

ABSTRAK

Kepuasan pasien akan mendorong tingginya pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan yang akan menentukan keberhasilan sebuah rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan.

Jenis penelitian ini adalah survei analitik menggunakan *cross sectional design*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien poli gigi pada bulan Juli sampai dengan Desember 2023 di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang sebanyak 1543 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 377 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner, kemudian hasilnya dilakukan pengujian statistik dengan uji *Chi-Square*.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) ($p=0,000$), kehandalan (*reliability*) ($p=0,001$), daya tanggap (*responsiveness*) ($p=0,034$), jaminan (*assurance*) ($p=0,037$), dan empati (*empathy*) ($p=0,005$) terhadap kepuasan pasien. Variabel bukti fisik merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien poli gigi.

Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik, sedangkan dimensi bukti fisik yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien poli gigi. Diharapkan pihak RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang dapat meningkatkan dimensi kehandalan (*reliability*), yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Dimensi Daya Tanggap, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction will encourage high utilization of health services. Patient satisfaction is also an indicator of the quality of service that will determine the success of a hospital.

The purpose of this study was to analyze the quality of health services based on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards the satisfaction of dental clinic patients at Drs. Haji Amri Tambunan Hospital.

This type of research is an analytic survey using cross sectional design. The population of this study were all dental clinic patients from July to December 2023 at RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang as many as 1543 people with a sample size of 377 people. Data collection using a questionnaire, then the results were statistically tested with the Chi-Square test.

Based on the results of this study, it can be stated that there is a significant relationship between the quality of health services based on the dimensions of physical evidence (tangibles) ($p=0.000$), reliability (reliability) ($p=0.001$), responsiveness (responsiveness) ($p=0.034$), assurance (assurance) ($p=0.037$), and empathy (empathy) ($p=0.005$) on patient satisfaction. The physical evidence variable is the dimension of health service quality that has the most dominant influence on the satisfaction of dental polyclinic patients.

The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of dental clinic patients at Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang Hospital. The dimension of responsiveness is the dimension of the best quality of health services, while the dimension of physical evidence that has the most dominant influence on the satisfaction of polydental patients. It is hoped that the Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang Hospital can improve the reliability dimension, namely providing services as promised accurately and reliably

Keywords: *Quality of Health Services, Responsiveness Dimension, Patient Satisfaction*