

ABSTRAK

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Jika dimensi *reliability* ini tidak diterapkan dengan baik maka akan menimbulkan masalah sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan terutama puskesmas harus berkualitas untuk menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth inetrview*). Analisis data dilakukan secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk narasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 4 pasien dan 2 petugas kesehatan yang berada di Puskesmas Padang Bulan dengan total jumlah 6 orang. Sampel didapatkan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Data primer diperoleh dari hasil wawancara. Data sekunder diperoleh dari Puskesmas Padang Bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* dimana pengaruh variabel kecepatan pemeriksaan (diagnosa) terhadap kepuasan pasien dikategorikan sangat baik, 4 informan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pengaruh variabel ketepatan jadwal pelayanan terhadap kepuasan pasien dikategorikan tidak memuaskan, 3 informan pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 1 informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan karena masih adanya tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu dan pulang pada saat jam kerja. Pengaruh variabel pemberian informasi yang jelas yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dikategorikan sangat baik, 4 informan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Kata kunci: **Dimensi Reliability, Kepuasan Pasien, Puskesmas**