



Pengaruh Penggunaan Bahasa Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Pasien IGD di UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah

The Influence Of The Use Of Regional Languages On Service Quality Emergency Room Patients At Uptd Rsud Datu Beru Central Aceh

Mizza Wan Fitri¹, Muhammad Adiul Ilham²

Prosi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan: Komunikasi dalam pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan untuk membangun suatu hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Salah satu komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan adalah komunikasi menggunakan bahasa daerah. Penggunaan bahasa daerah sering menjadi komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. **Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh penggunaan bahasa daerah terhadap kualitas pelayanan pasien IGD di UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah. **Metode:** Metode penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Aceh tengah penelitian ini dilakukan mulai survei awal dari bulan Januari 2022 sampai dengan selesai. Populasi penelitian sebanyak 1.620 pasien di ruang IGD. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* menggunakan rumus slovin sebanyak 94 responden. Analisis data menggunakan univariat, bivariate, dan multivariate. **Hasil:** Model summary memiliki kegunaan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel atau lebih dalam persamaan regresi. Disini yang dilihat adalah nilai R-Square. Regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.893 yang berarti bahwa kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 89.3% dikatakan kuat karena angka tersebut di atas 0.5. **Kesimpulan:** Ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel penggunaan bahasa daerah di RSUD Datu Beru Aceh Tengah.

Kata Kunci: Ketersediaan Obat, Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Farmasi

Abstract

Background: Communication in health services is needed to build a relationship between health workers and patients. One of the communications used in health services is communication using regional languages. The use of regional languages is often an effective communication between health workers and patients. **Objective:** To determine the influence of the use of regional languages on the quality of emergency room patient services at UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah in 2022. **Methods:** This research method is quantitative with a cross sectional approach. This research was conducted at the Datu Beru Aceh Regional General Hospital in the middle of this research was carried out from the initial survey from January 2022 until it was completed. The study population was 1,620 patients in the emergency room. The accidental sampling technique uses the slovin formula as many as 94 respondents. Data analysis used univariate, bivariate, and multivariate. **Research:** The summary model has the use to find out the relationship between two or more variables in the regression equation. Here what is seen is the value of R-Square. The overall regression shows an R of 0.893 which means that the quality of service has a strong influence of 89.3% is said to be strong because the figure is 0.5. **Conclusion:** The summary model has the use to find out the relationship between two or more variables in the regression equation. Here what is seen is the value of R-Square. The overall regression shows an R of 0.893 which means that the quality of service has a strong influence of 89.3% is said to be strong because the figure is 0.5.

Keywords: Drug Availability, Outpatient, Pharmacy Services

Alamat Korespondensi:

Mizza Wan Fitri : Institut Kesehatan Helvetia Medan, Jalan Kapten Sumarsono No 107 Helvetia-Medan. 081368305201.mizzawanfitra05@gmail.com

PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia (RI) Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit juga merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Gatot mengemukakan bahwa di Rumah Sakit, sumber daya manusia (SDM) terbanyak yang berinteraksi langsung dengan pasien adalah perawat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Rumah Sakit yang diberikan kepada para pasien akan menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di sebuah Rumah Sakit secara umum (1).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dimana pengertian sehat dituangkan dalam Undang-undang pokok Kesehatan RI No.9 tahun 1960 dan batasan sehat tersebut telah disesuaikan menurut Undang-undang No.23 tahun 1992 bahwa sehat adalah suatu keadaan yang optimal baik fisik, mental maupun sosial dan tidak hanya terbatas pada keadaan bebas dari suatu penyakit atau kelemahan (2) (3).

Layanan keperawatan yang dipersepsikan pasien rawat inap sebagai layanan yang ramah, tanggap terhadap kebutuhan pasien, cepat dan tepat serta didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan akan menimbulkan respon yang baik dari pasien karena menimbulkan rasa senang dan tenang selama menjalani rawat inap. Perawat yang kurang ramah dan kurang tanggap dengan kondisi pasien selama berada di Rumah Sakit, pasien dapat mempersepsikan layanan keperawatan sebagai layanan yang buruk dan tidak memuaskan, yang kemudian menimbulkan perasaan tidak senang (4).

Perawat merupakan profesi yang difokuskan pada perawatan individu keluarga dan masyarakat sehingga mereka dapat mencapai, mempertahankan atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari

lahir sampai mati, hal yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (5).

