



Artikel Penelitian

**Kata Kunci:**  
Kualitas Layanan;  
Kepuasan;  
Pasien

**Keywords:**  
Service Quality;  
Satisfaction;  
Patient

**INDEXED IN**  
SINTA - Science and  
Technology Index  
Crossref  
Google Scholar  
Garba Rujukan Digital: Garuda

#### CORRESPONDING AUTHOR

**Muhammad Anzar**  
Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muhammadiyah  
Palu

#### EMAIL

[ansarhasib9@gmail.com](mailto:ansarhasib9@gmail.com)

#### OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022



Copyright (c) 2023 Jurnal Kolaboratif Sains

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo

### *The Effect of Quality of Nursing Services on Inpatient Satisfaction at the Tinombo Health Center*

Muhammad Anzar<sup>1\*</sup>, Nur Afni<sup>1</sup>, Mohamad Afaldi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

**Abstrak:** Wujud dari kepuasan pasien yang menjadi perhatian yakni mutu pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif-kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian survey. Lokasi Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tinombo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada Bulan Januari sampai dengan Juli Tahun 2022 di Puskesmas Tinombo. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 42 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kualitas kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

**Abstract:** The manifestation of patient satisfaction that is of concern is the quality of health services provided to patients. To provide a good service, all supporting elements in the puskesmas must strive to improve the quality of service if the puskesmas does not want to be abandoned by the community because in essence satisfaction is related to service improvement, the more perfect the service provided to patients, the higher the level of patient satisfaction. This study aims to determine the effect of the quality of nursing services on the satisfaction of inpatients at the Tinombo Health Center. The type of research used in this research is descriptive-quantitative using survey research. Location The research was carried out at the Tinombo Health Center. The population in this study were all inpatients from January to July 2022 at the Tinombo Health Center. The sample size in this study was 42 respondents. The data analysis used was univariate and bivariate analysis. The results of the study show that reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy have a very strong influence on the quality of patient satisfaction at the Tinombo Health Center.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Volume 6 Issue 7 Juli 2023

Pages: 765-772

## LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan adalah suatu sistem organisasi dengan tujuan agar terpenuhinya kebutuhan kesehatan populasi sasaran. Menurut *World Health Organization* (WHO), sistem pelayanan kesehatan bisa berfungsi dengan baik apabila mempunyai mekanisme pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman dan dibayar dengan memadai, informasi yang dapat diandalkan untuk menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan, fasilitas kesehatan yang terpelihara dengan baik, pemberian obat-obatan yang berkualitas serta teknologi (WHO, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (Nasution & Kurniansyah, 2021)

Adapun hal yang harus diperhatikan sebagai pemberi pelayanan kesehatan yakni fasilitas yang tersedia dengan mengupayakan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang membuat nyaman, kamar pasien rawat inap yang bersih sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil pelayanan yang dipikirkan dengan kinerja atau hasil pelayanan yang diharapkan. Ketidakpuasan pelayanan dapat timbul dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruangan rawat inap hingga keterlambatan petugas Puskesmas dalam menangani keluhan yang dialami pasien. Masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu suatu layanan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat dilakukan dengan cara sopan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan (Sepriani, 2021).

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik, maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Banan, 2020).

Wujud dari kepuasan pasien yang menjadi perhatian yakni mutu pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi serta standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit maupun Puskesmas secara efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. 5 dimensi yang perlu diperhatikan dalam menilai mutu pelayanan yakni Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan Assurance) dan Empati (*Empathy*). Dimensi tersebut dapat menilai kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi (Herlambang, 2018).

Umumnya, pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas melalui kotak pengaduan yang telah disediakan. Biasanya, komplain pasien adalah lamanya waktu antri untuk menunggu ditangani oleh petugas kesehatan. Jika komplain tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Puskesmas Tinombo adalah Puskesmas yang terdapat di Kecamatan Tinombo dan letaknya di ibukota kecamatan yang secara administratif pemerintahan saat ini terdiri dari 15 Desa dan 68 Dusun dengan beragam layanan yang ditangani diantaranya, melayani poli klinik umum baik poli gigi, poli KIA atau KB hingga rawat inap yang disediakan.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari ruang rawat inap di Puskesmas Tinombo menunjukkan bahwa pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 40 pasien, kunjungan pasien rawat inap tahun 2020 yakni sebanyak 159 orang dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hanya 140 orang.

