persen.

Variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis membuktikan bahwa semua variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut, untuk meningkatkan dan menciptakan kepuasan pasien yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis perlu untuk ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui rapat secara internal untuk mengatasi keluhan pasien serta mengoptimalkan sarana dan prasarana. Peningkatan kinerja tenaga non medis dapat dilakukan dengan menambah jumlah SDM sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kinerja Tenaga Non Medis

SUMMARY

Patient satisfaction will be realized if the puskesmas is able to suffice all the patient's needs. With the persistence of complaints from patients regarding the quality of services provided and the reduced number of non-medical personnel, this indicates patient dissatisfaction. Referring to the research problem, this study will examine the effect of health service quality and non-medical personnel performance on patients satisfaction in the Mother and Child Health Service Unit of the Penusupan Health Center, Pangkah District, Tegal Regency.

Patient satisfaction can be measured by the suitability of expectations, interest in revisiting and willingness to recommend. The quality of health service can be measure by the reliability, the responsiveness, the assurance, the empathy and the tangible. While the performance of non-medical personnel can be measured by the quality of work, the timeliness and the responsibility.

This research used quantitative methods with data collection techniques through questionnaires, documentation and observation. The data analysis technique used is Kendall Tau-c Correlation, Kendall W Concordance Coefficient and Ordinal Regression. The research sample is 100 people who are determined based on simple random sampling technique. The results of the quantitative analysis in this study show that: (1) There is a positive and significant influence between the quality of health service on patient satisfaction of 27 percent. (2) There is positive and significant influence between the performance of non-medical personnel on patient satisfaction of 46,8 percent. (3) There is a positive and significant influence between the quality of health services and the performance of non-medical personnel on patient satisfaction of 68,7 percent.

The variables of the quality of health services and the performance of non-medical personnel prove that all of these variables have a positive and significant effect on patient satisfaction. Based on these results, to improve and create maximum patient satisfaction as expected, the quality of health services and the performance of non-medical personnel need to be improved. Improving the quality of health service can be done through internal meetings to overcome patient complaints and optimize facilities and infrastructure. Improving the performance of non-medical personnel can be done by increasing the number of human resources according to competencies needed.

Keywords : Patient Satisfaction, Quality of Health Services and Performance of Non-Medical Personnel