Komunikasi adalah proses penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi dalam pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan untuk membangun suatu hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Salah satu komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan adalah komunikasi menggunakan bahasa daerah. Penggunaan bahasa daerah sering menjadi komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Bahasa daerah sangat bermanfaat untuk masyarakat yang menggunakan terutama sebagai alat komunikasi antar sesamanya sehingga memungkinkan saling pengertian, saling sepakat dan saling membutuhkan dalam kehidupan. Selain itu bahasa daerah juga digunakan sebagai alat komunikasi antar suku dalam suasana informal untuk menunjukkan penghargaan atau rasa hormat, rasa akrab terhadap lawan bicara yang berasal dari daerah yang sama (6).

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Tanapuan menyatakan bahwa meskipun perawat tersebut memiliki komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi, tetapi ada faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat dalam menyampaikan informasi seperti faktor persepsi, dimana setiap keluarga memiliki persepsi yang berbeda kepada perawat dalam melakukan tindakan (7).

Hasil penelitian Badjo menyatakan ada satu faktor hambatan komunikasi efektif perawat dengan pasien adalah bahasa. Setiap bahasa daerah bahkan setiap negara memiliki bahasanya masing-masing. Adanya perbedaan bahasa dapat mempengaruhi komunikasi yang ada. Beberapa informan menyatakan bahwa

mereka mengalami kesulitan dalam berkomunikasi baik dengan pasien maupun keluarga pasien khususnya yang menggunakan bahasa asing seperti bahasa inggris. Dari 10 informan yang diwawancarai ada 3 diantaranya mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam memahami bahasa yang digunakan oleh pasien karena bahasa yang digunakan oleh pasien adalah bahasa inggris, sedangkan tidak semua perawat mampu berbahasa inggris dan masih ada juga pasien yang dari luar masih menggunakan bahasa isyarat sehingga perawat merasa sulit memahaminya (8).

Pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan (9).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar mendapat kepercayaan pasien. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan melalui komunikasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pasien diantaranya sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit (4).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peran penting dalam menentukan kualitas barang dan jasa, oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya perubahan menuju kearah perbaikan secara terus menerus sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah masyarakat yaitu pasien dan keluarganya sedangkan penyedia pelayanan adalah rumah sakit. Dengan demikian, diharapkan rumah sakit selalu memaksimumkan pelayanan yang menyenangkan bagi pasien dan keluarganya serta meminimumkan bahkan meniadakan

pengalaman yang tidak menyenangkan. Namun demikian masih banyak ditemui masalah di RSUD Datu Beru seperti masyarakat yang masih banyak menggunakan bahasa daerah sehingga tidak terjalin komunikasi efektif antara dokter dan pasien, perawat dan pasien serta petugas pelayanan administrasi dengan pasien (9).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada bulan Januari 2022 di UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah, penulis mewawancarai 14 responden dimana 2 diantaranya adalah dokter, dokter mengatakan mengalami kesulitan dalam melakukan komunikasi dengan menggunakan bahasa daerah dengan pasien, 5 orang perawat mengatakan lebih senang menggunakan bahasa daerah dalam memberikan pelayanan, 2 orang petugas pelayanan rekam medis mengatakan tidak ada hambatan dalam melayani pasien dengan menggunakan bahasa daerah dan 5 orang pasien mengatakan lebih mudah melakukan komunikasi dengan dokter atau perawat dengan menggunakan bahasa daerah. Dari paparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh penggunaan bahasa daerah terhadap kualitas pelayanan pasien IGD di UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah .

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat analitik, penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi dengan pendekatan *cross sectional* (11).

Lokasi Penelitian dilakukan di Instalasi Gawat Darurat UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah. Penelitian ini dilakukan mulai survei awal bulan Januari dan di lanjut dengan penelitian bulan oktober .