Adapun alur pelayanan di Puskesmas Tinombo mulai dari meja pengkajian beralih ke ruang poli sesuai keluhan pasien kemudian dilakukan pemeriksaan laboratorium, pemberian konseling dan pemberian obat selanjutnya penentuan status pasien baik di lakukan rawat jalan, rawat inap hingga dilakukan tindakan perujukan. Alur pelayanan Puskesmas Tinombo telah sesuai standar SOP pelayanan Puskesmas. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pasien/keluarga pasien mengeluhkan komunikasi yang kurang dari perawat dan informasi yang kurang jelas khususnya mengenai biaya pengobatan, penanganan pasien yang kurang tepat, pelayanan administrasi yang lamban, ruang tunggu terlihat belum memberikan kenyamanan untuk pasien maupun keluarga karena kurangnya fasilitas yang disediakan seperti tidak adanya tempat sampah, air kamar mandi yang lambat, konsumsi untuk pasien rawat inap yang belum sesuai dan adanya pasien rawat inap yang datang berkunjung terlalu ramai. Hal tersebut memberikan indikasi bahwa Puskesmas Tinombo belum memiliki fasilitas yang memadai dan tenaga kesehatan yang perlu dilatih sehingga belum mampu memberikan pelayanan sesuai harapan, keinginan dan tuntutan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif- kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian *survey*". Lokasi Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tinombo. Waktu Penelitian dilaksanakan pada tanggal 5 November-10 Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada Bulan Januari - Juli Tahun 2022 di Puskesmas Tinombo. Besar sampel dalam penelitian ini diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus estimasi proporsi. Dengan jumlah responden sebanyak 42,1 dibulatkan menjadi 42 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat adalah menganalisis setiap variabel dari hasil tiap penelitian untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel. Sedangkan analisis bivariat menggunakan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.** Untuk melihat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Pengaruh Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo

		KEHANDALAN	KEPUASAN PASIEN
Keandalan	Pearson Correlation	1	.005
	Sig. (2-tailed)		.885
	N	42	42
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.005	1
	Sig. (2-tailed)	.885	
	N	42	42

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 1. Menunjukkan bahwa terdapat koefisien korelasi antara keandalan dengan kepuasan pasien. Hasil uji *pearson correlation* 0,885, artinya keandalan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Peneliti berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tinombo baik dan disebabkan karena keandalan yang dimiliki petugas kesehatan dapat meyakinkan pasien sebagai tempat melakukan pelayanan kesehatan. Responden yang memandang keandalan baik namun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas.

Responden yang memandang kurang handal, namun puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena komunikasi yang diberikan petugas kesehatan mampu meyakinkan pasien sehingga responden memiliki penilaian khusus mengenai pelayanan yang diberikan. Responden yang memandang pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan disebabkan karena responden merasa dari sisi keandalan masih jauh dari harapan, sehingga responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Parasuraman, et al (2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien tanpa kesalahan, yang meliputi penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat, pemberian pengobatan yang benar dan tepat, pelayanan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti visite kunjungan dokter, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti perawatan, jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat seperti waktu istirahat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, pada saat membutuhkan bantuan, perawat selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur.

**Pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.** Untuk melihat pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2.** Pengaruh Bukti Langsung (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo

		BUKTI FISIK	KEPUASAN PASIEN
Bukti Langsung	Pearson Correlation	1	.007
	Sig. (2-tailed)		.906
	N	42	42
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.006	1
	Sig. (2-tailed)	.906	
	N	42	42

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat koefesien korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Hasil uji *pearson correlation* 0,907, artinya dengan bukti fisik mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Peneliti berpendapat bahwa responden dengan bukti fisik baik dan puas dengan pelayanan memandang bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tinombo memberikan kepuasan tersendiri responden. Responden yang bukti fisik kurang baik dan kurang puas karena responden memandang bahwa apa yang dilihat oleh responden tidak sesuai dengan yang dipahami, sehingga responden menilai di Puskesmas Tinombo masih perlu secara fisik untuk dilengkapi.

Responden yang memandang bukti fisik kurang baik dan puas dengan pelayanan disebabkan karena responden memandang bahwa dengan kelengkapan yang ada telah memberikan kepuasan tersendiri responden, sedangkan responden yang memandang bukti fisik kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan karena memang bukti fisik yang ada kurang lengkap sehingga responden kurang puas dengan apa yang dimiliki oleh Poli Gigi dalam membantu pasien.

Parasuraman, et al (2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti fisik merupakan satu indikator yang paling konkrit, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo. Untuk melihat pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3.** Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo

		KETANGGAPAN	KEPUASAN PASIEN
Ketanggapan	Pearson Correlation	1	.058
	Sig. (2-tailed)		.597
	N	42	42
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.062	1
	Sig. (2-tailed)	.597	
	N	42	42

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat koefesien korelasi antara bukti ketanggapan dengan kepuasan pasien. Hasil uji *pearson correlation* 0,597, artinya ketanggapan mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Peneliti berpendapat responden yang dengan tanggapan baik dan puas dengan pelayanan kesehatan disebabkan karena responden merasa segala bentuk yang sifatnya aduan dan keluhan ditanggapi dengan cepat oleh pihak poli sehingga responden merasakan kepuasan tersendiri. Responden yang merasa tanggapan baik namun kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tinombo disebabkan karena responden kurang unpan balik yang diberikan pihak lambat sehingga responden merasakan kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Responden merasa ketanggapan kurang baik namun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tinombo disebabkan karena ada faktor lain yang mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan, misalnya komunikasi yang dengan pasien berjalan dengan baik. Responden yang memandang ketanggapan kurang baik kurang puas dengan pelayanan di Poli Gigi disebabkan karena responden merasakan kurangnya tanggapan yang diberikan pihak poli ketika ada keluhan dari pasien.

Pohan (2015) mutu pelayanan dimensi keandalan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan yang dilakukan oleh petugas langsung untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pasien. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan petugas yang terlibat dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien.

Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo. Untuk melihat pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo

		JAMINAN	KEPUASAN PASIEN
Jaminan	Pearson Correlation	1	.007
	Sig. (2-tailed)		.947
	N	42	42
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.007	1
	Sig. (2-tailed)	.947	
	N	42	42

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat koefisien korelasi antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hasil uji *pearson correlation* 0,947, artinya jaminan mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Peneliti berpendapat bahwa responden yang berpandangan jaminan baik puas dengan pelayanan di Puskesmas Tinombo disebabkan karena kepercayaan yang dibangun pihak puskesmas terhadap pasien sehingga responden merasa terlindungi oleh pihak puskesmas. Responden dengan jaminan baik namun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena tingginya ekspektasi dari pasien kepada puskesmas.

Responden jaminan kurang baik namun puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tinombo disebabkan kepercayaan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien, misalnya responden merasa terayomi selama berada dalam lingkup rumah sakit. Responden jaminan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit disebabkan karena kurangnya jaminan yang dihadirkan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.

Kotler & Keller, (2016) menyatakan bahwa keyakinan yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf/tenaga kesehatan dalam menangani setiap pelayanan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

**Pengaruh empati (*empaty*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.** Untuk melihat pengaruh empati (*empaty*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

**Tabel 5.** Pengaruh Empati (*empaty*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinombo

		EMPATI	KEPUASAN PASIEN
Empati	Pearson Correlation	1	.001
	Sig. (2-tailed)		.397
	N	42	42
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.007	1
	Sig. (2-tailed)	.397	
	N	42	42

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat koefesien korelasi antara empati dengan kepuasan pasien. Hasil uji *pearson correlation* 0,397, artinya empati mempunyai pengaruh rendah terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

Peneliti berpendapat bahwa responden yang berpandangan empati baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena responden merasakan rasa empati yang dibangun oleh petugas kesehatan sehingga pasien merasa terlayani baik secara fisik maupun emosi. Responden memandang empati baik, namun kurang puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena tingginya ekspektasi yang diharapkan oleh pasien oleh penyedia layanan.

Responden yang merasa empati kurang baik dan puas terhadap pelayanan yang diberikan disebabkan karena pelayanan yang diberikan bukan cuma secara fisik saja, tetapi komunikasi nonverbal antara pasien dan petugas poli terjalin dengan baik, sehingga pasien merasakan kepuasan tersendiri. Responden merasakan empati kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena pasien merasakan tidak adanya rasa empati dari petugas ke pasien sebagai penerima jasa.

Parasuraman, (2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi kepedulian (*Empathy*), komponen yang menonjol sebagai alat ukur adalah pada kemudahan dan komunikasi. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan untuk berinteraksi dengan petugas kesehatan, kemudahan dalam mendapatkan informasi. Kemudahan bagi pasien untuk berinteraksi dan bertemu dengan petugas kesehatan seperti dokter atau perawat merupakan hal yang penting yang harus dapat dilaksanakan oleh penyedia layanan agar pasien merasa nyaman dan tenang selama perawatan di Rumah Sakit. Muninjaya (2014) menyatakan bahwa dimensi *emphaty* petugas akan terwujud dalam sikap sabar dalam menangani pasien, senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada pasien agar pasien kuat dan optimis dapat sembuh, petugas ramah dan bersahabat dengan pasien, dan selalu bertindak menenangkan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada variabel *emphaty* merupakan interpretasi secara personal memiliki keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien. Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi rumah sakit dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

## KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kualitas kepuasan pasien di Puskesmas Tinombo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Banan, I. N., 2020, Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Bandung.
- Herlambang Susatyo., 2018. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller., 2016. Marketing Management. Edisi 14. Global Edition. USA: Pearson Prentice Hall.
- Muninjaya, G. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta. EGC. 112 hal.
- Nasution & Kurniansyah, 2021. Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Jurnal Fakultas FEB Unmul. Hal. 76-83.
- Pohan, Imbalo S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Prabanastiti, 2018. Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Skripsi Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Sepriani, D. P., 2021. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Long Ampung Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. eJournal Sosiatri-Sosiologi 2021, 9 (2): 95-109.
- WHO, 2019, Health Topics: Health Systems, Online Wikipedia (Online), ([https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_kesehatan)), diakses 25 juli 2022.