

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN PENDERITA HIPERTENSI DI PUSKESMAS RANTANG MEDAN PETISAH TAHUN 2019

Fitri Hutagalung

NIM : 153313010042

**Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Prima Indonesia**

Puskesmas Rantang Medan Petisah merupakan puskesmas non perawatan rawat inap. Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang ditetapkan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang dilihat dari mutu pelayanan kesehatan 53,5% responden yang tidak puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan, seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai yaitu kondisi ruang tunggu yang dinilai sempit dan kurang nyaman, fasilitas parkir yang tidak memadai, proses administrasi yang dinilai lambat, kurang nya keramahan dari petugas kesehatan dalam melayani kebutuhan pasien. Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan rancangan *Cross Sectional*. Jumlah populasi penelitian sebanyak 61 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Pengambilan data menggunakan alat ukur kuesioner. Analisis data secara univariat dan bivariat (*Uji Chi-Square*) dengan *p-value* = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dengan nilai p yaitu $0,015 < 0,05$, kehandalan dengan nilai p yaitu $0,000 < 0,05$, dan daya tanggap dengan nilai p yaitu $0,001 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak puskesmas untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas parkir, dan petugas administrasi diharapkan meningkatkan ketepatan waktu dalam melayani kebutuhan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya tanggap