



Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu

The Influence of Patient Satisfaction on the Quality of Healthcare Services at Puskesmas Kota Palu

Veby Andriani^{1*}, Puput Putri², Zulmi Rahmayanti³, Nurfianti⁴, Nurhayati Marada⁵

^{1,2,3,4} Universitas Widya Nusantara

⁵ Universitas Gorontalo

*Corresponding Author: E-mail: vebyandriani2@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 1 July, 2024

Revised: 10 July, 2024

Accepted: 15 July, 2024

Kata Kunci:

Mutu Pelayanan Kesehatan;

Kepuasan Pasien;

Tangible;

Reliability;

Responsive;

Assurance;

Empathy

Keywords:

Quality of Healthcare Services;

Patient Satisfaction;

Tangible;

Reliability;

Responsive;

Assurance;

Empathy

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan untuk pemeliharaan dan peningkatan status kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dimensi yang menjadi pengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *observasional* yang dilakukan pada bulan desember 2023 sampai Januari 2024 di Puskesmas Kota Palu. Populasi penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kota Palu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *multistage random sampling*. Sehingga didapatkan 4 Puskesmas dengan sampel sebanyak 140 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sample*. Metode penelitian ini menggunakan uji *Regresi Linier Ganda*. Hasil uji statistik regresi linier ganda pada *tangible* terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan ($p < 0,05 = 0,000$). *Reliability* terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan ($p < 0,05 = 0,000$). *Responsive* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan ($p > 0,05 = 0,237$). *Assurance* dan *empathy* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai *assurance* $p < 0,05 = 0,000$ dan *empathy* $p < 0,05 = 0,024$. Saran yang dapat diberikan adalah Puskesmas sebaiknya lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan memperhatikan fasilitas fisik yang disediakan oleh Puskesmas agar pasien yang datang berkunjung merasa nyaman dan aman. Dan bagi petugas kesehatan untuk lebih meningkatkan *responsive* dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

ABSTRACT

Healthcare services are efforts made for the maintenance and improvement of health status. The quality of healthcare services refers to the adequacy of services provided to patients according to their needs and in accordance with applicable service standards. The dimensions that measure patient satisfaction with the quality of healthcare services are *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The purpose of this study is to examine the influence of patient satisfaction on the quality of healthcare services at Puskesmas Kota Palu. This research is quantitative with an observational approach conducted from December 2023 to January 2024 at Puskesmas Kota Palu. The population of this study consists of all Puskesmas in Kota Palu. The sampling technique used was multistage random sampling, resulting in 4 Puskesmas with a sample size of 140 respondents. Probability sampling was employed in the sample selection. The research method used multiple linear regression analysis. The results of the multiple linear regression analysis show that *tangibles* have a significant influence on the quality of healthcare services ($p < 0.05 = 0.000$). *Reliability* also significantly influences the quality of healthcare services ($p < 0.05 = 0.000$). *Responsive* does not have a significant influence on the quality of healthcare services ($p > 0.05 = 0.237$). *Assurance* and *empathy* also significantly influence the quality of healthcare services, with *assurance* having a significance value of $p < 0.05 = 0.000$ and *empathy* $p < 0.05 = 0.024$. Recommendations that can be given include the need for Puskesmas to improve healthcare service quality by paying attention to the physical facilities provided to ensure that visiting patients feel comfortable and safe. Healthcare providers are also advised to enhance responsiveness in delivering healthcare services to patients.

DOI: 10.56338/jks.v7i7.5607

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 mendefinisikan 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 (Permenkes, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk pemeliharaan dan peningkatan status kesehatan yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi melalui usaha pencegahan, pengibatan, pemulihan kesehatan individu, kelompok atau keluarga. Notoadmodjo (2017) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran Masyarakat (Matondang *et al.*, 2019). Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 17 Tahun 2023, Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan Masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan paliatif.

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Herfiyanti, 2021). Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang diinginkan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Upaya kesehatan bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu puskesmas harus menetapkan indikator mutu setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar mutu pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang di koordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota (Simanjuntak & Siallagan, 2017).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur mutu pelayanan yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Safitri *et al.*, 2022).

