

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PONCOWATI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Taufik

taufikskm@gmail.com

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji T dan uji F. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rumusan penelitian memiliki pengaruh positif antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator dari variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati akan sangat berpengaruh apabila diterapkan sebaik-baiknya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Keyword : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien

I. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disebut 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 No 75 Th 2014). Puskesmas merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Setiap dekade fungsi puskesmas terus berkembang yang semula sebagai tempat untuk pengobatan penyakit dan luka-luka kini berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Meskipun sarana pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah seperti Puskesmas telah terdapat disemua kecamatan dan ditunjang paling sedikit oleh tiga puskesmas

pembantu, namun upaya kesehatan belum dapat dijangkau oleh masyarakat. Indonesia masih menghadapi permasalahan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, diperkirakan hanya 30% penduduk yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu (Depkes RI, 2012).

Puskesmas Poncowati merupakan puskesmas rawat jalan yang memiliki pelayanan yang terdiri dari pelayanan dalam gedung (UKP) dan pelayanan luar gedung (UKM). Adapun pelayanan dalam gedung terdiri atas ruangan pendaftaran, ruangan tindakan, ruangan farmasi, ruangan gigi dan mulut, ruangan laboratorium, ruangan KIA/KB, ruangan pertemuan, ruangan administrasi dll, sedangkan pelayanan luar gedung terdiri atas UKM esensial dan UKM pengembangan, seperti promosi kesehatan, gizi, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu/anak, pemberantasan penyakit menular, usila, perkesmas, kesehatan jiwa dan pengobatan tradisional. Dari pelayanan

yang ada di Puskesmas Poncowati bila dikaitkan dengan Permenkes No.75 tahun 2014 masih belum memenuhi standar pelayanan kesehatan tentang sarana dan prasarana kesehatan. Dan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, Puskesmas Poncowati telah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi dari Kementerian Kesehatan tahun 2018 dengan nilai Madya.

Masih adanya kesenjangan jumlah ketenagaan yang ada di puskesmas Poncowati menunjukkan bahwa SDM yang ada belum merata seperti yang diamanatkan oleh Permenkes No.75 tahun 2014. Tentang Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tercatat di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Metro untuk Puskesmas Poncowati akhir tahun 2018 adalah sejumlah 14.000 peserta, baik Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non PBI.

Menurut Lupiyoadi dalam bukunya *Manajemen Pemasaran Jasa* (2013:216), Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya .

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan

akurasi yang tinggi (Lupiyoadi, 2013:217).

II. Kajian Teoritik

Menurut Lupiyoadi (2013:217) daya tanggap adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Menurut Lupiyoadi (2013:217) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Lupiyoadi,(2013:217), Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini diharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncowati Kab.Lampung Tengah?.

III. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah jumlah penduduk yang ada di 3 kampung yang meliputi, kampung Terbanggi Besar, Kampung Poncowati dan Kelurahan Yukum Jaya yang merupakan wilayah kerja puskesmas Poncowati yang berjumlah 58.719 jiwa, dan populasi terjangkaunya adalah 14.000 jiwa yang memanfaatkan layanan dipuskesmas Poncowati.

Dengan memperhatikan data jumlah populasi terjangkaunya sebanyak 14.000 jiwa dan tingkat error (e) dalam penetapan responden = 10%, maka berdasarkan rumus slovin jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Penarikan sampel pada penelitian ini dengan cara pengambilan sampel secara tidak acak (*Non Probability Sampling*) dengan metode *Insidental Sampling* dengan kriteria sampel yang diambil sudah pernah mendapatkan layanan puskesmas poncowati minimal 3 kali layanan dan bersedia menjadi responden

Teknik analisis data menggunakan pengujian persyaratan instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas kemudian dilanjutkan dengan pengujian persyaratan analisis yaitu uji normalitas, homogenitas dan linieritas. Setelah seluruh data selesai di analisis, langkah selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis untuk mengetahui hasil uji T dan uji F.

