

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 1	Edition: November 2020 – April 2021
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM</a>	
Received: 17 Oktober 2020	Revised: 24 Oktober 2020	Accepted: 28 Oktober 2020

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TYPE II**

**Hany Pratiwi, Arlinda Sari Wahyuni, Putri Ayu Yessy Ariescha**

Fakultas Kesehatan Masyarakat  
 Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua  
 Email : [hannypratiwi76@yahoo.co.id](mailto:hannypratiwi76@yahoo.co.id)

### **Abstract**

*Patient satisfaction is an indicator of service success that affects satisfaction in nursing services. If the service is appropriate to expectations, the quality of service is considered good and satisfying, otherwise the service received is not satisfactory, the quality of service is as poor. The 5 dimensions of patient satisfaction are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this research was to determine the relationship of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy with the satisfaction of type 2 diabetes mellitus patients in Citra Medika 2 Clinic, Medan City. The type of research used associative research, that aims to determine the effect or also the relationship between two or more variables. This research is quantitative, with a cross sectional design which is a research design by examining the relationship between two variables in a situation or group of subjects. The population of this research were all patients with Diabetes Mellitus Type 2 in Citra Medika 2 Clinic, Medan City, totaling 1,524 people. The sample of 86 people was obtained using the Purposive Sampling technique, the research instrument used questionnaire. The results obtained that variables that related to patient satisfaction with Diabetes Mellitus Type 2, are tangibles (p value = 0,000), assurance (p value = 0.004), Empathy (p value = 0.006). It is recommended to Citra Medika 2 Clinic especially nurses to maintain good service quality and continue to improve the quality of service to patients.*

**Keywords:** Patient, Service, Quality, Diabetes Mellitus

### **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan semua orang. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan kesehatan publik. Di dalam penyelenggaraan

publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat (Dewi, 2016)

DM tipe 2 meliputi lebih 90% dari semua populasi diabetes. Prevalensi DMT2 pada bangsa kulit putih berkisar antara 3-6% pada populasi dewasa. International Diabetes Federation (IDF) pada tahun 2011 mengumumkan 336 juta

orang di seluruh dunia mengidap DMT2 dan penyakit ini terkait dengan 4,6 juta kematian tiap tahunnya, atau satu kematian setiap tujuh detik. Penyakit ini mengenai 12% populasi dewasa di Amerika Serikat lebih dari 25% pada penduduk usia lebih dari 65 tahun (Declori,2019).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain kualitas pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan pelayanan kesehatan tersebut, salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan.

Dalam pemberian pelayanan kesehatan dibuthkan selalu adanya peningkatan pada berbagai sector, hal ini dikarenakan saat ini kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar akan semaki meningkat, sehingga sesuai dengan standar. Dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisiensi, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah, masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang terkait, saling bergantung, serta saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Pelayanan kesehatan adalah hasil akhir dari

keterikatan antar aspek-aspek pelayanan (Dewi, 2016).

Tenaga kesehatan harus teliti dalam menangani keadaan pasien, tenaga kesehatn tidak hanya menangani keadaan dan kondisi secara fisik, naum juga kondisi psikis pasien tersebut. Dengan adanya rasa empati maka diharapkan proses penyembuhan pasien dapat lebih cepat dari yang semestinya. Untuk dapat minimbulkan sikap empati dalam diri seorang tenaga kesehatan harus mampu untuk beradaptasi dan bersosialisasi dengan lingkungannya. Pada umumnya tenaga kesehatan memiliki sifat extrovert (terbuka), sehinga biasanya akan lebih mudah untuk menangani pasien, karena pasien akan merasa lebih nyaman dengan keberadaannya (Hermastutik, 2015).

Terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan kesehatan yaitu : bukti fisik yang merpakan keadaan lingkungan rumah sakit yang terlihat nyata oleh pasien, yang kedua adalah kehandalan yang merupakan konsistensi yang ditunjukkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, tenaga kesehatan harus tepat waktu dan sesuai dengan janji yang telah disepakati dengan pasien, yang ketiga adalah ketangapan yaitu cepat dalam merespon keluhan dan permintaan dari pesien, sehingga psien mendapatkan pelayanan dengan cepat. Kelima dalah jaminan yaitu petugas kesehatan yang mampu memahami apa keluhan pasien dan memberikan rasa aman kepada psien, petugas kesehatan juga harus selalu bersikap sopan dan

menguasai pengetahuan terkait apa yang dikeluhkan oleh pasien dan ditanyakan oleh pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila kurang baik maka yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan tersebut (Dewi, 2016).

