

Jurnal Penelitian Kesmas	Vol. 1 No. 1	Edition: November 2018 – April 2019
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 17 Oktober 2018	Revised: 21 Oktober 2018	Accepted: 22 Oktober 2018

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUMBUL KABUPATEN DAIRI TAHUN 2018

Diana Sinulingga, Elmina Tampubolon, Jon Piter Sinaga

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail : dianasinulingga@gmail.com

ABSTRACT

The development of health services, especially in health community centers was made health care quality in health community centers was easily overlooked. This study aims to analyze the relationship between patient satisfaction based on responsiveness, assurance, reliability, empathy and tangible variables with the quality of service in the Sumbul health center in Dairi district. The study population was 69 respondents. The method used in this study is cross sectional, using analytical survey methods, and using a questionnaire for data collection. Data were analyzed by chi square test. Data using univariate and bivariate analysis. The results showed that there was a significant relationship between perceived reliability ($p=0,000$), responsiveness ($p=0,000$), assurance ($p=0,000$), empathy ($p=0,000$), and tangible ($p=0,000$). So it can be concluded that there is a relationship between the variable responsiveness, assurance, reliability, empathy and tangibility with patient satisfaction Sumbul community health center Dairi district in 2018.

Keywords : *Responsiveness, Assurance, Reliable, Empathy. Tangible and Patient Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya kesehatan yang ada pada manusia dapat dibagi menjadi dua, antara lain kesehatan fisik dan kesehatan mental. Kesehatan adalah kesehatan yang dinilai dari kondisi fisik seseorang dan berdampak pada kehidupan sehari-hari. Kesehatan juga berdampak pada kehidupan kerja pelayanan di lembaga pemerintah dan non pemerintah, khususnya pelayanan kesehatan masyarakat yang

dilaksanakan dengan sistem manajemen mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, puskesmas, klinik dan pelayanan kesehatan lainnya. .

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menyatakan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban semua. Kutipan tersebut ada dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014 , yang mengatur bahwa semua orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan

adalah hak setiap orang, dijamin dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan harus diselenggarakan melalui kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap populasi, pembangunan puskesmas memainkan peran penting dalam merespon kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan harus dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

Puskesmas berperan sebagai penyedia layanan utama dan sebagai promotor dan penyedia layanan pencegahan memainkan peran penting dalam sistem kesehatan. Mengingat puskesmas memegang peranan penting dalam sistem kesehatan, maka bermacam upaya telah dilaksanakan guna meningkatkan mutu pelayanan puskesmas sehingga menjadi target utama dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini harus dipromosikan agar setiap orang memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau di penjuru daerah.

Kemanfaatan pelayanan kesehatan akan meningkat jika kualitas fasilitas kesehatan dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut. Kondisi ini bermanfaat tidak untuk pasien dan keluarganya saja, tetapi bagi penyedia layanan kesehatan juga. Publik mendengarkan reputasi kualitas suatu fasilitas kesehatan dan menjadi acuan atau acuan bagi masyarakat dalam mencari akses pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Undang-Undang Kesehatan (UU) nomor 36 tahun 201

mengedepankan bahwa perlunya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Mutu merupakan sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan standar operasional prosedur. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan melakukan yang dibutuhkan oleh pasien dengan baik. Mutu pelayanan kesehatan menandakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa kepuasan bagi setiap pasien, semakin baik kepuasan maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul karena kinerja pelayanan kesehatan yang dinilai oleh pasien dengan membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Dalam menilai kepuasan pasien dapat dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif.

Melalui penilaian tersebut akan diketahui seberapa jauh dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Jika Anda tidak setuju dengan harapan pasien, ini akan menjadi saran yang harus coba dipenuhi oleh rumah sakit. Apabila manfaat pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien di Puskesmas sebanding dengan harapannya maka pasien akan selalu datang berobat ke Puskesmas (Syafudin, 2011).

