

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS BUNGARAYA**

Munika Oktafia¹⁾, Henni Noviasari²⁾, Marhadi²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email: munikaoktafia@gmail.com

*The Influence Of The Quality Of Public Health Services On The Level Of Patient
Satisfaction At The Bungaraya Puskesmas*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the quality of public health services on the level of patient satisfaction at the Puskesmas Bungaraya. The population in this study included all patients seeking treatment at the Puskesmas Bungaraya, totaling 16,459 people. Primary data was collected by using a questionnaire as an instrument to prove the results of the study, to test the hypothesis in this study using simple linear regression analysis with the help of SPSS program. The sampling technique that has been selected is the purposive sampling method (390 patients who seek treatment at the Bungaraya Health Center). The results showed that the quality of public health services had a significant effect on the level of patient satisfaction at the Puskesmas Bungaraya. The effect of service quality on the satisfaction level of patients seeking treatment at the Puskesmas Bungaraya is 57.3%. While the remaining 42.7% is influenced by other variables that are not included in this regression model.

Keywords : Quality of public health services, level of patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di tingkat desa adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu)

kemudian ditingkat Kecamatan di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan. Dan di tingkat Daerah adanya Rumah Sakit Umum Daerah. Setiap tingkat pelayanan kesehatan yang ada di desa sampai kabupaten/kota harus memperhatikan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan (Dewi, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (PMK 43, 2019).

Puskesmas Bungaraya merupakan UPTD Puskesmas yang sebelumnya merupakan sebuah Puskesmas Pembantu yang berdiri sejak tahun 1980 sampai dengan bulan juni 2002 dan merupakan wilayah kerja Puskesmas Bandar Sungai Kecamatan Sungai Apit. Puskesmas kecamatan Bungaraya berdiri sejak Tahun 2002, yang mana sebelumnya Puskesmas Pembantu menjadi Puskesmas Bungaraya sejak Tanggal 15 Juni 2002.

Dalam menjalankan tugas-tugas pokok dan pengembangan serta pemerataan pelayanan kesehatan di masyarakat, UPTD Puskesmas Bungaraya dibantu oleh Pustu, Polindes, dan Poskesdes. UPTD Puskesmas Bungaraya mempunyai 7 Pustu, 2 Polindes dan 1 Poskesdes yang dalam melaksanakan tugas pelayanan juga dilengkapi dengan Apotik, dan laboratorium mini serta Unit Gawat Darurat dan Rawat Inap yang melaksanakan pelayanan 24 jam.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Pohan, 2013).

Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: wujud/tampilan (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2019).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di

fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2013).

Dalam penelitian terdahulu oleh Kemala Hayati (2018) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pasien, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, bila ada kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Sedangkan penelitian terdahulu oleh Silvia Agustina Hasibuan (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan instansi yang memahami dengan seksama akan harapan konsumen dan kebutuhan mereka. Maka dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan pemaparan di atas, berikut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Bungaraya; 2) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan publik terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Menurut Kotler (2013), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau

peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar,2012). Jadi kualitas pelayan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau

sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya (Jenita, 2016).

Kepuasan Pasien

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono,2019). Sedangkan (Kotler,2013) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan

keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (2011), tanpa pelanggan, perusahaan layanan tidak memiliki alasan untuk tetap ada. Menurut Mowen (2012), kepuasan pelanggan adalah sikap secara keseluruhan tentang barang atau jasa setelah diterima dan digunakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Aktivitas pemasaran pada dasarnya adalah bagaimana agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang lebih baik dari waktu ke waktu dan memenangkan persaingan dengan para pesaing. Untuk

memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan Konsumen. Hal ini sangat penting karena konsep pemasaran menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi keberlangsungan hidup perusahaan, tanpa adanya konsumen, setiap perusahaan akan kehilangan pendapatan yang berakibat pada jatuhnya bisnis tersebut. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus dihasilkan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk atau jasa yang dihasilkan dapat diminati oleh konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Diduga kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya

DATA DAN METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal, yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya dan sampel

dalam penelitian ini adalah sebanyak 390 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner.

Metode Analisis Data

Statistik deskriptif dalam penelitian merupakan tahapan transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah di pahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif pada penelitian ini terdiri dari rata-rata, standar deviasi, maximum dan minimum.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis di tentukan dengan uji-t, nilai t hitung di peroleh berdasarkan coefficient t dalam uji-t tabel pada derajat kebebasan $(dk) = n - k - 1$. Untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 (Ghazali, 2018).

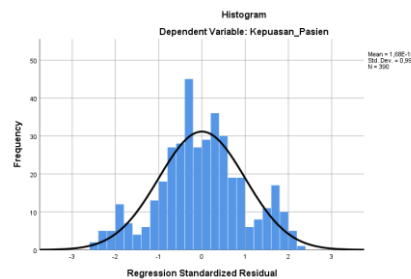
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sarjono, 2019). Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian parametric-test (uji parametrik)

adalah data harus memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas akan dilakukan uji analisis kurva Histogram dan grafik Normal P-P Plot.

