

## Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022

### The Effect of Service Quality Perception on Patient Satisfaction Levels at Sungai Tutung Health Center in 2022

Nia Riski Putri<sup>1</sup>, Guspianto<sup>1</sup>, Hubaybah<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKIK, Universitas Jambi, Jambi

#### Abstrak

Pelayanan puskesmas yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien yang mempengaruhi pengambilan keputusan untuk loyalitas yaitu memanfaatkan kembali/merekomendasikan pelayanan kepada orang lain di sekitarnya. Kegagalan dalam memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pasien akan mengundang kesempatan untuk kehilangan pasien, kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang kualitas atau mutu jasa pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas sungai tutung tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey cross sectional, dengan sampel sebanyak 93 responden menggunakan teknik accidental sampling dengan populasinya yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sungai Tutung pada tahun 2022. Gambaran karaktersistik responden terbanyak berdasarkan umur adalah pada rentang 26-45 tahun 46,2%, Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan 62,4%, pekerjaan responden terbanyak yaitu ibu rumah tangga 52,7%, dan pendidikan terakhir terbanyak SLTP/ sederajat 46,2%. hasil penelitian menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik  $p = 0,003$  korelasi ( $r$ ) 0,306, kehandalan  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,530, daya tanggap  $p = 0,000$  ( $r$ ) 0,531, jaminan  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,542, dan empati  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,519 dengan kepuasan pasien. Kesimpulan: semua variabel memiliki pangaruh terhadap kepuasan pasien dengan derajat hubungan korelasi lemah untuk variabel bukti fisik dan derajat hubungan korelasi sedang untuk variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu, Puskesmas

#### Abstract

Quality services of public health center will create patient satisfaction which influences decision making for loyalty, namely reusing/recommending services to others around them. Failure to understand the importance of service quality and patient satisfaction will invite opportunities to lose patients, patient satisfaction itself is influenced by patient perceptions of service quality or quality. The purpose of the study was to determine the effect of perceived service quality on the level of patient satisfaction at the Sungai Tutung Public Health Center in 2022. This type of research was a quantitative study using a cross sectional survey design, with a sample of 93 respondents using accidental sampling technique with the population being all patients who visited the Puskesmas Sungai Tutung in 2022. Characteristics of the most respondents based on age are in the range 26-45 years 46.2%, the gender of the most respondents is female 62.4%, most respondents' occupations are housewives 52.7%, and the last education Most are junior high school/equivalent 46.2%. The results of the study using the Spearman correlation test showed that there was an effect of physical evidence  $p = 0.003$  correlation ( $r$ ) 0.306, reliability  $p = 0.000$  correlation ( $r$ ) 0.530, responsiveness  $p = 0.000$  ( $r$ ) 0.531, guarantee  $p = 0.000$  correlation ( $r$ ) 0.542, and empathy  $p = 0.000$  correlation ( $r$ ) 0.519 with patient satisfaction. Conclusion: all variables have an influence on patient satisfaction with a weak correlation degree for physical evidence variables and a moderate correlation degree for reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality, Public Health Center

Korespondensi : Nia Riski Putri  
Email : : [niapuri754@gmail.com](mailto:niapuri754@gmail.com)

Info Artikel

Diterima : 23 Juli 2022

Direvisi : 21 September 2022

Dipublikasi : 30 September 2022

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah keadaan saat harapan, kebutuhan, serta keinginan dapat terpenuhi dengan membandingkan pelayanan yang diperoleh dengan harapannya. Undang – undang nomor 36 tahun 2009 telah mengamanatkan bahwa puskesmas di harapkan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan adil. kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang kualitas atau mutu jasa pelayanan sehingga pentingnya upaya peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan(1)(2).Jumlah puskesmas di Indonesia tahun 2020 sebanyak 10.205 unit terdiri dari 6.086 Puskesmas non rawat inap dan 4.119 rawat inap 4. Di provinsi Jambi, jumlah puskesmas sebanyak 207 unit terdiri dari 119 non rawat inap dan 88 pusat rawat inap<sup>5</sup>, disertai dengan 90,8% puskesmas sudah terakreditasi(3).