Puskesmas adalah suatu tempat pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam upaya untuk mempercepat meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat di Indonesia melalui berbagai kegiatan yaitu promosi, pencegahan, kuratif dan rehabilitasi dan dilaksanakan tergantung kebutuhan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat untuk pelayanan adalah suatu faktor yang sangat penting untuk mengembangkan sebuah sistem yang menyediakan pelayanan yang tepat untuk kebutuhan konsumen, meminimalisir anggaran serta waktu dan memaksimalkan pelayanan terhadap sasaran masyarakat guna mendapatkan suatu kepuasan dari masyarakat (Anzar *et al.*, 2022).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desy N. Walukow, dkk pada tahun 2019 menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi

kehandalan, jaminan, bukti fisik dan ketanggapan dengan kepuasan pasien, sedangkan tidak terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien. Kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Peneliti merekomendasikan kepada semua tenaga kesehatan untuk dapat memperhatikan pasien dengan empati yang diberikan sehingga puskesmas pineleng dapat memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien (Walukow *et al.*, 2019).

Profil Dinas Kesehatan Kota Palu selama tiga tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan di 12 Puskesmas Kota Palu. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas pada tahun 2022 sebanyak 27.938 orang, tahun 2023 sebanyak 18.577 orang dan 6.285 orang. Data tersebut menunjukkan adanya kecenderungan penurunan angka kunjungan pasien disarana pelayanan kesehatan Puskesmas. Ada dua kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat atau faktor internalnya yaitu disebabkan enggannya masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Arifuddin *et al.*, 2023)

Berdasarkan hasil survei tersebut dan mengingat kepuasan pasien di Puskesmas Palu masih belum maksimal, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskemas Kota Palu” dengan tujuan penelitian ini ialah untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *observasional*, yaitu pengumpulan data dan analisis data informasi tanpa ada intervensi kepada responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Variabel penelitian diukur hanya sekali saja dan dalam satu waktu. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kota Palu, pada bulan Desember 2023 sampai dengan Januari tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kota Palu. Teknik pengambilan sampel untuk pemilihan Puskesmas dilakukan secara *multistage random sampling*, sehingga didapatkan 4 Puskemas di Kota Palu yang menjadi sampel penelitian yaitu Puskesmas Bulili, Puskesmas Tipo, Puskesmas Nosarara, Puskesmas Kawatuna. Dari 4 Puskesmas didapatkan sampel sebanyak 140 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sample* dengan jenis pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*).

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari wawancara dengan menggunakan kuesioner pada pasien sebagai responden yang berkunjung di Puskesmas Bulili, Puskesmas Tipo, Puskesmas Nosarara dan Puskesmas Kawatuna yang melakukan pemeriksaan Kesehatan di poli umum. Dimana dalam kuesioner terdiri dari identitas diri, dan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel kepuasan pasien (*Responsive, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible*) dan mutu pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan setelah data terkumpul menggunakan univariat untuk melihat distribusi masing-masing variabel yang diteliti dan bivariat untuk melihat pengaruh antara variabel independent dan dependen dengan menggunakan aplikasi statistika. Metode yang digunakan adalah melakukan analisis dengan menggunakan uji *Regresi Linier Ganda* untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu.

HASIL

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu dengan menggunakan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dengan jumlah responden sebanyak 140 orang dari 4 Puskesmas yang menjadi sampel, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi menurut Kepuasan Pasien (*Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy*) dan Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2024

Variabel	n	%
Mutu Pelayanan Kesehatan		
Baik	82	58,6
Kurang Baik	58	41,4
Total	100	100
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		
Baik	82	58,6
Kurang Baik	58	41,4
Total	140	100
<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
Baik	97	69,3
Kurang Baik	43	30,7
Total	140	100
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)		
Baik	71	50,7
Kurang Baik	69	49,3
Total	140	100
<i>Assurance</i> (Jaminan)		
Baik	95	67,9
Kurang Baik	45	32,1
Total	140	100
<i>Empathy</i> (Empati)		
Baik	94	67,1
Kurang Baik	46	32,9
Total	140	100

Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil analisis univariat, distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu yaitu dari 140 responden yang menjadi sampel penelitian terdapat 82 responden dengan persentase 58,6% yang memberikan jawaban baik terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu, sedangkan responden yang memberikan jawaban kurang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota palu sebanyak 58 responden dengan persentase 41,4%. Hasil distribusi frekuensi pada variabel *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu terdapat 82 responden dengan persentase 58,6% yang menilai baik dan terdapat 58 responden dengan persentase 41,4% yang menilai kurang baik. Kemudian hasil distribusi frekuensi pada *reliability* (kehandalan) petugas kesehatan di Puskesmas Kota Palu yaitu responden yang menilai *reliability* (kehandalan) petugas kesehatan baik sebanyak 97 responden dengan persentase 69,3%, sedangkan responden yang menilai kurang baik sebanyak 43 responden dengan persentase 30,7%.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel *responsive* (daya tanggap) petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunjukkan terdapat 71 responden dengan persentase 50,7% yang menilai baik dan sebanyak 69 responden dengan persentase 49,3% yang menilai kurang baik. Hasil distribusi frekuensi variabel *assurance* (jaminan) yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Kota Palu menunjukkan 95 responden dengan persentase 67,9% yang menilai baik, sedangkan responden yang menilai kurang baik sebanyak 45 responden dengan persentase 32,1%. Kemudian hasil distribusi *empathy* (empati) petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota palu menunjukkan sebanyak 94 responden dengan persentase 67,1% yang memberika

penilaian baik dan terdapat 46 responden yang memberikan penilaian kurang baik.

Berikut adalah hasil analisis bivariat yang melihat pengaruh kepuasan pasien (*tangible, reliability, responsive, assurance, empathy*) terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu.

Tabel 2. Pengaruh Kepuasan Pasien (*Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy*) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu Tahun 2024

No.	Variabel		Uji Regresi Linier Ganda		Keterangan
	Independen	Dependen	β (Beta)	Sig. (ρ Value)	
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Mutu Pelayanan Kesehatan	0,000	0,000	Signifikan
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)		0,000	0,000	Signifikan
3.	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)		0,396	0,237	Tidak Signifikan
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)		0,000	0,000	Signifikan
5.	<i>Empathy</i> (Empati)		0,044	0,024	Signifikan

Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa hasil uji statistik regresi linier ganda pada variabel *tangible* terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu diperoleh hasil bahwa *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu dengan nilai $\rho < 0,05 = 0,000$. Hasil statistik pada variabel *reliability* terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu adalah $\rho < 0,05 = 0,000$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kemudian hasil uji statistik pada variabel *responsive* terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu diperoleh informasi bahwa *responsive* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan dengan nilai $\rho > 0,05 = 0,237$. Kemudian hasil uji statistik pada variabel *assurance* terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan dengan nilai $\rho < 0,05 = 0,000$. Dan hasil uji statistik pada variabel *empathy* terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu yaitu $\rho < 0,05 = 0,024$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

DISKUSI

Tangible (Bukti Fisik) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik regresi linier ganda bahwa *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang merasa fasilitas fisik yang diberikan oleh Puskesmas masih kurang nyaman dan aman memiliki persepsi yang kurang pada pelayanan kesehatan yang diterima, seperti ruang tunggu pasien yang tidak bisa menampung seluruh pasien yang menunggu antrian. Hal ini berarti semakin kurang penilaian pasien terhadap fasilitas makan persepsi pasien pada pelayanan kesehatan akan semakin kurang juga, karena fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap nilai dan manfaat yang dirasakan

oleh pasien. Sebaliknya semakin baik fasilitas yang ada di Puskesmas maka persepsi pasien pada pelayanan kesehatan juga akan baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afrioza & Baidillah, 2021) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara *tangible* dengan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga perlunya tersedianya fasilitas fisik dan peralatan yang memadai.

