

Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat	Vol. 1 No. 2	Edition: November 2019 – April 2020
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M</a>	
Received: 21 Maret 2020	Revised: 12 April 2020	Accepted: 20 April 2020

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS GAMBIR BARU, ASAHAN**

**Hairani Nasution, Elisabeth Dame Manalu, Maximilianus Dasril Samura**  
 INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA  
 e-mail : [hairaninasution@gmail.com](mailto:hairaninasution@gmail.com)

### **Abstract**

Service quality is the totality of characteristics of the goods and services that demonstrate its ability to satisfy the needs of customers, both of which appear to be obvious or hidden. Patient satisfaction can be defined as an attitude of patients, i.e., some degree of fondness or hold an unfavorable against ever feels. As for the goal of the research is to identify the influence of the quality of health services Towards the satisfaction of patients in poly general clinics East Gambir Asahan District Year 2018. This research use analytic research method with cross sectional approach. The population in this study are patients who come to visit the Poly general Clinics Gambir Asahan District in July to December 2017, on average as much as 3600 people where the average number of patients per month is 600 people. The next sample will be calculated by the formula proporsional of 96 people. Research results show that the level of satisfaction of patients in public poly general clinics East Gambir District Asahan based on direct evidence of service quality of 14.68% patient satisfaction rate, public health centers poly general clinics East Gambir Asahan District based on the reliability of the quality of service of 15.80% patient satisfaction rate, public health centers poly general clinics East Gambir Asahan District based on quality of service responsibility of 60.70% patient satisfaction rate, public health centers poly general clinics East Gambir Asahan District Quality of service guarantee based on grindstones of 17.27% and the level of satisfaction of patients

**Keywords:** Health Care Quality; Patient Satisfaction; General Poly Clinic

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas sehingga pada gilirannya, peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk

mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Berdasarkan persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang

kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu, *Tangibe* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Puskesmas Gambir Baru Kota Kisaran dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Gambir Baru Kota Kisaran perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gambir Baru Kota Kisaran Timur, Kabupaten Asahan Tahun 2018.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* dimana dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian deskriptif korelasional yaitu mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor, unsur-unsur bentuk dan suatu sifat dari fenomena yang ditemukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan pada bulan Juli sampai Desember 2017, yaitu rata-rata sebanyak 3600 orang dimana jumlah rata-rata pasien perbulan adalah 600 orang. Mempertimbangkan jumlah populasi di atas 100 orang maka penelitian ini tidak dapat menggunakan seluruh populasi sebagai responden Selanjutnya akan dihitung dengan rumus proporsional (Slovin), sehingga besarnya sampel penelitian berjumlah 96 orang. Metode analisa data yang digunakan adalah data univariat, bivariat dan multivariate, yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
<b>Umur</b>		
18-35 tahun	52	54.17
35-55 tahun	39	40.63
> 55 tahun	5	5.21
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>
<b>Pendidikan</b>		
Rendah	0	0.00
Menengah	39	40.63
Tinggi	57	59.38
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>
<b>Status</b>		
Menikah	44	45.83
Tidak Menikah	52	54.17
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 diketahui responden mayoritas persentasi Usia, mayoritas persentase usia responden termasuk kategori usia produktif 18-35 tahun sebanyak 52 orang (54,17%), dan minoritas usia > 55 tahun sebanyak 5 orang (5,21%). Berdasarkan Pendidikan, persentase mayoritas Pendidikan responden Pendidikan Tinggi (D3,S1) sebanyak 57 orang (59,38%), dan minoritas Pendidikan Menengah (SMA/SMK) sebanyak 39 orang (40,63%). Berdasarkan status pernikahan, mayoritas persentase status responden tidak menikah sebanyak 52 orang (54,17%), dan minoritas status responden menikah sebanyak 44 orang (45,83%).