Berdasarkan studi kementerian RI tahun 2018 melalui instrument self assesment oleh 6.751 Puskesmas di Indonesia menemukan Puskesmas yang memeberikan pelayan sesuai standar dan telah melakukan pelaporan sebesar 57,24%. Provinsi Jambi merupakan salah satu provinsi dengan capaian puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar masih terbilang rendah yaitu 44,62%(4). Menurut peraturan Kemenkes RI tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bahwa batasan standar tingkat kepuasan pasien ialah diatas 95%, jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95% maka pelayanan tersebut tidak memenuhi standar pelayanan minimal(5).

Mutu pelayanan berperan sebagai penilai bagi pasien terhadap layanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang diterima sehingga memperlihatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan mereka dapatkan(6). Parasuraman,Zeithaml dan Berry (1988) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan telah mendefinisikan lima dimensi SERVQUAL secara khusus: 1.bukti fisik (tangible) yaitu berupa tampilan dan perwujudan dari fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan dan personil, 2.Kehandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dengan segera, akurat dan terpercaya;3.daya tanggap (responsiveness) merupakan bentuk keinginan dan kerelaan dalam membantu maupun memberi pelayanan yang tanggap terhadap yang di butuhkan pasien;4 jaminan (assurance) yaitu atribut yang diberikan kepada pasien yang didukung oleh pengeahuan, profesionalisme,kesopanan dan terpercaya; 5.empati (empathy) merupakan kemampuan dalam pendekatan, menjalin relasi,perhatian dan pemahaman kebutuhan individu pasien. Model SERVQUAL (sevice quality) digunakan dalam pengukuran suatu mutu pelayanan kesehatan sebagai landasan dasar penelitian yang dikenal banyak orang dengan dimensi RATER, yang terdiri dari bukti fisik , realibilitas, jaminan daya tanggap serta empati(7)(8).

Pelayanan puskesmas yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien yang dapat mempenaruhi pengambilan keputusan untuk loyalitas yaitu memanfaatkan kembali dan merekomendasi pelayanan kepada orang lain di sekitarnya.upaya peningkatan puskesmas menjadi sangat penting guna menarik pasien untuk terus berkunjung ke puskesmas. Kegagalan dalam memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pasien akan mengundang kesempatan untuk kehilangan pasien(9). Kepuasan pasien diakui sebagai komponen penting dari pelayanan yang fokus pada manusia dan menjadi indikator utama kualitas pelayanan(10).

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualias pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien(11). Penelitian Fatima, Malik dan Shabbir (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cenderung lebih meningkatkan kepuasan pasien(12).

Puskesmas sungai tutung adalah satu diantara yang ada puskesmas di kecamatan air hangat timur berlokasi di jalan Raya Sungai Tutung, Kecamatan Air Hangat Timur dengan 17 wilayah kerja yang terdiri dari 6.551 KK dengan jumlah penduduknya lebih dari 13.574 jiwa. Berdasarkan data kunjungan puskesmas sungai tutung tiga tahun terakhir yaitu 2018, 2019, dan 2020 memperlihatkan kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien dimana pada tahun 2018 terdapat 2.902 kunjungan atau sekitar 21,37 %, 2019 terdapat 2469 kunjungan atau 18,18% dan pada tahun 2020 terdapat 1291 atau 9,51% kunjungan . Selain itu data kunjungan januari – oktober 2021 dengan kunjungan sebanyak 2.818 atau sekitar 20,76% kunjungan juga memperlihatkan bahwa setiap bulannya terjadinya tren kunjungan yang tidak stabil(13).

Berdasarkan uraian diatas dan berbagai peneliaian yang mendukung serta karena kepuasan bersifat subjektif membuat individu memiliki kadar kepuasan masing - masing yang berbeda atau pandangan yang berbeda akan mutu dari pelayanan kesehatan yang di sediakan meskipun pada tempat yang sama sehingga menarik untuk perhatian peneliti untuk meneliti mengenai “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional ialah jenis rancangan studi untuk melihat pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, jumlah sampel yang digunakan ialah sebanyak 93 orang responden menggunakan teknik accidental sampling dengan populasinya yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sungai Tutung pada tahun 2022. uji statistic yang digunakan adalah uji korelasi spearman.

