

ABSTRAK

PENGARUH UNSUR-UNSUR PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS TAMAN SIDOARJO

Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Taman Sidoarjo pada tahun 2016-2020. Peningkatan yang signifikan pada tahun 2016-2019 namun pada tahun 2020 terjadi penurunan IKM dikarenakan peralihan pelayanan saat terkena masa pandemic Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh unsur-unsur pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Taman Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah 3.784 pasien Poli Umum Puskesmas Taman Sidoarjo. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 97 responden dengan Teknik *Systematic Random Sampling*.

Variabel independen yaitu unsur-unsur pelayanan prima, sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan data primer yang didapatkan dari pembagian kuesioner. Data analisis menggunakan uji *Regresi Logistic Biner*. Hasil uji statistic Regresi Logistic Biner didapatkan signifikansi atau Sig. (2-tailed) semua unsur-unsur pelayanan prima < 0.05 .

Simpulan yang ditarik yaitu terdapat pengaruh unsur-unsur pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Taman Sidoarjo. Saran yang direkomendasikan adalah mengikuti pelatihan agar petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan kesadaran untuk selalu melayani pasien dengan pelayanan yang prima. Petugas pelayanan di Poli Umum Puskesmas diberikan sosialisasi dan juga pelatihan tentang pelayanan terhadap pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Prima (*Service Excellent*), Puskesmas