Selanjutnya, distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan berupa bukti langsung, ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan. Distribusi responden berdasarkan Bukti Langsung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 berikut:

**Table 2.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Langsung

Bukti Langsung	n	%
Baik	91	94.79
Tidak Baik	5	5.21
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Distribusi frekuensi responden berdasarkan bukti langsung, sebagian besar responden bukti langsung petugas kesehatan, menyatakan sudah baik kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 91 orang (94,79%) dan sebanyak 5 orang (5,21%) menyatakan responden tingkat kehandalan (*tangible*) petugas kesehatan tidak baik kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Distribusi responden berdasarkan Ketanggapan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 responden disajikan dalam tabel berikut:

**Table 3.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan

Ketanggapan	n	%
Baik	93	96.88
Tidak Baik	3	3.12
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Distribusi frekuensi responden berdasarkan ketanggapan, sebagian besar responden tingkat ketanggapan petugas kesehatan, menyatakan kualitas pelayanan kesehatan sudah baik sebanyak 93 orang (97,88%) dan sebanyak 3 orang (3,12%) responden menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) petugas kesehatan tidak baik kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Distribusi responden berdasarkan Kehandalan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 responden disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.** Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kehandalan

<b>Kehandalan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baik	92	95.83
Tidak Baik	4	4.17
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Distribusi frekuensi responden berdasarkan kehandalan, sebagian besar responden tingkat kehandalan petugas kesehatan menyatakan sudah baik kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 92 orang (95,83%) dan sebanyak 4 orang (4,17%) responden kehandalan petugas kesehatan menyatakan tidak baik kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Distribusi responden berdasarkan Jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 responden disajikan dalam bentuk tabel berikut :

**Table 5.** Kualitas Pelayanan Berdasar Jaminan Kualitas

<b>Jaminan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baik	90	93.75
Tidak Baik	6	6.25
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jamiann, sebagian besar responden tingkat jaminan petugas kesehatan menyatakan sudah baik kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 90 orang (93,75%) dan sebanyak 6 orang (6,25%) responden tingkat jaminan (*Assurance*) petugas kesehatan

menyatakan tidak baik kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Distribusi responden berdasarkan Empati Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 responden disajikan dalam tabel berikut :

**Table 6.** Kualitas Pelayanan Berdasar Empati

<b>Empati</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baik	89	92.71
Tidak Baik	7	7.29
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan data pada tabel 4.6 di atas diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan empati, sebagian besar responden tingkat empati petugas kesehatan menyatakan sudah baik kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 89 orang (92,71%) dan sebanyak 7 orang (7,29%) responden tingkat kehandalan (*tangible*) petugas kesehatan menyatakan tidak baik kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Distribusi responden berdasarkan Kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan disajikan dalam bentuk tabel berikut :

**Table 7.** Kualitas Pelayanan Berdasar Kepuasan Pasien Poli Umum

<b>Kepuasan Pasien Poli Umum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Puas	93	96.88
Tidak Puas	3	3.13
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

**Tabel 8.** Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan

<b>Kepuasan Pasien Poli Umum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Puas	89	92,71
Tidak Puas	2	2,08
Tidak Baik	4	4,17
Tidak Puas	1	1,04
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Langsung**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Langsung Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Bukti Langsung pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 89 orang (92,71%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Bukti Langsung pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 4 orang (4,17%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Ketanggapan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 91 orang (94,79%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ketanggapan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 2 orang (2,08%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kehandalan**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kehandalan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Kehandalan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 90 orang (93,75%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Kehandalan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 3 orang (3,12%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Jaminan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 90 orang (93,76%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Jaminan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 3 orang (3,12%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Empati pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 88 orang (91,66%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Empati pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 5 orang (5,21%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%).

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa faktor Kehandalan merupakan variabel yang paling mempengaruhi Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan. Variabel *reliability* mempunyai nilai B 3,729 dan Wald 8.024. Logit Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Gambir Baru dapat disimpulkan bahwa:

- a) Tingkat kepuasan pasien di poli umum berdasarkan bukti langsung kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 14,68%.
- b) Tingkat kepuasan pasien di poli umum berdasarkan ketanggapan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 15,580%.
- c) Tingkat kepuasan pasien di poli umum berdasarkan kehandalan kualitas pelayanan maka responden memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 60,70%.

- d) Tingkat kepuasan pasien di poli umum berdasarkan Jaminan kualitas pelayanan maka responden memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 17,27%.
- e) Tingkat kepuasan pasien di Poli Umum berdasarkan Empati kualitas pelayanan maka responden memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 44,45%.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Langsung Petugas kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Bukti Langsung pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 89 orang (93,68%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,11%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Bukti Langsung pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 4 orang (4,21%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,05%).