IV. Hasil Penelitian**A. Pengujian Persyaratan Analisis****1. Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov Smirnov	N	Asymp Sig.
Bukti Fisik	0,512	100	0,956
Kehandalan	0,555	100	0,918
Daya Tanggap	1,012	100	0,257
Jaminan	0,724	100	0,671
Empati	0,691	100	0,726
Kepuasan Pasien	0,651	100	0,790

Pada tabel 1. menjelaskan bahwa dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen memiliki nilai Kolmogorov Smirnov

dan nilai Asymp sig $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

Hasil uji homogenitas akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Bukti Fisik	2,112	22	68	0,010
Kehandalan	1,944	22	68	0,020
Daya Tanggap	1,511	22	68	0,100
Jaminan	1,411	22	68	0,142
Empati	3,936	22	68	0,000

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) variabel bukti fisik (0,010), kehandalan (0,020), dan empati (0,000) < 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut tidak homogen. Sedangkan nilai signifikansi

(Sig) variabel daya tanggap (0,100) dan jaminan (0,142). > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut mempunyai varians yang sama atau homogen.

3. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Linieritas

Variabel		F	Sig.
Bukti Fisik	Deviation from Linearity	1,500	0,085
Kehandalan	Deviation from Linearity	0,826	0,714
Daya Tanggap	Deviation from Linearity	1,211	0,254
Jaminan	Deviation from Linearity	1,652	0,045
Empati	Deviation from Linearity	1,256	0,218

Berdasarkan tabel hasil uji linieritas diatas, diketahui nilai sig Deviation from Linearity Bukti fisik 0,085 > 0,05, Kehandalan 0,714 > 0,05, Daya Tanggap 0,254 > 0,05, Jaminan 0,045 < 0,05, dan Empati 0,218 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa

terdapat hubungan yang linier antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati dengan variabel kepuasan pasien. Sedangkan variabel jaminan tidak linier dengan variabel kepuasan pasien.

B. Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,247	7,896		1,298	,198
Bukti Fisik	,175	,057	,239	3,084	,003
Kehandalan	,241	,085	,286	2,822	,006
Daya Tanggap	-,045	,090	-,048	-,505	,615
Jaminan	,346	,096	,391	3,611	,000
Empati	,152	,090	,172	1,692	,094

Dengan demikian berdasarkan tabel 4 menunjukkan persamaan regresinya :

$\hat{Y} = 10,247 + 0,175.X_1 + 0,241.X_2 + -0,045.X_3 + 0,346.X_4 + 0,152.X_5 + et$.
Bahwa dengan nilai Sig dari variabel bukti fisik sebesar 0,003 yang berarti <

0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar = 3,084 yang berarti $> t_{tabel} = 1,989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan pasien.

Selanjutnya bahwa dengan nilai Sig dari variabel kehandalan sebesar 0,006 yang berarti $< 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar = 2,822 yang berarti $> t_{tabel} = 1,989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kehandalan terhadap variabel kepuasan pasien.

Selanjutnya bahwa dengan nilai Sig dari variabel daya tanggap sebesar 0,615 yang berarti $> 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar = -0,505 yang berarti $< t_{tabel} = 1,989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa secara

parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pasien.

Selanjutnya bahwa dengan nilai Sig dari variabel jaminan sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar = 3,611 yang berarti $> t_{tabel} = 1,989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel jaminan terhadap variabel kepuasan pasien.

Selanjutnya bahwa dengan nilai Sig dari variabel empati sebesar 0,094 yang berarti $> 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar = 1,692 yang berarti $< t_{tabel} = 1,989$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel empati terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3250,762	5	650,152	19,307	,000 ^b
	Residual	3165,428	94	33,675		
	Total	6416,190	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati						

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui nilai Sig (Signifikasi) dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 19,307 > 2,30$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien.

V. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan, maka dapat dimaknai dan dibahas sehingga memberikan informasi secara objektif sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) sebesar sig = 0,003 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai 0,003 $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Bukti fisik

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti fisik yang terdiri dari indikator kelengkapan alat, kebersihan gedung, penampilan karyawan dan ketersediaan tempat parkir (Tjiptono, 2012: 75) apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi variabel kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Herdita Sectio Caesaria, (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas simpur Kota Bandar Lampung yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,006 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kehandalan yang terdiri dari indikator memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien, memperhatikan pasien yang mendapat masalah, keakuratan penanganan masalah dan ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan, (Tjiptono, 2012:174), apabila dilakukan oleh petugas sesuai

prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46)

Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Herdita Sectio Caesaria, (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kehandalan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,615 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0,615 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan variabel Daya Tanggap yang memiliki beberapa indikator seperti kesediaan petugas memberikan pelayanan dengan cepat, kesediaan membantu kesulitan yang dihadapi pasien, keluangan waktu menanggapi permintaan pasien dan kejelasan dalam menyampaikan informasi (Tjiptono, 2012: 175) tidak berpengaruh apapun terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa

yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Dessilia Raharjo tentang pengaruh keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pusat Veterinaria Farma yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya kompetensi petugas, rasa percaya pasien terhadap petugas, kesabaran petugas dalam memberikan layanan dan dukungan dari institusinya dalam melaksanakan tugasnya (Tjiptono, 2012: 175), apabila dilakukan oleh petugas sesuai prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Dewi Meilana, (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif jaminan terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,094 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,094 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel Empati tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati yang memiliki beberapa indikator antara lain perhatian secara personal kepada pasien, pemahaman petugas akan kebutuhan dan perasaan pasien, kesungguhan puskesmas terhadap kepentingan pasien dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pasien (Tjiptono, 2012: 175) tidak berpengaruh apapun terhadap variabel kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Bambang Jatmiko, (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Kota Bandar Lampung yang menyatakan bahwa tidak terdapat

pengaruh positif variabel empati terhadap kepuasan pasien.

VI. Kesimpulan

1. Secara parsial, hanya variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), dan jaminan (X_4) yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan variabel daya tanggap (X_3) dan empati (X_5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis yang nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, ini berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

2. Secara simultan, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, Jaminan, empati dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah yang dibuktikan dengan F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} ($19,307 > 2,30$). Berarti menolak H_0 dan menerima H_a , yang menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Berdasarkan nilai koefisien regresi, diketahui nilai R^2 sebesar 0,507, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 50,7%.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh Puskesmas Poncowati antara lain:

1. Sebaiknya Puskesmas Poncowati tetap mempertahankan variabel bukti fisik yang sudah ada. Hal

ini dikarenakan pasien yang sudah pernah berkunjung dan berobat di Puskesmas Poncowati terbukti merasa puas dengan fasilitas lengkap dan suasana nyaman yang telah diberikan, dan jika Puskesmas ingin lebih meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung dan berobat, pihak puskesmas harus menyeleksi peralatan-peralatan yang masih bisa digunakan, dan memusnahkan peralatan yang sudah tidak berfungsi dengan baik, lalu pihak puskesmas bisa menambah peralatan sesuai dengan kebutuhan yang ada.

2. Puskesmas Poncowati harus memperhatikan variabel daya tanggap yang sudah ada terutama dengan meningkatkan pelayanan di puskesmas pembantu, dokter harus ada sesuai jadwal pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga ketika pasien membutuhkan, dokter ada di tempat pelayanan. Selain itu, tenaga kesehatan puskesmas harus bisa meluangkan waktunya untuk menanggapi permintaan pasien, dengan cara merekrut tenaga kesehatan (dokter, bidan, dan perawat), sesuai jumlah yang dibutuhkan. Sehingga setiap tenaga kesehatan memiliki peranan yang baik untuk setiap pasien.

3. Puskesmas Poncowati harus memperhatikan variabel jaminan yang sudah ada, terutama dengan meningkatkan keahlian tenaga kesehatan puskesmas dengan cara menambah frekuensi pelatihan dan pengadaan evaluasi bulanan. Pihak puskesmas juga bisa mendatangkan pembicara yang sudah ahli dibidangnya untuk menambah wawasan dan keahlian tenaga kesehatan yang sudah ada di Puskesmas Poncowati.

Daftar Pustaka

- Agus, Eko Sujianto. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Ariany, Ayu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Paisein di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. *E journal Administrasi Negara*, Vol 5, h. 6883-6896
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr, Joseph. 2009. *Multivariate Data Analysis* 9 ed. New Jersey : Pearson Education.
- Jatmiko, Bambang (2014) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat
- Meilana, Dewi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji*.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Sarana Prasarana Alat Kesehatan (Aspak)*.
- Sabri, Luknis. dan Hastono, Sutanto, Priyo. 2010. *Statistik Kesehatan* Jakarta. PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Sectio Caesaria, Herdita. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. edisi Sembilan. Bandung: C.V Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. CV Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa Fakultas Ekonomi UII*. Yogyakarta