Parasurman dkk. (2011) membagi lima dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien, yaitu: Tangibles (bukti fisik) terdiri dari penampakan struktur fisik seperti bangunan dan

perkantoran, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas. struktur. instalasi. tempat parkir. ruang, integritas sarana komunikasi dan penampilan karyawan. Keandalan, merupakan kapasitas untuk menunjukkan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Responsiveness, yaitu reaksi dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Safety (jaminan) merupakan kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk/jasa, kualitas keramahan, kehati-hatian dan kesopanan dalam pemberian pelayanan, kemampuan menyampaikan informasi, kemampuan menjamin penggunaan jasa layanan yang dijanjikan.

Kepuasan dinilai oleh pasien dari kinerja layanan kesehatan yang dinilai baik jika kenyataan sesuai dengan harapan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: keadaan ruangan, keutuhan sarana dan fasilitas, serta sikap pemberi pelayanan (Kemenkes RI, 2017).

Kepuasan pasien adalah perasaan berupa kesenangan maupun kekecewaan yang dialami ketika membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien tidak hanya tergantung pada infrastruktur yang tersedia di fasilitas kesehatan, tetapi juga pada pelayanan para profesional kesehatan dalam memberikan layanan yang berkualitas (Kotler, 2016).

Pada Peraturan Menteri Kesehatan no 75 Tahun 2014 terkait Puskesmas dinyatakan bahwa Puskesmas bertugas melakukan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di lingkungan kerja seseorang dan bertugas melaksanakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) pada tingkat pertama tempat kerja daerah. Penyelenggaraan Puskesmas yang bermutu merupakan rangkaian kegiatan rutin berkelanjutan yang dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang bermutu. Upaya kualitas adalah upaya yang memberikan kepuasan sebagai penegasan subjektif pelanggan dan menghasilkan hasil sebagai bukti objektif kualitas layanan yang diterima pelanggan (Kemenkes RI, 2017).

Namun pelayanan puskesmas pada umumnya ada yang tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya, sesuai dengan harapan pasien. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Ditemukan juga banyak orang yang tidak mau berobat ke layanan kesehatan karena berbagai alasan, baik karena keuangan maupun lokasi.

Rata - rata yang berkunjung ke Puskesmas Sumbul kab.Dairi tiap bulan sebanyak 218 orang. namun berdasarkan survey awal penelitian yang telah dilakukan, terdapat 30 pasien di Puskesmas Sumbul kab.Dairi yaitu, sekitar 20

pasien (60%) merasa puskesmas kekurangan tenaga medis, prasarana maupun sarana, produk kesehatan serta kebutuhan akan obat-obatan.

Dengan latar belakang di atas, peneliti pun tertarik untuk melakukan penelidikan lebih lanjut terkait pengaruh persepsi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul, sehingga peneliti kemudian membuat penelitian yang berjudul "Hubungan Persepsi Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien yang diselenggarakan Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi pada tahun 2020."

2. METODE

Deskriptif korelasional merupakan desain penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan metode desain cross sectional dimana waktu pengukuran variabel bebas dan terikat hanya terjadi satu kali pada saat penelitian dilakukan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke Puskesmas Sumbul, total populasi yang berobat ke Puskesmas sebanyak 218 pasien. Random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti. Rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10 dari populasi penelitian. Perhitungan ukuran sampel menghasilkan sampel sebanyak 69 orang.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner sesuai dengan variabel

yang diteliti dan mengisi kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 90% $\alpha = 0,1$. Analisis bivariat ini dilakukan dengan program SPSS.

HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi menurut karakteristik umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Umur		
	a. 20-29	15	21,7
	b. 30-39	24	34,7
	c. 40-49	12	17,3
	d. >50	18	26,1
	Jumlah	69	100
2.	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	54	78,2
	b. Laki-laki	15	21,7
	Jumlah	69	100
3.	Pekerjaan		
	a. Wiraswasta	18	26,1
	b. Buruh	30	43,4
	c. PNS	8	11,5
	d. Tidak Bekerja/Lainnya	13	18,8
	Jumlah	69	100
4.	Pendidikan		
	a. Tidak sekolah	20	28,9
	b. SD	12	17,3
	c. SMP	9	13
	d. SMA	15	21,7
	e. D-III	9	13
	f. S-1	4	5,7

Jumlah 69100
 Dari tabel 1 di atas terlihat bahwa karakteristik umur responden mayoritas 3.039 tahun termasuk 2 orang (3,7%) dan minoritas 0 9 tahun hingga 12 orang (17,3%). Karakteristik gender responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 5 orang (78,2%) dan minoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (21,7%). Karakteristik pekerjaan responden, sebagian besar pegawai mempekerjakan sampai 30 orang (3, %) dan sebagian kecil pegawai negeri bekerja sampai 8 orang (11,5%). Karakteristik pendidikan responden, mayoritas responden tanpa ijazah sampai dengan 20 orang (28,9%) dan minoritas responden dengan gelar sarjana genap orang (5,7%).

Tabel 2 Korelasi antara variabel persepsi Kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Sumbul

No	Persepsi Kehandalan	Kepuasan Pasien		Total		Pvalue
		Puas	Tidak Puas	N	%	
1	Baik	35	71	42	60,8	0,000
2	Cukup	11	57	68	23,1	
3	Kurang	7	45	52	15,9	
Total		69	107	176	90	

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis bivariat korelasi antara variabel persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa responden dengan kategori kehandalan baik yang menyatakan Puas sebanyak 35 orang (50,7%) dan responden yang menyatakan

tidak puas sebanyak 7 orang (10,1%). Persepsi kehandalan cukup yang menyatakan puas sebanyak 11 orang (15,9%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang (7,2%). Sedangkan persepsi kehandalan kurang yang menyatakan puas sebanyak 7 orang (10,1%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang (5,7%).

Tabel 3 Korelasi antara variabel persepsi Ketanggapan terhadap kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Sumbul

No	Persepsi Ketanggapan	Kepuasan Pasien		Total		Pvalue
		Puas	Tidak Puas	N	%	
1	Baik	40	57	97	65,9	0,000
2	Cukup	11	81	92	27,0	
3	Kurang	3	22	25	7,2	
Total		69	107	176	100	

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis bivariat korelasi antara variabel perceived responsiveness dan kepuasan pasien didapatkan responden dengan kategori responsiveness baik yang menyatakan puas sebanyak 0 orang (57,9%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang (7,2%). 11 orang (15,9%) menyatakan puas dan 8 orang (11,5%) menyatakan tidak puas. 3 orang (3,3%) menyatakan tidak puas dan 2 orang (2,8%).

Tabel 4 Korelasi antara variabel persepsi Jaminan terhadap kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Sumbul

No	Pers Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		Pvalue
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Baik	3	43,0	1	14,0	4	57,9	0,000
2	Cukup	1	23,1	9	13,1	2	36,2	
3	Kurang	3	4,3	1	1,4	4	5,7	
Total						6	109	0

Berdasarkan Tabel , hasil analisis bivariat korelasi antara variabel persepsi keselamatan dan kepuasan pasien didapatkan bahwa responden dengan kategori keyakinan baik yang melaporkan kepuasan sebanyak 30 orang (3, %) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 30 orang (3, %). melaporkan ketidakpuasan yang diungkapkan hingga 10 orang (1 , %). Sebanyak 16 orang (23,1%) menyatakan puas dengan kepastian yang cukup, dan 9 orang (13,1%) yang menyatakan tidak puas menyatakan puas. Sementara itu, ada 3 orang (,3%) yang menyatakan tidak puas dan 1 orang (1, %) menyatakan tidak puas. hingga 1 orang (1, %).