Variable Bukti langsung dengan nilai OR 1,468, nilai B sebesar 0,384 dan Wald 1,196, yang artinya responden dengan bukti langsung petugas kesehatan yang mempunyai peluang yang tinggi dalam Kepuasan langsung sebesar 1.468 kali dibandingkan dengan responden yang tidak menikmati kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi logistik pada variabel umur diperoleh p-value = 0,001 (p-value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05), maka kesimpulannya ada hubungan antara bukti langsung

dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan

Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Ketanggapan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Ketanggapan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 92 orang (96,84%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,05%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Ketanggapan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 2 orang (2,11%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas tidak ada.

Variable Ketanggapan dengan nilai OR 1,580, nilai B sebesar 0,544 dan Wald 1,698 yang artinya responden dengan ketanggapan petugas kesehatan mempunyai peluang yang besar terhadap kepuasan pasien Poli Umum sebesar 1,580 kali dibandingkan dengan responden yang tidak menikmati kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi logistik pada variabel pendidikan diperoleh p-value = 0,000 (p-value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05), maka kesimpulannya ada hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Keandalan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 90 orang (93,75%), dan

Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Keandalan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 3 orang (3,12%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

Variable Keandalan dengan nilai OR 6,070 nilai B sebesar 1,803 dan Wald 3,591 yang artinya responden dengan Keandalan mempunyai peluang yang besar dalam Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 6,070 kali dibandingkan dengan responden yang tidak responden yang tidak menikmati kualitas pelayanan kesehatan. Hasil analisis regresi logistik pada variabel sikap ibu bersalin diperoleh p-value = 0,001 (p-value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05), maka kesimpulannya ada hubungan antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Jaminan pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 90 orang (93,76%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Jaminan pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 3 orang (3,12%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%).

Variable Jaminan dengan nilai OR 1,727 nilai B sebesar 0,546 dan Wald 1,257 yang artinya responden dengan Jaminan Petugas Kesehatan mempunyai

peluang dalam Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 1,727 kali dibandingkan dengan responden yang tidak responden yang tidak menikmati kualitas pelayanan kesehatan. Hasil analisis regresi logistik pada variabel dukungan keluarga diperoleh p-value = 0,001 (p-value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05), kesimpulannya ada hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan Tahun 2018 diketahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Empati pelayanan Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 88 orang (91,66%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 1 orang (1,04%). Selanjutnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Empati pelayanan Tidak Baik dengan Pasien Poli Umum Puas sebanyak 5 orang (5,21%), dan Pasien Poli Umum Tidak Puas sebanyak 2 orang (2,08%).

Variable Empati dengan nilai OR 4,445 nilai B sebesar 4,310 dan Wald 2,552 yang artinya responden dengan Empati petugas kesehatan, mempunyai peluang dalam Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 4,310 kali dibandingkan dengan responden yang tidak responden yang tidak menikmati kualitas pelayanan kesehatan. Hasil analisis regresi logistik pada variabel dukungan keluarga diperoleh p-value = 0,000 (p-value lebih kecil dari  $\alpha$  0,05), maka kesimpulannya ada hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien

Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 14,68%.
2. Adanya Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 15,80%.
3. Adanya Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 60,70%.
4. Adanya Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 17,27%.
5. Adanya Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 25,69%.
6. Empati merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan sebesar 25,69%.

### **Saran**

- a. Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang besar, untuk itu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas berupa tegur sapa, keramahan, kenyamanan dan informasi tentang kesehatan sehingga Pasien Poli



Umum mendapatkan kepuasan yang lebih .

- b. Petugas kesehatan baik itu dokter atau perawat agar memotivasi pasien dan keluarga yang datang berobat maupun rawat inap untuk melakukan upaya-upaya preventif dan rehabilitatif untuk mengurangi resiko yang mempengaruhi
- c. Bagi petugas kesehatan baik dokter maupun perawat memberikan konseling tentang perawatan pada anggota keluarga yang datang berobat, mengingatkan petugas kesehatan sebagai ujung tombak bagi *educator* keluarga, dan dari hasil penelitian variabel kehandalan petugas kesehatan merupakan variabel besar yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2010. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Efendi. 2009. Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Salemba Medika.
- Garvin dan Lovelock, 2014 Garvin, D.A., *Competing on the Eight Dimension of Quality, Harvard Business Review*, Jakarta: Salemba Medika.
- Lovelock, Wirtz. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran jasa, Jakarta: Salemba Empat.
- Marpuah. 2005. Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Terhadap Program Orientasi Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Roemani. Skripsi. Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmawati. 2010. Mutu Pelayanan Kebidanan. Jakarta: Trans Info Media.
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1)
- Sugiyono, 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Tjiptono.2014 Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.