Gambar 1



Data dikatakan berdistribusi normal apabila data menyebar didalam kurva. Dengan melihat tampilan grafik histogram pada gambar diatas, tidak ada data yang bersifat ekstrim atau berada diluar kurva. Maka dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier sederhana untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 25. Data statistik olahan data SPSS untuk pengujian secara parsial (uji t) diperlihatkan pada tabel berikut:

Tabel 1
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Error Std. | | | |
| 1 | (Constant) | 27,211 | 1,511 | | 18,013 | ,000 |
| | Kualitas_Pelayanan | ,076 | ,026 | ,147 | 2,924 | ,004 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan tabel diatas yang didapat dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 25, maka didapat persamaan regresi linear sederhananya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 27,211 + 0,076X$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pasien

X : Kualitas Pelayanan

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas: 1) Nilai konstanta (a) sebesar 27,211, Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya bernilai 27,211 ; 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,076. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya sebesar 0,076.

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Untuk dapat mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen, maka dibandingkan antara nilai thitung dengan ttabel serta membandingkan nilai signifikan t dengan level of significant (α). Nilai dari level of significant yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 persen (0,05). Apabila sig t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Demikian pula sebaliknya jika sig t lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak. Bila H_0 ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Berdasarkan data dari tabel diatas diketahui nilai t-tabel pada taraf signifikansi 5 % dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t\text{-tabel} &= n - k - 1 : \alpha/2 \\ &= 390 - 1 - 1 : 0,05/2 \\ &= 388 : 0,025 \\ &= -1,943 / 1,943 \end{aligned}$$

keterangan:

n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

l : konstan

Pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya (H_1) diperoleh nilai t hitung 2,924 > 1,943 dan tingkat signifikan 0,004 < 0,05 maka disimpulkan H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya.

PEMBAHASAN

Aktivitas pemasaran pada dasarnya adalah bagaimana agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang lebih baik dari waktu ke waktu dan memenangkan persaingan dengan para pesaing. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan Konsumen. Hal ini sangat penting karena konsep pemasaran menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi keberlangsungan hidup perusahaan, tanpa adanya konsumen, setiap perusahaan akan kehilangan pendapatan yang berakibat pada

jatuhnya bisnis tersebut. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus dihasilkan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk atau jasa yang dihasilkan dapat diminati oleh konsumen.

Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan prasyarat dari kepercayaan pelanggan. Kepuasan adalah fondasi dari kepercayaan pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat mengarah kepada kepercayaan pelanggan.

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif sebesar 0,076 terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungaraya mengalami kenaikan sebesar 0,076. Manajemen di Puskesmas Bungaraya selaku pemangku kebijakan harus terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas Bungaraya, sehingga pasien menjadi puas dan senang berobat di Puskesmas Bungaraya.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kemala Hayati (2018) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pasien, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, bila ada kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan berpengaruh

pada kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Bungara.

Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin percaya kepada satu perusahaan, melakukan pembelian ulang kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut (word of mouth). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh sebuah perusahaan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diperkuat dengan pendapat Kotler (2013) yang menyatakan bahwa jika kualitas lebih rendah dibandingkan dengan harapan, maka pelanggan tersebut tidak puas atau kecewa.

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan maka penelitian ini memperoleh hasil diantaranya: 1) Tingkat kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Bungaraya terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak Puskesmas Bungaraya sudah baik terutama pada kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bungaraya; 2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bungaraya dari segi dimensi empathy (empati) masih kurang bagus, dari dimensi responsiveness, reliability dan assurance juga masih kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamzani, Dewi Gustiana.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan. Vol.6 No.4
- Azwar, Azrul.2012. Pengantar Administrasi Kesehatan. Kediri : Binarupa Aksara
- Bustan, M.N.2013.Epidemiologi Penyakit Tidak Menular.Jakarta : Rineka Cipta.
- Dewi, Meutia.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol.5 No.2
- Ghazali, Imam.2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Bekasi : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handayani,Sri.2016.Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Jurnal Profesi. Vol.14 No.1
- Hardiansyah.2011.Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Silvia Agustina.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). Vol.3 No.1
- Hayati, Kemala.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut UNSYIAH. Cakradonya Dental Journal. p-ISSN: 2085-546X
- Herawati, Nunuk.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) Di Surakarta.Bhirawa. Vol.2 No.2
- Hoffman dan Bateson.2011. Service Marketing. Colorado State University : Cengage Learning
- Jenita.2016.Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit.Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol.1 No.2
- Kementerian Kesehatan RI.2019. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kosnan, Wilhelmina.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA). Vol.21 No.4

- Kotler, Keller.2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad.2018.Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Lupiyoadi,Rambat.2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mowen, John C.2012. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga
- Muninjaya,A.A.Gde.2016.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC
- Nurmawati.2015. Mutu Pelayanan Kebidanan. Jakarta : Trans Info Media
- Nursalam.2015. Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pohan, IS. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC
- Rahmayanti, SN.2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 61-65
- Rusiadi.2013.Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel. Medan : USU Press.
- Sarjono,Haryadi.2019. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat
- Subagyo, Ahmad. 2012. Marketing in Business. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono.2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto,Danang.2013. Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supartiningsih, Solichah.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Vol.6 No.1
- Supriyanto dan Ernawaty.2012. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi

- Suyitno.2018.Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). Journal of Applied Business Administration. Vol.2 No.1
- Tjiptono, Fandy.2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy.2019. Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran dan Strategi. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, Lily.2017. Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Subsistem Pelayanan RMIK. Jakarta : Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan
- Wijaya, Tony.2017. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano. Jakarta: Indeks