

ABSTRAK

Puskesmas memiliki peranan penting untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada. Salah satu jenis spesifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambelangan Sampang adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kepercayaan sekaligus kepuasan pasien dalam melakukan kunjungan dan kunjungan ulang pada instalasi rawat jalan yang dinilai masih kurang baik oleh masyarakat. Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional menggunakan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 100 pasien yang berobat di instalasi rawat jalan puskesmas tambelangan dengan pengambilan sampel secara *sistematis random sampling*. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien. Data primer diperoleh melalui lembar kuesioner pada pasien. Analisis data menggunakan uji regresi logistik biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (86,0%) menyatakan dimensi keseluruhan kualitas pelayanan telah baik, hampir seluruh responden (81,0%) menyatakan telah percaya dan hampir seluruh responden (84,0%) menyatakan telah puas dengan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Tambelangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien $p=0,046$, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien $p=0,012$.

Kesimpulan, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas tambelangan maka akan membuat pasien semakin merasakan kepuasan didalam memanfaatkan pelayanan yang ada. Semakin percaya seorang pasien pada pelayanan yang diberikan pihak puskesmas, maka pasien akan memberikan respon puas pada pelayanana yang dia rasakan. Saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah Puskesmas diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambahkan beberapa fasilitas penunjang seperti, jumlah kursi tunggu pasien, lahan parkir dan kebersihan ruangan, serta meningkatkan keramahan para petugas ketika melayani pasien yang berobat pada Puskesmas Tambelangan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Puskesmas