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden pada studi ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Sungai Tutung**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
18 – 25	8	8,6%
26 – 45	43	46,2%
>46	42	45,2%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	35	37,6%
Perempuan	58	62,4%
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu rumah tangga	49	52,7%
Siswa/mahasiswa	4	4,3%
Petani	30	32,3%
PNS	3	3,2%
Wirausaha	2	2,2%
Tenaga Kesehatan	3	3,2%

Tidak bekerja	2	2,2%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tinggi	12	12,9%
Rendah	81	87,1%

Proporsi usia responden terbanyak ialah 26 – 45 tahun (46,2%) dengan responden terbanyak berjenis kelamin perempuan (62,4%). Proporsi responden dengan jenis pekerjaan terbanyak yaitu IRT sebanyak 49 (52,7%) dan jenis pekerjaan responden yang paling sedikit adalah wirausaha sebanyak 2 (2,2%) serta responden yang tidak bekerja 2 (2,2%). Selanjutnya proporsi responden yang berpendidikan tergolong rendah (87,1%) lebih banyak di bandingkan proporsi responden yang berpendidikan tergolong tinggi (12,9%).

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel indenpenden dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*). Sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

**Tabel 2 . Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2010

**Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Korelasi antara Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan**

Variabel	Korelasi (r )	p value
Kepuasan pasien Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	0,306	0,003
Kepuasan pasien Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,530	0,000
Kepuasan pasien daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	0,531	0,000
Kepuasan pasien jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,509	0,000
Kepuasan pasien empati ( <i>Empaty</i> )	0,519	0,000

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi spearman dapat dikehahui sebagian besar variabel memiliki hubungan yang sedang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

**Pengaruh persepsi mutu pelayanan bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung.**

Berdasarkan data hasil uji korelasi spearman pada penelitian ini diketahui ada pengaruh yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung tahun 2022 ( $p$  value  $0,003 < 0,005$  maka  $H_0$  di tolak). Hal ini disebabkan sarana prasarana merupakan dimensi mutu pelayanan dari unsur keberwujudan, yakni wujud fisik yang langsung dapat dilihat, diraba, dirasakan oleh semua pelanggan. Ketika sarana dan prasarana yang disediakan kurang, atau ada tetapi tidak tertata dengan rapi, tidak bersih, tidak indah, maka pasien secara langsung dapat melihat, mencermati, menilai sarana dan prasarana yang disediakan kurang baik sehingga pasien langsung kecewa atau tidak terpuaskan. Pengaruhnya bersifat positif/ searah dan termasuk lemah (correlation  $+0,306$ ), artinya semakin baik mutu pelayanan bukti fisik (tangible) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Bukti fisik (tangible) merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya baik itu penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan kepada pihak eksternal, juga merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan (14). Bukti fisik (tangible) juga diartikan sebagai berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen, yang meliputi fasilitas fisik, kebersihan (kesehatan), peralatan pegawai, ruangan baik dan teratur, penampilan pegawai dan komunikasi (15) (16). Untuk itu dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pasien Puskesmas harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik seperti area parkir luas, tempat pendaftaran lapang dan rapi, ruang tunggu bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan nyaman, tersedia petunjuk arah, petugas berpenampilan rapi, ruang pemeriksaan tertutup dan terjaga privasi dan lain - lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramnawati Nur 'aeni di Rumah Sakit Umum Izza Karawang Jalan Raya Ciselang Cikampek Utara, Kabupaten Karawang Jawa Barat pada tahun 2020 juga menunjukkan adanya pengaruh antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, dimana di peroleh Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai  $p = 0,008 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator tangible dengan kepuasan pasien, berasumsi bahwa ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang bersih, rapi, dan nyaman serta memiliki alat medis yang cukup memadai, penampilan dokter maupun perawat bersih berhubungan positif dan memakai masker dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap (17).