Kepuasan adalah hal utama yang penting untuk diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan karena tidak maksimalnya perhatian dari fasilitas kesehatan atau tenaga kesehatan terhadap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari sikap tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhannya. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, tenaga kesehatan kurang maksimal untuk memperhatikan keluhan, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. (Easter, 2017).

Berdasarkan data yang diperoleh di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan bahwa jumlah pegawai klinik Citra Medika 2 Kota Medan sebanyak 25 orang yang latar belakang pendidikan terbanyak adalah dokter umum ada 8 orang, bidan ada 5 orang, perawat 5 orang, dokter gigi 2 orang, administrasi 1 orang, satpam 3 orang, dan tenaga kebersihan 1 orang (Klinik Citra Medika 2 Kota Medan, 2020).

Di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020 ada beberapa penyakit yang diderita yaitu: Infeksi Saluran Pernafasan Akut, Dermatitis, Diabetes Mellitus, Alergi, Hipertensi, Kolesterol dan Asma. Hasil penelitian awal yang telah dilakukan di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan keseluruhan pasien DM Type 2 peserta BPJS berjumlah 1.524 orang. Pemeriksaan DM dilakukan sebulan 2 kali yaitu pada tanggal 05 dan tanggal 20 yaitu dilakukan pada hari Rabu dan Kamis.

## **2. METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Diabetes Melitus Tipe 2 yang berobat di Klinik Citra Medika 2 yang berjumlah 1.524 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 86 sampel dengan teknik penarikan sampel menggunakan rumus Lemeshow dalam Sastromoro (2014) yaitu rumus dengan menggunakan uji hipotesis one tail. pada penelitian

ini menggunakan uji chi Square dan uji regresi linier berganda.

### 3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	F	%
<b>Umur</b>		
40-49	27	31,4
50-59	27	31,4
60-69	31	36
70-79	1	1,2
<b>Jenis kelamin</b>		
Pria	33	38,4
Wanita	53	61,6
<b>Pendidikan</b>		
SMP	15	17,4
SMA	38	44,2
Perguruan Tinggi	33	38,4
<b>Pekerjaan</b>		
Peg. Negeri	17	19,8
Peg. swasta	21	24,4
Wiraswasta	26	30,2
IRT	22	25,6

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah pasien yang datang berobat ke Klinik Citra Medika 2 dengan umur yang terbesar berada pada usia 60-69 tahun, yaitu sebanyak 31 orang (36%) dan yang terkecil berada pada usia 70-79 tahun, yaitu sebanyak 1 orang (1,2%). Jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang (61,6%) dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang (38,4%). Tingkat pendidikan sebagian besar ada sebanyak 38 orang (44,2%) dengan tingkat pendidikannya adalah tamat SMA dan sebagian kecil 15 orang (17,4%) dengan tingkat pendidikannya adalah tamat SMP. Sedangkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja

sebagai wiraswasta ada sebanyak 26 orang (30,2%) dan sebagian kecil responden dengan pekerjaan pegawai negeri ada sebanyak 17 orang (19,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan variabel penelitian

No	Variabel	F	%
	<b>Bukti Langsung</b>		
1	Baik	34	39,5
2	Kurang	52	60,5
	Jumlah	86	100
	<b>Kehandalan</b>		
1	Handal	27	31,4
2	Kurang Handal	59	68,6
	Jumlah	86	100
	<b>Daya Tanggap</b>		
1	Tanggap	28	32,6
2	Kurang Tanggap	58	67,4
	Jumlah	86	100
	<b>Jaminan</b>		
1	Terjamin	21	24,4
2	Kurang Terjamin	65	75,6
	Jumlah	86	100
	<b>Empati</b>		
1	Empati	18	20,9
2	Kurang empati	68	79,1

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa ada 34 orang (39,5%) dengan bukti langsung yang baik, sementara 52 orang (60,5%) dengan bukti langsung yang kurang baik. Kehandalan ada 27 orang (31,4%) dengan kategori handal, sementara 59 orang (68,6%) dengan kategori kurang handal. Daya tanggap terdapat 28 orang (32,6%) dengan daya tanggap yang baik, sementara terdapat 58 orang (67,4%) dengan daya tanggap yang kurang. Jaminan terdapat 21 orang (24,4%) memiliki jaminan yang baik (terjamin), dan terdapat 65 orang (75,6%) memiliki jaminan yang kurang terjamin.

empati terdapat 18 orang (20,9%) yang memiliki empati, dan terdapat 68 orang (79,1%) yang memiliki empati yang kurang. kepuasan pasien DM Type 2 ada 18 orang (20,9%) yang memiliki kepuasan pasien yang puas, dan ada 68 orang (79,1%) yang memiliki kepuasan kurang puas