Tabel 5 Korelasi antara variabel persepsi Empati terhadap kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Sumbul

No	Pers Empati	Kepuasan Pasien				Total		Pvalue
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Baik	3	46	7	10	3	56	

.	2	,3	,1	9	,5	0,0			
2	Cuk	1	21	6	8,	2	30	00	
.	up	5	,7	6	1	,4			
3	Kura	6	8,	3	4,	9	13		
.	ng		6	3		,1			
Total						6	10	9	0

Berdasarkan Tabel 5, hasil analisis bivariat korelasi antara variabel persepsi empati dengan kepuasan pasien didapatkan bahwa responden dengan empati kategori baik yang melaporkan kepuasan sebanyak 32 orang (6,3%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 32 orang (6,3%) Sebanyak 7 orang (10,1%) menyatakan tidak puas. Persepsi empatik cukup untuk 15 orang puas (21,7%) dan 6 orang tidak puas (8,6%). Meskipun tidak ada persepsi empati, 6 orang puas (8,6%) dan 3 orang tidak puas (4,3%).

Tabel 6 Korelasi antara variabel persepsi Bukti langsung terhadap kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Sumbul

No	Pers Bukti langsung	Kepuasan Pasien				Total		Pvalue	
		Puas		Tida k Puas		N	%		
		N	%	N	%				
1	Baik	2	42	6	8	3	50	0,000	
.		9		,	6	5	,7		
2	Cuku	1	23	6	8	2	31		
.	p	6	,1	,	6	2	,8		
3	Kura	8	11	4	5	1	17		
.	ng		,5	,	7	2	,3		
Total						6	10	9	0

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil analisis bivariat korelasi antara

variabel persepsi bukti langsung dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden dengan bukti langsung kategori baik menyatakan puas, diantaranya 29 orang (2%) dan responden yang menyatakan puas. mereka tidak puas. 6 orang merasa puas (8,6%). Persepsi Cukup bukti langsung bahwa hingga 16 orang (23,1%) puas dan hingga 6 orang (8,6%) yang menyatakan tidak puas. Meskipun tidak ada persepsi bukti langsung, 8 orang puas (11,5%) dan orang tidak puas (5,7%). Hubungan Perceived Reliability dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020.

Berdasarkan Tabel 2x hasil uji statistik chi-square untuk perceived reliability diperoleh nilai $p = 0,0005$ Karena nilai signifikansinya adalah $0,0005 = 0,1$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel reliabilitas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42 responden (60,8 %) menilai keandalan tenaga kesehatan dalam kategori "Baik". "Dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Sumbul sebesar 88,4% pada tahun 2020. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Trimurthy (2019), dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khusus berhubungan terhadap bukti langsung pelayanan dengan pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kota Semarang dan hasil penelitian Kunto (2019) yang menemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan dari pihak pasien, khususnya

keandalan pelayanan, dengan kepentingan penggunaan kembali pasien di Rumah Sakit Jepara. Menurut Parasuraman et al (1985), hal ini juga tepat, yaitu apabila pelayanan dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Keandalan dalam sistem pelayanan kesehatan adalah kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan secara benar dan terpercaya, khususnya tepat waktu, tepat waktu dan tanpa kesalahan.

5.2.2 Hubungan Faktor Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square untuk faktor respon diperoleh $p\text{-value} = 0,0005$ Karena nilai signifikansinya adalah $0,0005; = 0,1$, H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel respon dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor respon yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Sumbul tahun 2020. kategori baik sebanyak 45 responden (65,2%) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul pada tahun 2020 sebesar 88,4%.

Dalam sebuah studi oleh Niken P (2019), kepuasan pasien adalah akhir dari era persaingan saat ini. Pelanggan yang puas akan membuat mereka terus menggunakan layanan yang diberikan. Pelanggan yang loyal

akan membuat penyedia jasa tetap bertahan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kompetensi teknis yang baik, yaitu terkait dengan kemampuan, keterampilan atau kinerja pemberi pelayanan, termasuk petugas yang dapat menjawab pertanyaan pasien, reseptif dalam melayani pasien dan memberikan penjelasan. merasa lebih puas. Sebaliknya, dengan keterampilan teknis yang kurang, pasien merasa semakin tidak puas.