**Pengaruh persepsi mutu pelayanan kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung .**

berdasarkan hasil uji korelasi spearman diketahui ada pengaruh yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan Kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung tahun 2021 ( $p$  value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  di tolak). Pengaruh nya bersifat positif/ searah dan termasuk sedang (correlation  $+0,530$ ), artinya semakin baik mutu pelayanan Kehandalan (reliability) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maristha Monicha Putri dan Chanif Kurnia Sari di puskesmas Piyungan Bantul Yogyakarta Tahun 2018 juga menatakan ada pengaruh antara reliability terhadap kepuasan pasien dapat di lihat dari nilai signifikan dari variabel reliability (kehandalan) kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal tersebut bahwa variabel reliability

ada pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan nilai  $t$  hitung = 5,330 dan  $t$  tabel ( $98 : 0,10$ ) = 1,290 sehingga nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $5,330 > 1,290$ ). Nilai  $t$  hitung positif menunjukkan bahwa variabel reliability memiliki pengaruh yang searah dengan variabel kepuasan pasien(18).

Kehandalan (reliability) merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Kehandalan juga merupakan kemampuan dalam memberi pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya(19)(20). kehandalan berkaitan dengan memberikan pelayanan seperti yang di janjikan, memberikan layanan tepat waktu dan benar, diagnosis yang di berikan akurat, pelayanan yang tidak berbelit – belit, pengobatan dan perawatan yang terampil, serta memberikan pelayanan dengan segera(21)(5).

Persepsi kehandalan pada penelitian ini terdiri dari beberapa indikator pertanyaan seperti pelayanan administrasi tidak berbelit – belit, pelayanan yang diberikan tepat waktu, pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten, pelayanan dilakukan dengan teliti dan cermat, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan masalah pasien.

### **Pengaruh persepsi mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung.**

Hasil penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman di dapat bahwa ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  di tolak). Pengaruh nya bersifat positif/ searah dan termasuk sedang (correlation  $+0,531$ ), yang berarti semakin baik mutu pelayanan daya tanggap (*Responsiveness*) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. daya tanggap (*Responsiveness*) dalam penelitian ini mencakup waktu tunggu pasien, memberikan pelayanan dengan cepat, petugas memberikan penjelasan terlebih dahulu, menunjukkan minat yang tulus, selalu membantu saat di butuhkan.

Sejalan dengan penelitian Asnidar,dkk (2020) di RSUD Lamadukelleng Kabupaten Wajo dimana Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda juga menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap (nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2.610 > 1.649$  dan signifikansi  $t = 0,009 < 0,05$ ). Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta kesulitan pelanggan. Menurut Sunyoto dan Fatolah (2015:289) daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membanu dan memberi pelayanan yang cepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas(22).

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu selalu memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan diberikan dengan tanggap kepada pelanggan, kemauan untuk membantu pelanggan, dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan hal tersebut berkaitan dengan pemberian jasa secara maksimal dan bertanggung Jawab(5)(23).

### **Pengaruh persepsi mutu pelayanan Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung.**

Hasil penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman di dapat bahwa ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien ( $p$  value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  di tolak). Pengaruh nya bersifat positif/ searah dan termasuk sedang (correlation  $+0,509$ ), yang berarti semakin baik mutu pelayanan jaminan (assurance) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini mencangkup petugas menanamkan kepercayaan dalam melayani pasien, pasien selalu merasa aman saat mendapat pelayanan, pelayanan yang di berikan tidak membeda – bedakan pasien, serta petugas selalu menjawab pertanyaan pasien dengan memuaskan.

Sejalan dengan penelitian Desi Wardiati, dkk di RSUD Indrasari Rengat yang beralamat di JL. Raya Lintas Timur Pematang Reba, Inhu Riau, Diperoleh nilai  $P$  value sebesar  $0,001$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $p$  value ( $0,001$ ) lebih kecil dari  $0,05$ . Artinya adalah bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh nilai path koefisien sebesar  $0,290$  yang berarti bahwa setiap peningkatan assurance sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar  $0,290(24)$ .