Reliability (Kehandalan) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik regresi linier ganda memperoleh hasil bahwa *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu. artinya, semakin handal petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan maka semakin baik mutu pelayanan kesehatannya. Menurut (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988), kehandalan adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Dalam paradigma baru pelayanan kesehatan, kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah merupakan hal yang tidak dapat ditawar dan seharusnya memang ada semacam hubungan *symbiosis mutualisme* serta dapat memperbaiki mutu pelayanan dan kepentingan pasien yang dilayani. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taekab *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan mutu pelayanan Kesehatan.

Responsive (Daya Tanggap) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil uji statistik regresi linier ganda pada variabel *responsive* terhadap mutu pelayanan kesehatan memperoleh informasi bahwa *responsive* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Matondang *et al.*, 2019) bahwa tidak ada hubungan antara *responsive* dengan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini berarti penilaian responden terhadap *responsive* petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan tidak mendasari baik atau kurangnya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Assurance (Jaminan) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil uji statistik regresi linier ganda pada variabel *assurance* terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *assurance* terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini petugas bisa memberikan rasa aman dan tenang dalam melakukan pelayanan karena petugas memberikan pelayanan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan petugas mampu membuat pasien percaya terhadap Puskesmas, sehingga pasien bisa memberikan penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Sebaliknya, jika pasien tidak merasa aman dan tenang saat mendapatkan pelayanan maka persepsi atau penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan akan menjadi kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afrioza and Baidillah, 2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *assurance* dengan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dimensi *assurance* sangat penting pada jasa layanan kesehatan karena pasien membutuhkan kepercayaan atau keyakinan yang cukup tinggi.

Empathy (Empati) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil uji statistik regresi linier ganda pada variabel *empathy* terhadap mutu pelayanan kesehatan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada *empathy* dengan mutu pelayanan kesehatan. Empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh petugas Kesehatan saat memberikan pelayanan Kesehatan, sehingga semakin baik perhatian petugas dalam memberikan pelayanan maka semakin baik pula penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, sebaliknya jika petugas kesehatan tidak peduli dengan pasien saat memberikan pelayanan maka akan menimbulkan penilaian tidak baik terhadap Puskesmas dan bisa mempengaruhi mutu pelayanan Kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afrioza and Baidillah, 2021) yang menyatakan bahwa

ada hubungan antara *empathy* dengan kualitas pelayanan Kesehatan, karena *empathy* merupakan kemampuan para tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan, perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab atas kenyamanan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kota Palu maka dapat disimpulkan bahwa *tangible* terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai $\rho < 0,05 = 0,000$. *Reliability* terhadap mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan dengan nilai $\rho < 0,05 = 0,000$. Sedangkan *responsive* ($\rho > 0,05 = 0,237$) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kemudian, *assurance* dan *empathy* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan dengan masing-masing nilai *assurance* $\rho < 0,05 = 0,000$ dan *empathy* $\rho < 0,05 = 0,024$.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah Puskesmas sebaiknya lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada variabel *tangible* untuk lebih memperhatikan fasilitas fisik yang disediakan oleh Puskesmas agar pasien yang datang berkunjung merasa nyaman dan aman. Dan bagi petugas kesehatan untuk lebih meningkatkan *responsive* dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S. and Baidillah, I. (2021) 'Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan', *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), pp. 169–180. doi: 10.34305/jnpe.v1i2.305.
- Anzar, M., Sudirman, S. and Saputra, A. D. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), pp. 297–303. doi: 10.56338/jks.v5i6.2497.
- Arifuddin *et al.* (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(6), pp. 552–562. doi: 10.56338/jks.v6i6.3824.
- Herfiyanti, L. (2021) 'Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), pp. 882–892.
- Matondang, M. R., Madjid, T. A. and Chotimah, I. (2019) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018', *Promotor*, 2(4), pp. 276–284.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc', *Journal of retailing*, 64(1), p. 12.
- Permenkes (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tentang Puskesmas*. Kementerian. Jakarta.
- Safitri, D. *et al.* (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan', *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), pp. 94–103.
- Simanjuntak, M. and Siallagan, H. (2017) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Bpjs di Puskesmas Glugur Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(2), pp. 316–326.
- Taekab, A. H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W. (2019) 'Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp. 31–40.

Walukow, D. N., Rumayar, A. A. and Kandou, G. D. (2019) 'Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa', *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(4).