Tabel 3. Hubungan Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien

Bukti Langsu	Kepuasan Pasien DM Type 2				Total		P
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Baik	15	44,1	19	55,9	34	100	0,00
Kurang	3	5,8	49	94,2	52	100	0,00
PR= 7.647 (95%CI: 2.393-24.437)							

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien diabetes mellitus *type 2* di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan ( $p= 0,000$ ) Hasil penelitian ini juga menemukan *rasio prevalens* (RP) sebesar 7,647 (95%CI: 2,393- 24,437) yang berarti bahwa resiko pasien diabetes mellitus *type 2* terhadap bukti langsung 7,647 kali lebih besar untuk kepuasan pasien Diabetes Mellitus Tipe 2.

Tabel.3 Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien DM Type 2				P
	Puas		Kurang Puas		
	n	%	n	%	
Handal	6	22,2	21	77,8	0,842
Kurang	12	20,3	47	79,7	

Handal

Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan kehandalan dengan kepuasan ( $p= 0.842$ )

Tabel 4. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien DM Type 2				Total		P
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Tanggap	9	32,1	19	67,9	28	100	0,076
Kurang Tanggap	9	15,5	49	84,5	58	100	
PR= 2.071(95%CI: 0.925-4.640)							

Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan daya tanggap dengan kepuasan ( $p= 0.076$ )

Tabel.5 Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien DM Type 2				Total		P
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Terjamin	9	42,9	12	0,05	21	100	0,004
Kurang Terjamin	9	13,8	56	86,2	65	100	
PR= 3.095(95%CI:1.416-6.766)							

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan ( $p= 0,004$ )

Tabel 6. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien DM Type 2				Total		P
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Empati	8	44,4	10	14,7	18	100	0,006

Kurang Empati	10	55,6	58	35,3	68	100
PR= 3.022(95%CI:1.398- 6.534)						

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan ( $p = 0,006$ )

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti langsung (tangible) dengan Kepuasan Pasien DM Type II di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020,  $p = 0.000 < 0,005$ . Variabel bukti langsung (tangible) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 12,895, yang berarti responden dengan bukti langsung baik, 12,895 kali berpeluang puas, dibandingkan responden dengan bukti langsung kurang baik.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Syafrudin (2014), tangibles (Bukti Langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi seperti : kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan dan kebersihan alat, penampilan, kebersihan penampilan perawat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arthur P. Dumais (2014) di Klinik Husada Manado didapati terdapat hubungan antara sektor bukti fisik dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek bersama dokter keluarga di klinik husada manado, dimana nilai  $p = 0.001 < 0,005$

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa bukti langsung di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan dalam kategori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa bukti langsung di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kehandalan (reliability) dengan Kepuasan Pasien DM Type II di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020,  $p = 0.842 > 0,005$ . Variabel kehandalan (reliability) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 1,119, yang berarti responden yang handal, 1,119 kali berpeluang puas, dibandingkan responden dengan kurang handal. Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya seperti : pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat dan cepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Menurut penulis, penelitian ini membuktikan bahwa kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien DM di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan membuat pasien merasa puas, dan biasanya setelah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada maka, pasien datang kembali ke klinik setiap merasakan adanya keluhan

kesehatan baik pasien itu sendiri maupun keluarganya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien DM Type II di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020,  $p = 0.076 > 0,005$ . Variabel daya tanggap (Responsiveness) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 2,579, yang berarti responden yang tanggap, 2,579 kali berpeluang puas, dibandingkan responden kurang tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri siswati (2015) di unit rawat inap RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa 143 responden yang menilai daya tanggap baik dan puas dengan kualitas yaitu 117 responden (88,0%) dan yang menyatakan tidak puas yaitu 16 responden (12,0%). Responden yang menyatakan daya tanggap tidak baik tetapi merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 4 responden (84,6%) dan responden yang mengatakan tidak baik dan tidak puas dengan pelayanan yaitu 6 responden (60,0%). Dimana nilai  $p = 0,001 < 0,005$ . Hal ini berarti ada hubungan antara daya tanggap (Responsiveness) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa daya tanggap di Klinik Citra Medika 2 Kota

Medan dalam kategori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa daya tanggap di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan kurang baik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien DM Type II di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020,  $p = 0,004 < 0,005$ . Variabel jaminan (Assurance) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 4,667, yang berarti responden dengan jaminan baik, 4,667 kali berpeluang puas. Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan pengobatan perawat serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, seperti : a. pengetahuan dan kemampuan perawat menetapkan diagnosis, b. keterampilan perawat dalam bekerja, c. pelayanan yang sopan dan ramah, d. jaminan keamanan, kepercayaan status social.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ST. Nurul Alwy (2018) menunjukkan bahwa 250 responden yang merasa puas dengan kategori jaminan yang cukup ada 80 orang (45,2%) dan responden yang merasa puas dengan kategori jaminan yang merasa kurang ada 17 orang (23,3%) dengan nilai  $p = 0,002 < 0,005$  yang artinya ada hubungan antara jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien. Dimana, semakin baik jaminan yang diberikan Petugas

Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang dirawat.