Jaminan (assurance) yaitu mencangkup pengetahuan yang luas, kemampuan, keramahan dan kesopanan, dapat di percaya, bebas dari bahaya dan risiko/keraguan yang harus dimiliki oleh tenaga medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada pasien (25).

### **Pengaruh persepsi mutu pelayanan empati (Empaty) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung.**

Empati (empathy) merupakan perhatian tulus dan bersifat pribadi dan di berikan kepada pasien dengan memahami masalah dan keinginan pasien, bertindak demi kepentingan pasien, memberikan perhatian personal kepada para pasien, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman(14) (26). empati juga merupakan kemampuan suatu pihak untuk memberikan perhatian secara individu kepada pasien seperti mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit/keluhan) sebelumnya, dan kesabaran(25).

Hasil penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman di dapatkana ada pengaruh persepsi mutu pelayanan empati (Empaty) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung ( $p$  value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  di tolak). Pengaruh nya bersifat positif/ searah dan termasuk sedang (correlation  $+0,519$ ), yang berarti semakin baik mutu pelayanan empati (Empaty) maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Titik Sumarni dan Sudiro di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Mayong Jepara pada tahun 2019 dikehui nilai  $p$  value  $0.0001 < 0,005$  menunjukkan variabel empati mempunyai pengaruh positif dengan kekuatan yang sangat kuat (nilai coefficient  $+0.973$ ). Penilaian dimensi assurance menunjukkan nilai yang baik, dan penilaian terbaik mengenai perawat memberikan informasi tentang perkembangan atau kemajuan kesehatan kepada pasien (5,89). Pernyataan yang menunjukkan hasil paling rendah rata-ratanya apabila dibandingkan dengan jawaban yang lain yaitu perawat teliti dan trampil sehingga memberi rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Artinya perawat kurang teliti dan trampil sehingga kurang memberi rasa aman dan nyaman apabila melakukan tindakan keperawatan. (27)

Sejalan pula dengan teori bahwa rasa empathy dengan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan untuk dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien(28).

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya mengalami keterbatasan, diantaranya pengumpulan data menggunakan kuesioner, bersifat subjektif, sehingga kebenaran data sangat tergantung pada kejujuran responden pada saat pengisian kuesioner, selain itu penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel indenpenden yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap(*responsiveness*), jaminan(*Assurance*), dan empati (*Empaty*) yang dipertimbangkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Juga keterbatasan sumber pustaka dan waktu yang singkat meyebabkan penelitian ini tidak banyak membandingkan teori – teori yang ada dengan hasil penelitian. Serta pengetahuan penulis yang masih terbatas sehingga penelitian ini masih jauh dari sempurna dalam menganalisis lebih mendalam.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian yang telah dilakukan dengan mengkat judul “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022” menyimpulkan bahwa Proporsi responden terbanyak ialah berjenis kelamin perempuan, di golongan umur usia 26 -45 tahun, dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga, Hasil analisis bivariat menunjukkan semua variabel memiliki pangaruh terhadap kepuasan pasien dengan bukti fisik  $p = 0,003$  korelasi ( $r$ ) 0,306, kehandalan  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,530, daya tanggap  $p = 0,000$  ( $r$ ) 0,531, jaminan  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,509, empati  $p = 0,000$  korelasi ( $r$ ) 0,519.

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut terhadap variabel lainnya yang belum di teliti seperti indikator kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi dan juga dapat mengadakan penelitian yang mendalam dengan cakupan layanan yang lebih luas mengenai mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, berdasarkan fenomena yang ada guna menghasilkan penelitian baru dengan hasil yang lebih baik serta lebih berguna bagi masyarakat dan instansi terkait.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Lisa Setia, Ruslan Muhyi H. Pasien di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *J Berk Kesehat*. 2017;3(1):9–18.
2. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati Wk. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy Vol 7*, Nomor 1, Januari 2019 (Issn 2356-3346) [Http://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jkm](http://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jkm). 2019;7.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2020 [Internet]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. 139 P. Available From: [Https://Pusdatin.Kemkes.Go.Id/Resources/Download/Pusdatin/Profil-Kesehatan-Indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.Pdf](https://Pusdatin.Kemkes.Go.Id/Resources/Download/Pusdatin/Profil-Kesehatan-Indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.Pdf)
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2018. 2018.
5. Zulfahmidah Rar. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indones J Heal* [Internet]. 2021;2:8–17. Available From: [Http://Citracendekiacelebes.Org/Index.Php/Inajoh%0atingkat](http://Citracendekiacelebes.Org/Index.Php/Inajoh%0atingkat)