Populasi penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang dirawat di ruangan Instalasi Gawat Darurat UPTD RSUD Datu Beru Aceh Tengah . Jumlah keseluruhan pasien pada bulan Januari sampai Maret di Instalasi Gawat Darurat UPTD RSUD datu Beru Aceh Tengah berjumlah 1.620 orang.

teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana mengambil sampel yang kebetulan ditemui dan cocok dijadikan sampel pada saat dilakukan penelitian yaitu sebanyak 93 responden.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis unvariat, dan bivariate. Analisis data secara univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel independen dan variabel dependen (12). Analisis bivariat

dilakukan untuk membuktikan ada tidak hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan analisis *Chi-square* pada batas kemaknaan perhitungan statistik *p value* (0,05) (13). Analisis multivariat digunakan karena pada kenyataannya masalah yang terjadi tidak dapat diselesaikan dengan hanya menghubungkan-hubungkan dua variabel atau melihat pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya (14).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Datu Beru Takengon

No.	Karakteristik	F	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	39	41,5
	Perempuan	55	58,5
2	Usia		
	20-29	9	9,6
	30-39	32	34,0
	> 40	53	56,4
3	Suku		
	Gayo	44	46,8
	Aceh	24	25,5
	Alas	2	2,1
	Jawa	20	21,3
	Lainnya	4	4,3
4	Pendidikan		
	SD	4	4,3
	SMP/Sederajat	1	1,1
	SMA/Sederajat	66	70,2
	Diploma/Sarjana	23	24,5
5	Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	2	2,1
	Buruh	61	64,9
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	7	7,4
	PNS/TNI/POLRI	24	25,5
Total		94	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa dari 94 responden sebanyak 55 responden (58,5%) berjenis kelamin perempuan dan responden yang berjenis laki-laki sebanyak 39 orang (41,5%). Dari 94 responden sebanyak 53 responden (56,4) berada pada rentang usia >40 tahun, sebanyak 32 responden (34,0) berada pada rentang usia 30-39, sebanyak 9 responden (9,6) berada pada rentang usia 20-29 tahun. Dari 94 responden sebanyak 44 responden (46,8) bersuku Gayo, sebanyak 24 responden

(25,5) bersuku Aceh, sebanyak 20 responden (21,3) bersuku Jawa sebanyak 4 responden (4,3) Suku lain-lain dan sebanyak 2 responden (2,1) bersuku Alas. Dari 94 responden sebanyak 66 responden (70,2) berpendidikan SMA, sebanyak 23 responden (24,5) berpendidikan Diploma/Sarjana, sebanyak 4 responden (4,3) berpendidikan SD dan sebanyak 1 responden (1,1) berpendidikan SMP/Sederajat. Dari 94 responden sebanyak 61 responden (64,9) adalah buruh/petani,

sebanyak 24 responden (25,5) adalah PNS/TNI/POLRI, sebanyak 7 responden

adalah Pegawai Swasta/Wiraswasta dan sebanyak 2 responden (2,1) tidak bekerja.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penggunaan Bahasa Daerah di Ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru

No.	Variabel	f	%
1.	Pekerjaan		
	Baik	94	100
	Tidak Baik	0	0
2.	Penggunaan Bahasa Daerah		
	Baik	94	100
	Tidak Baik	0	0
Jumlah		94	100

Berdasarkan tabel diatas dari 94 responden terbagi dalam dua kategori yaitu baik sebanyak 94 responden (100%). Responden merasa penggunaan bahasa daerah yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah datu Beru . dari 94 responden terbagi

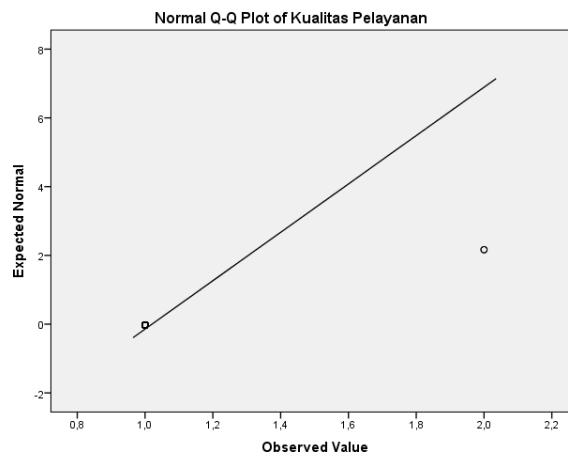
menjadi dua kategori yaitu sebanyak 94 responden (100%) merasa kualitas pelayanan dalam kategori Baik. Jadi, responden merasa kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang menggunakan bahasa daerah di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru .

Tabel 3. Tabulasi Silang Variabel Penggunaan Bahasa Daerah dengan Kualitas Pelayanan

Variabel	Kualitas Pelayanan				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Bahasa							
Baik	94	100	0	0	94	100	0,000
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	
Total	94	100	0	0	94	100	

Berdasarkan tabulasi silang pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 94 responden merasa variabel bahasa daerah dalam kategori Baik yaitu sebanyak 94 responden (100%) dengan responden yang merasa Puas sebanyak 94 orang (100%). Sedangkan responden yang merasa variabel kualitas pelayanan dalam kategori Baik yaitu sebanyak 94 orang (100%), dengan responden yang merasa Puas

sebanyak 94 responden (100%). Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bahasa daerah dengan variabel kualitas pelayanan dengan nilai *p-value* 000 ($0,000 < \alpha 05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara penggunaan bahasa daerah dengan variabel kualitas pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru .

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Pada penelitian ini hasil pengolahan data menampilkan grafik normal, plot yang ada menunjukkan titik menyebar sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, demikian juga dengan grafik

histogram memberikan pola distribusi normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksikan kepuasan pasien berdasarkan variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan.

Tabel 4. Analisis Regresi**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,578	,027		21,203	,000
Penggunaan Bahasa	,435	,022	,893	19,391	,000

Konstanta sebesar 578 menyatakan jika tidak ada variabel penggunaan bahasa daerah (X) maka kualitas pelayanan (Y) yang diperoleh adalah sebesar 578 Nilai koefisien

regresi variabel penggunaan bahasa daerah (X) adalah sebesar 435 artinya pertambahan pada variabel penggunaan bahasa daerah (X) akan mempunyai pengaruh menaikkan variabel penggunaan bahasa daerah (Y) sebesar 435.

Tabel 5. Tabel Summary**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,893 ^a	,797	,795	,109

Dari tabel *Model Summary* diatas, dapat kita lihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.893 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 89.3%. dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar

0.797 yang berarti bahwa variabel terikat (penggunaan bahasa daerah) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) sebesar 79.7% dan selebihnya 20.3% (100 % - 79.7%) dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Kemudian koefisien determinasi (R²)

sebesar 0.797 atau 79.7% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penggunaan Bahasa Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Aceh Tengah

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan Analisis Regresi Logistik melalui *Software IBM SPSS Statistic 26* terhadap pengaruh variabel independen pertama (X_1) yakni penggunaan bahasa daerah terhadap variabel dependen (Y) yakni Kualitas Pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru, diperoleh hasil nilai *Sig.* dalam tabel *Variables in the Equation* yakni 0,893 ($0,893 > \alpha 0,05$). Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara faktor penggunaan bahasa daerah terhadap kualitas pelayanan di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah datu Beru.

Seperti halnya dengan teori dari Harrington Emerson Riwanto (2009) yang menjelaskan bahwa faktor *Man* (manusia) mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam menerima suatu produk atau jasa. Faktor *Man* (manusia) itu sendiri merupakan keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Umrana dan Muhammad Syahwal (2017). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penampilan fisik perawat, kehandalan perawat, dan ketanggapan perawat dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari, yang mana masing-masing dibuktikan dengan hasil *p value* sebesar 0,031; 0,056; dan 0,043.

Asumsi penelitian faktor komunikasi dengan berbahasa daerah oleh petugas kesehatan (Dokter, perawat, analis dan petugas administrasi) dalam kelengkapan sarana dan prasarana pada suatu Rumah Sakit merupakan suatu keterlibatan manusia sebagai penggerak

yang memiliki peranan, pikiran, harapan serta gagasan yang mana dokter, perawat, analis dan petugas administrasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan di RSUD Datu Beru Aceh Tengah dilihat dari 5 indikator yang mendukung yaitu bukti langsung, empati, kehandalan, ketanggapan dan kepastian secara keseluruhan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Aceh Tengah tergolong baik hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan respon baik sebesar 100%. Kelima indikator tersebut berada dalam kategori baik, dan keseluruhan responden menunjukkan baik yang mencakup dari pada indikator tersebut. keseluruhan pasien merasa kualitas pelayanan yang menggunakan bahasa daerah sangat sangat baik dalam segala aspek.

