



## **Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu**

### *Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Dental Clinics In General Hospitals Anutapura Palu*

**Maya Ariandini<sup>1\*</sup>, Sudirman<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu, Indonesia

\*Korespondensi Penulis : [mayaunismuh2020@gmail.com](mailto:mayaunismuh2020@gmail.com)

#### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan di rumah sakit perlu dilakukan pengukuran yaitu, pengukuran setiap dimensi mutu layanan kesehatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diberikan layanan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu

**Kata Kunci:** Pengaruh, Mutu, Pelayanan

#### **Abstract**

*The quality of health services shows the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction in each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. The quality of health services in hospitals needs to be measured, namely, measuring each dimension of the quality of health services to determine the level of patient satisfaction provided by services. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Dental Poly at Anutapura General Hospital, Palu City.*

**Keywords:** Influence, Quality, Service

**DOI:** .....

## PENDAHULUAN

Pembangunan bidang kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang. Sebagai salah satu unsur kesejahteraan sebagaimana diamanatkan oleh pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Kesehatan sebagai Hak Asasi Manusia (HAM) harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan, diantaranya rumah sakit (Alqomaria, 2017).

Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat buat pasien dan keluarganya, tetapi juga institusi penyedia layanan kesehatan.

Masyarakat akan mendengar reputasi mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan masyarakat jika ingin mengakses pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan di rumah sakit perlu dilakukan pengukuran yaitu, pengukuran setiap dimensi mutu layanan kesehatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diberikan layanan (Mukti & Hamzah, 2016).

Dimensi penentuan mutu suatu jasa pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu, bukti fisik (tangibles) meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. kehandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Daya tanggap (responsiveness), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (assurance), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Empati (emphaty), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan (Muninjaya, 2017).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan yang diterima dengan harapannya (Nursalam, 2018). Kotler, (2018) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Mutu pelayanan sebuah rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang berjalan di dalamnya. Untuk menciptakan, menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, perhatian tidak hanya terfokus pada salah satu/beberapa unit saja melainkan berjalan di semua tingkatan dan membutuhkan

dana investasi yang tidak sedikit. Selain dana investasi, upaya peningkatan mutu jasa layanan rumah sakit juga harus dibarengi dengan profesionalisme dalam pengelolaannya (Sudibyo, 2018).

Pengukuran mutu terfokus pada keseluruhan sistem. Hal ini berarti bahwa pengukuran harus dimulai dari perencanaan awal pembuatan produk atau jasa, selama proses berlangsung, proses akhir yang menghasilkan produk atau jasa, hingga pada penggunaan produk atau jasa oleh pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perumusan berbagai masalah yang berkaitan dengan mutu atau kualitas dan bagaimana peluang untuk memperbaiki masalah tersebut. Dengan dilakukannya pengukuran sejak permulaan program, maka diharapkan agar hasil dari pengukuran mutu tersebut dapat berupa suatu kebijakan perbaikan mutu yang sesuai dengan kondisi yang terjadi diorganisasi (Tjiptono, 2017).

Penelitian Adiono & Aminuddin (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dengan nilai p value 0,002. Penelitian lainnya Nurhaida & Sudirman (2015) menunjukkan bahwa di RSUD Ampana, ada hubungan yang bermakna antara Kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai p = 0,002. Ada hubungan bermakna antara Ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai p = 0,020. Tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai p = 0,051. Ada hubungan bermakna antara Empati dengan kepuasan pasien dengan nilai p=0,005. Dan ada hubungan bermakna antara Bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai p=0,000. Penelitian lainnya Pangerapan & Palandeng (2018) menunjukkan bahwa nilai p value antara bukti fisik (0,001), kehandalan (0,103), daya tanggap (0,047), jaminan (0,195), dan perhatian (0,020) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan observasional dengan rancangan Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu pada saat penelitian dilakukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini 97 orang. Analisis yang digunakan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL

### Karakteristik Responden

#### Pendidikan

Karakteristik pendidikan responden di Poli Gigi Rumah Sakit Anutapura Palu dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1.** Karakteristik Pendidikan di Poli Gigi Rumah Sakit Anutapura Palu

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
SD	7	7,2
SMP	13	13,4
SMA	55	56,7
Perguruan Tinggi	22	22,7
Jumlah	97	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 1 menunjukkan tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA 55 orang (56,7%), pendidikan paling sedikit pendidikan SD 7 orang (7,2%).

#### Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan responden di Poli Gigi Rumah Sakit Anutapura Palu dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2.** Karakteristik Pekerjaan Responden di Poli Gigi Rumah Sakit Anutapura Palu

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
PNS	24	24,7
Wiraswasta	31	32
Nelayan	11	11,3
IRT	18	18,6
Petani	13	13,4
Jumlah	97	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa pekerjaan responden terbanyak sebagai PNS sebanyak 24 orang (24,7%), pekerjaan paling sedikit adalah nelayan sebanyak 11 orang (11,3%).