6. Kurnia S, Hastuti W, Mudayana Aa, Nurdhila Ap. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 2017;11(2).
7. Lidya Manorek, Ardiansa A. T. Tucunan Btr. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *J Kesmas*, Vol 9, No 2, Maret 2020. 2020;9(2):1–6.
8. Fan L., Gao L., Liu X., Zhao S., Mu H., Li Z., Et Al. Patients' Perceptions Of Service Quality In China: An Investigation Using The Servqual Model. *Plos One* [Internet]. 2017;12(12):1–13. Available From: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5741236/pdf/Pone.0190123.pdf>
9. Goula A, Stamouli M, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, Et Al. Public Hospital Quality Assessment . Evidence From Greek Health Setting Using Servqual Model. *Int J Environ Res Public Heal Artic* [Internet]. 2021; Available From: <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
10. Louw Jm, Marcus Ts Hj. Patient- Or Person-Centred Practice In Medicine ? – A Review Of Concepts. *African J Prim Heal Care Fam Med*. 2017;9(1):1–7.
11. Surydana L. International Review Of Management And Marketing Service Quality, And Patient Satisfaction On Public Hospital In Bandung District,Indonesia. *Internaional Rev Manag Mark* [Internet]. 2017;7(2):187–92. Available From: <http://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/viewfile/3839/pdf>.
12. Fatima T, Malik Sa, Shabbir A. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty: An Investigation In Context Of Private Healthcare Systems. *Int J Qual Reliab Manag*. 2018;35(6):1195–214.
13. Puskesmas Sungai Tutung. Profil Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. Sungai Tutung; 2022.
14. Engkus E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *J Governansi*. 2019;5(2):99–109.
15. Sutopo E, Sudarwati S, Istiqomah I. Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. *J Ilm Edunomika*. 2019;3(01):159–67.
16. Baan Rrs. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains J Ekon Keuang dan Bisnis*. 2020;5(1):45–52.
17. Nur'aeni R, Simanjorang A, . J. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *J Healthc Technol Med*. 2020;6(2):1097.
18. Putri Mm, Sari Ck. Jurnal Delima Harapan 2018 Jurnal Delima Harapan 2018. 2018;6(2):59–68.
19. Doloksaribu Em, Silitonga Em, Nababan D, Siagian Mt. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19. *Prepotif J Kesehat Masy*. 2021;5(2):1045–54.
20. Adriansyah A, Parani Sbd, Santi In. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Morowali Kecamatan Bungku Tengah. *J Ilmu Manaj Univ Tadulako*. 2020;3(2):135–44.
21. Susanti A, Razak A, Muchlis N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Heal J*. 2021;1(02):118–25.
22. Asnidar, Akbar, Nurjaya. Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo. *Movere J*. 2020;2(2):20–31.
23. Faizah Sn, Panjawa Jl. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. *J Ekon Pembang*. 2020;9(3):145–53.

24. Wardiati D, Zulkarnain, Widiyatsari A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Indrasari Rengat. *J Econ*. 2020;8(1):32–40.
25. Widyantara Fr, Sudjiono S, Arifin M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *Jimek J Ilm Mhs Ekon*. 2019;1(2):225.
26. Meutia R, Andiny P. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*. 2019;8(2):121.
27. Sumarni T, Sudiro. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Mayong Jepara. *Manaj Kesehat Indones*. 2019;7:151–6.
28. Muh.Ikbal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cendrawasih. *Patria Artha J Nurs Sci*. 2018;2(2):135–44.