5.2.3 Hubungan Persepsi Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020

Berdasarkan tabel 2x hasil uji statistik chi-square untuk persepsi reliabilitas diperoleh nilai $p = 0,000$. Karena nilai signifikansinya adalah $0,000 < \alpha = 0,1$ maka hipotesis ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menunjukkan bahwa Jaminan Pelayanan Tenaga Kesehatan sebanyak 40 responden (57,9%) dengan kategori "Baik", dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Sumbul sebesar 88,4% pada tahun 2020.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Trimurti (2019) penelitian, dimana persepsi pasien tentang kualitas manfaat khusus dijamin dengan penggunaan kembali layanan rawat jalan di Puskesmas Kota Semarang dan hasil penelitian Kunto (2019), pada tahun Ditemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan oleh pasien,

khususnya jaminan pelayanan, terkait dengan kepentingan reutilisasi pasien di RS Chelat Jepara. Menurut Parasuraman dkk. (1985) adalah wajar, yaitu jika pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

5.2.4 Hubungan Persepsi Empati Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020

Berdasarkan tabel 2x hasil uji Statistik chi-square untuk persepsi empati memiliki nilai $p = 0,000$. Karena nilai signifikansinya adalah $0,000 < \alpha = 0,1$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel empati dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang mengatakan bahwa empati petugas kesehatan berada pada kategori "Baik" sebanyak 39 responden (56,5%) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul sebesar 88,4% pada tahun 2020.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Trimurthy (2019), dimana persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khusus jaminan kinerja berkaitan dengan pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan di Dinas Kesehatan Kota Semarang Pusat. Menurut Suryani (2018), konsumen secara sadar atau tidak sadar terkait dengan semua informasi yang mereka miliki dalam proses persepsi untuk memberikan informasi yang sesuai

dalam bentuk pengalaman dan keadaan psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan, dan minat. Untuk itu perlu dalam Pelayanan Puskesmas Sumbul untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam segala aspek empati, agar pasien puas terhadap pelayanan dan selanjutnya meningkatkan minat kunjungan pasien. Perbaikan yang diberikan dimaksudkan untuk meningkatkan keramahan petugas pendaftaran sebelum melakukan pemeriksaan.

5.2.5 Hubungan Persepsi Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 2x hasil uji statistik chi-square untuk persepsi bukti langsung diperoleh p-value = 0,000. Karena nilai signifikansinya adalah 0,000 $<$ α = 0,1 maka hipotesis ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan dibandingkan yang mengambil Langsung. menyatakan bahwa bukti yang disampaikan oleh tenaga kesehatan berada pada kategori "baik" sebanyak 35 responden (50,7%) dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 88,4% di Puskesmas Sumbul pada tahun 2020.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2019), dimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khusus merupakan bukti langsung pelayanan terkait pemanfaatan

kembali pelayanan puskesmas, dan hal ini juga menurut Hamidiyah. Sesuai (2016), dimana terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap bukti langsung dengan minat kunjungan ulang ke poliklinik umum RS Bhineka Bakri Husada Tangerang Selatan.

Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pasien di Puskesmas Sumbul Tahun 2020

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul tahun 2020 pada 5 dimensi kualitas pelayanan terangkum secara keseluruhan dengan skor tertinggi berturut-turut terdapat pada dimensi Reaktivitas, Reliabilitas, Jaminan, Empati dan Tangibility. Harapan tertinggi ada pada dimensi Responsiveness, yang melibatkan tindakan perawat yang menyambut dan menyapa pasien dengan ramah, dokter dan perawat rumah sakit menanggapi keluhan pasien, kesediaan dokter dan perawat untuk merawat pasien, dokter dan perawat segera berkomunikasi. informasi penting. dan perawat yang memberikan asuhan sebelum diminta Harapan minimal pasien terletak pada dimensi tangible yang mengacu pada keberadaan dan tampilan struktur fisik yang mudah diamati oleh pasien di rumah sakit. Penelitian ini sependapat dengan pendapat Hanafi (2016) yang menyatakan bahwa jika pelayanan yang diterima atau didengar dapat menjamin pasien, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik jika pelayanan yang diterima mampu melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. menjadi sebuah layanan. kualitas idealnya. Sebaliknya jika kualitas

pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah (2013) yang juga menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap, keandalan, keamanan, empati dan pelayanan berwujud dengan kepuasan pasien. Dan juga diperkuat oleh penelitian Arista (2017) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Ketika dimensi kualitas ditetapkan, mereka berlaku untuk berbagai jenis organisasi penghasil layanan, termasuk ketersediaan, daya tanggap, aksesibilitas, dan ketepatan waktu. Menurut Muninjaya, (2015) penampilan fisik (keteraturan) petugas kesehatan, kebersihan dan kenyamanan ruangan yang diterima berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

3. KESIMPULAN

Semua dimensi variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, bukti langsung dan empati) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pasien di rumah sakit Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2020. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Pengaruh yang sangat besar adalah variabel kapasitas respon (65,2%), keandalan (60,8%), jaminan (57,9%), empati (56,5%) dan bukti langsung (50,7%) terhadap kepuasan pasien

di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi tahun 2020.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2017). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: binarupa aksara
- Arikunto (2012). *Teknik pengambilan Sampel*. Jakarta: Rineka cipta
- Arista (2013) *Layanan Prima dalam praktik saat ini*. Yogyakarta
- Bustami MS, M. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan \$ akseptabilitasnya*. Jakarta:erlangga.
- Florani , E. (2017). *Pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simpang limun*. Medan:repository.usu.ac.id
- Gurning,F. P. (2018). *Dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: K-Media
- Haryati. C. (2016). *Analisis persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD langsa*. Tesis USU.
- Hanafi, M (2010). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta
- Kemenkes RI. (2018). *Tentang pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kotler, P. (2016). *Dasar-dasar pemasaran jilid 1*. Jakarta:prehalindo.
- Lupyoadi. (2016). *Pengaruh promosi dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan*. Jakarta: Salemba empat.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam keperawatan profesional*. Jakarta:salemba medika.
- Notoadmodjo, soekidjo. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Noor, juliansyah. (2015). *Metodologi penelitian; skripsi*. Jakarta: kharisma putra utama.
- Parasuraman, et all (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan*. Service Quality, 2015-220
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prof.dr.A.A.Gde Muninjaya, M. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta;EGC.
- RI, D. K. (2017). *Profil kesehatan Indonesia*. Indonesia: Jakarta
- RI,p.m. (2016). *Pedoman manajemen puskesmas*. Indonesia:Menkes.
- Ratnawati, L. (2017). *Hubungan antar persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Kia puskesmas Ngesrep Kota Semarang*. Skripsi Unes.
- Sabarguna, B. S. (2017). *Peningkatan mutu untuk layanan Primer*. Yogyakarta
- Satrianegara. (2014). *Dimensi-dimensi kepuasan pasien*. Jakarta: EGC.
- Setia L, Dkk. (2016). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di Laboratorium puskesmas Kota banjar baru tahun 2016*. Studi kasus pasien jaminan kesehatan Nasional.
- Sondakh, J. J. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. Jakarta: salemba medika.
- Syafrudin. (2011). *Manajemen mutu pelayanan untuk kebidanan*. Jakarta: cv.trans info medika.
- Toruan, E. M. (2017). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit*. Medan: repository.usu.co.id
- Tarigan, I. (2017). *Pengaruh persepsi Tentang Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Partikulir dan hubungannya dengan loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpula pane Tebing Tinggi*.
- Undang-undang RI No 36 tahun 2019. *Tentang kesehatan*. Jakarta: Presiden RI.
- Umar. (2015). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS
- Wardani, A. E. (2017). *Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di rumah sakit umum daerah La Temmamala Kabupaten Soppeng*. Makassar: repository uinalauddin.ac.id

Wusko, any. (2016). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunajasa*. Jurnal Ilmu Administrasi Niaga.