Pelayanan adalah suatu tindakan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam berhubungan langsung antara seseorang dan individu lain atau peralatan secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2018), dapat dilihat pada lima aspek yaitu bukti langsung, kehandalan, tanggung jawab, jaminan dan empati.

Hasil Uji Hipotesis Kedua

Ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel penggunaan bahasa daerah di RSUD Datu Beru Aceh Tengah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.893 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap penggunaan bahasa daerah di RSUD Datu Beru Aceh Tengah sebesar 89.3%. dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.797 yang berarti bahwa variabel terikat (penggunaan bahasa daerah) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) sebesar 79.7% dan selebihnya 20.3 ($100\% - 79.7\%$) dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam

penelitian ini. Kemudian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.797 atau 79.7% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Peran petugas kesehatan seperti dokter, perawat, analis dan petugas rekam medis sangat penting karena akan menentukan keberhasilan program pemerintah, yang dengan demikian akan memastikan sejauh mana negara telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya.

Masalah utama kependudukan yang dihadapi dewasa ini pada dasarnya meliputi tiga hal pokok, yaitu jumlah penduduk yang besar, komposisi penduduk yang kurang menguntungkan dimana proporsi penduduk berusia muda masih relatif tinggi dan penyebaran penduduk yang kurang merata.

Dari mata pencaharian penduduk, Kabupaten Aceh Tengah merupakan daerah agraris dan kebiasaan sebagian besar masyarakat di kabupaten Aceh Tengah masih menggunakan kayu bakar untuk memasak makanan sehingga banyak kasus terkait dengan saluran pernafasan dan paru-paru. Karena kondisi ini maka sektor kesehatan tertantang dan merupakan peluang yang besar.

Pelayanan publik tidak terlepas dari pemerintah, terlebih Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru merupakan rumah sakit pemerintah satu-satunya yang merupakan rumah sakit rujukan dari kabupaten Bener Meneriah dan kabupaten Gayo Lues. Pemerintah memiliki fungsi yang sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu: bukti langsung, empati, kehandalan, ketanggapan dan kepastian. Dengan indikator tersebut dapat mewujudkan peningkatan dalam kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Aceh Tengah tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai sebesar 100 % termasuk dalam kategori baik,
2. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Aceh Tengah di buktikan dengan nilai tersebut bahwasannya pasien menunjukkan kualitas pelayanan sudah baik, mulai dari pasien datang berobat sampai dengan pasien pulang (sembuh).
3. Ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Penggunaan Bahasa Daerah di rumah sakit umum daerah Kabupaten Aceh Tengah sebesar 100% atau kategori sangat baik. Sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang ada di RSUD datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pimpinan RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah yang telah memberikan ijin untuk meneliti RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah

DAFTAR PUSTAKA

1. Gatot D.B dan Adisasmito W. (2005). Hubungan karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi rawat Inap RSUD Gunung Jati Cirebon 1-10.
2. undang- undang pokok Kesehatan RI NO.9 tahun 1960
3. undang-undang No.23 tahun 1992
4. Anggraini Lia dan Nathalia Kirana. (2014) Desain Komunikasi Visual. Dasar-dasar Panduan untuk Pemula. Bandung : Nuansa Cendekia
5. Mundakir.(2013), Komunikasi keperawatan aplikasi dalam pelayanan. Edisi pertama, EGC, Jakarta

6. Tumbuan, F. C., Mulyadi, N., & Kallo, V. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Di Intensive Care Unit (Icu) RSUD Gmim Kalooran Amurang. JURNAL KEPERAWATAN, 5(1).
7. Tanapuan, O. P. dkk.(2019). Hubungan Persepsi Tentang Komunikasi Verbal dan Non-verbal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Vol. 4, No. 1.
8. Badjo, E. L.,dkk. (2015). Peran Komunikasi Keluarga dalam Melestarikan Bahasa Tobelo di Desa Kumo Kecamatan Tobelo Kabupaten Halmahera Utara. Jurnal Acta Diurna: Vol. 4, No. 4.
9. Muhammad Hasan Ma'ruf. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Suko Harjo. STIE AAS Surakarta
10. Muhammad I. Panduan penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2015.
11. Wildan Pahlevi. (2009) Analisis pelayanan. FKM UI
12. Azrul Azwar (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga : Jakarta
13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987
14. Permenkes RI No.47 tahun 2018