

## ABSTRACT

Public health center is technical unit of Health Department in district or city which is responsible to held health development in some working area and held first class health services thoroughly, unity and continuing. The purpose of this for knowing the independent variable : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy which is significance for customer satisfaction and for knowing the independent variable : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy which is simultaneously affects the customer satisfaction.

The population in this study was the outpatient patients of Margadana public health center in January to February 2015. The sampling would be conducted using non-probability sampling method and purposive sampling technique by which the sampling does not give equal opportunities to all members of the population, and set specific goals in the sample. The data collection method used was based on questionnaires and the instrument used in this study were a questionnaire containing 5 dimensions of service quality, patient satisfaction 1 dimension that contains specific questions include an effectiveness. The data was analyzing by 9 tests, there are validity, reliability, heteroskedastisitas, normality test, linear regression coefficient with t-test, F-test and R Square test.

Based on F test of direct evidence variable, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, all of them affect customer satisfaction which is shown on the calculated F value 22.99 with a figure of significance (P value)  $0.00 < 0.05$ . Based on linear regression analysis, the customer satisfaction variables gives the highest influence is the direct evidence variable and assurance to the value of the t test variable significance direct evidence  $0.01 < 0.05$  and guarantee variable  $00.00 < 0.05$ .

***Keywords: Public Health Center, non-probability sampling, purposive sampling, questionnaire***

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS MARGADANA KOTA TEGAL DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Heru Nurcahyo  
13/256583/PFA/1323

### INTISARI

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Tujuan penelitian ini : untuk mengetahui variabel bebas *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), manakah yang masing-masing paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan untuk mengetahui apakah variabel bebas *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat rawat jalan ke Puskesmas Margadana bulan Januari-Pebruari tahun 2015. Pengambilan sampel akan dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner, Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 kuesioner yang berisi 5 dimensi kualitas pelayanan dan 1 dimensi kepuasan pasien. Analisis data dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dengan uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji uji normalitas, uji koefisien regresi linear dengan uji t, uji F dan uji  $R^2$ .

Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Margadana Kota Tegal telah memperlihatkan pelayanan dengan baik. Berdasarkan analisis regresi linier yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah variabel bukti langsung dan jaminan dengan nilai uji t signifikansi variabel bukti langsung sebesar  $0,01 < 0,05$  dan variabel jaminan  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan uji F variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dari nilai F hitung sebesar 22,99 dengan angka signifikansi (P Value) sebesar  $0,00 < 0,05$ .

**Kata kunci :** *Puskesmas, non-probability sampling, purposive sampling, kuesioner*