Menurut penulis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas adalah responden yang menyatakan bahwa jaminan di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan dalam kategori baik, sedangkan pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang mengatakan bahwa jaminan di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan kurang baik

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan jaminan menunjukkan bahwa jumlah responden di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan jaminan lebih banyak yang mengatakan baik dibandingkan dengan responden yang mengatakan kurang baik. Jika dilihat dari jawaban responden maka pertanyaan tentang perawat memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan. Pertanyaan bahwa perawat melakukan perawatan/pengobatan yang diberikan sesuai dengan kemampuannya. Pasien berobat ke klinik karena ingin mendapatkan kesembuhan hal tersebut sudah terlihat dari apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara empati (Emphaty) dengan Kepuasan Pasien DM Type II di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan Tahun 2020,  $p = 0,006 > 0,005$ . Variabel empati

(Emphaty) diketahui mempunyai nilai prevalensi (OR) sebesar 4,640, yang berarti responden yang empati, 4,640 kali berpeluang puas, dibandingkan responden kurang empati. Emphaty (empati) yaitu merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pasien yang berobat, seperti : a. memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, b. kepedulian terhadap keluhan pasien, c. layanan kepada semua pasien tanpa memandang status.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Abdul rahman surbakti (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Juhar Kecamatan Juhar Kabupaten Karo tahun 2018,  $p = 0,029 < 0,05$ .

Menurut penulis, hasil penelitian ini membuktikan bahwa empati yang ditunjukkan oleh perawat di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan membuat pasien Diabetes Mellitus yang datang berobat ke Klinik Citra Medika 2 Kota Medan merasa puas dan biasanya setelah merasa puas, pasien berminat berkunjung kembali ke Klinik Citra Medika 2 Kota Medan untuk mendapat perawatan atau pengobatan atas penyakit yang di deritanya

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan empati menunjukkan bahwa jumlah responden di Klinik Citra Medika 2 Kota Medan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan empati lebih banyak yang mengatakan baik dibandingkan



dengan responden yang mengatakan kurang baik. Jika dilihat dari jawaban responden maka pertanyaan tentang perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien yang berobat. Pertanyaan bahwa perawat mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sepenuh hati. Menunjukkan kepedulian terhadap keluhan pelanggan. Memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Menunjukkan keramahan setiap menjawab keluhan pasien. Dan tidak berkata kasar jika mengajukan protes atas layanan yang diberikan terhadap pasien.

## 5. KESIMPULAN

1. Terdapat Hubungan Bukti Langsung, Jaminan dan Empati Dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Type 2
2. Tidak terdapat Hubungan Keandalan dan daya tanggap Dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Type
3. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Type 2 adalah Bukti Langsung (RP=0,353)

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Surbakti, 2018. Pengaruh Mutu layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Juhar Kecamatan Juhar Kabupaten Karo. TESIS
- BPJS Kesehatan. 2014. Undang-Undang BPJS Kesehatan Nomor 24 Tahun 2011. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- Decroli E, Manaf A, Syahbuddin S, Syafrita Y, Dillasamola D. The correlation between malondialdehyde and nerve growth factor serum level with diabetic peripheral neuropathy score. Open access maced J Med Sci. <https://doi.org/10.3889/oajms.2019.029>.
- Dewi, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016.
- Dinkes Provinsi Sumatera Utara, 2018. Profil Sumatera Utara.
- Easter, 2017. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. e-Journal Keperawatan (e-Kp), Vol.5, No.1, Februari 2017.
- Herlambang, S., 2016. Manajemen Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hermastutik, 2015. Hubungan Mutu layanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Jurnal Keperawatan. Vol.5, No.1, Februari 2015.
- Kemenkes RI, 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI, 2014. Profil Kesehatan Indonesia.

Kemenkes RI, 2018. Profil Kesehatan Indonesia.

Kotler, P. dan Keller, K. L., 2016. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Muninjaya, 2016. Manajemen Kesehatan, Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Notoatmodjo, 2017. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineke Cipta.

Parasuraman, A& Zeithaml, V.A. 2014, "Quality counts in services too", Bussiness Horizons, Vol.28 No,3, pp.44-52.