#### Analisis Univariat

Distribusi bukti fisik di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu Distribusi bukti fisik di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3.** Distribusi Bukti Fisik di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu

Bukti Fisik	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	49	50,5
Kurang baik	48	49,5
Jumlah	97	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bukti fisik baik sebanyak 49 orang (50,5%), bukti fisik kurang baik 48 orang (49,5%).

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu**

Hasil uji *chi square* nilai  $p > 0,05$ , sehingga tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Peneliti berpendapat bahwa responden dengan bukti fisik baik dan puas dengan pelayanan memandang bahwa pelayanan yang diberikan di Poli Gigi Rumah Sakit Anutapura Kota 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 Poli Gigi 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.

Prabanastiti (2018) *tangible* (bukti langsung) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan elengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Aminuddin dan Adiyono (2016), bahwa tidak terdapat hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Demikian pula dengan penelitian Sulastrri (2020) bahwa tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

### **Pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu**

Hasil uji *chi square* nilai  $p < 0,05$ , sehingga ada pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Peneliti berpendapat responden yang memandang bahwa pelayanan yang diberikan di Poli Gigi baik dan puas disebabkan karena kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di Poli tersebut dapat meyakinkan pasien yang menggunakan jasa poli sebagai tempat melakukan pemeriksaan gigi. Responden yang memandang kehandalan baik namun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan karena responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Poli Gigi.

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 kehandalan 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 rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti waktu istirahat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, pada saat membutuhkan bantuan, perawat selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Aminuddin dan Adiyono (2016), bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien. Demikian pula dengan penelitian Sulastrri (2020) bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

### **Pengaruh ketanggapan (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu**

Hasil uji *chi square* nilai  $p < 0,05$ , sehingga ada pengaruh ketanggapan (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

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 Poli gigi disebabkan karena responden kurang unfan 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 Poli Gigi 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.

Prabanastiti (2018) *responsiveness* (daya tanggap) adalah Respon atau kesiapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

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.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Aminuddin dan Adiyono (2016), bahwa ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien. Demikian pula dengan penelitian Sulastri (2020) bahwa ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

### **Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu**

Hasil uji *chi square* nilai  $p < 0,000$  ( $< 0,05$ ), sehingga ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

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

Responden jaminan kurang baik namun puas dengan pelayanan yang diberikan poli gigi 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.

Rabanastiti (2018) *assurance* (jaminan) adalah Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan 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.

Tarigan (2019) yang dilakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Demikian pula dengan Aminuddin dan Adiyono (2016), bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien. Demikian pula dengan penelitian Sulastri (2020) bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

### **Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu**

Hasil uji *chi square* nilai  $p < 0,002$  ( $< 0,05$ ), sehingga ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

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 non verbal 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.

Tarigan (2019) yang dilakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Demikian pula dengan Aminuddin dan Adiyono (2016), bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien. Demikian pula dengan penelitian Sulastri (2020) bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Ada ada pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Tidak ada pengaruh ketanggapan (*responsibility*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu.

Ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Kota Palu

## SARAN

Bagi Rumah Sakit Anutapura Palu, diharapkan Rumah Sakit Umum Anutapura Palu meningkatkan pelayanan khususnya di Poli Gigi agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bagi Institusi, agar lebih melengkapi referensinya, agar mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya lebih berkembang.

Bagi Peneliti Lainnya, untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan metode kuantitatif dengan variabel yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiono & Aminuddin. (2027). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Poltekkita Poltekkes Palu*, 1(2), 62–71.
- Alqomaria. (2017). Pengaruh Persepsi Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Atas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Sulaiman Serdang Begadai. Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, A. (2017). Pengantar Administrasi Kesehatan (3rd ed.). Jakarta, Rineka Cipta.
- Bhucbinder & Shanks. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta, EGC.
- Kotler. (2018). Manajemen Pemasaran. Jakarta, Erlangga.
- Kotler & Keller. (2016). Marketing Management. In *Marketing Management* (15th ed., pp. 1–888). Jakarta, Erlangga.
- Maryani. (2015). Pengaruh Motivasi dan Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Healthy Journal*, VIII(1), 59–70.

- Mukti & Hamzah. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Wordward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41.
- Muninjaya. (2017). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo, S. (2016). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nurhaida & Sudirman. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Rumah Sakit Tojo Una-Una. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 1(1), 15–22.
- Nursalam. (2018). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, Salemba Medika.
- Pangerapan & Palandeng. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Klinik Kedokteran*, 2(2), 9– 18.
- Pohan. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta, EGC.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Gramedia.
- Shondakh. (2017). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan (3rd ed.)*. Jakarta, Salemba Medika.
- Sudiby. (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2017). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset.