

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG**

Heri Prabowo, Puji Lestari
Universitas PGRI Semarang
Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
email : heriprabowo.se.mm@gmail.com

Abstract

The study was done to determine the affect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles either individually or together towards patient satisfaction. The data that obtained to be processed using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis used regression analysis to know the affect of variable independent towards variable dependent, but before the regression is done, formerly mentioned do the validity test and reliability test also settlement test. The result of regression analysis indicate that reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles give the affect to patient satisfaction really with correlation product moment is positive, this case indicates that increasing reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles will be followed increasing patient satisfaction, so as well on the contrary. The result of regression analysis test indicated that value of F is significant, with correlation as big as 0,813. This case indicates that reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles give affect really towards performance employee according to together with the connection tightness as big as 81,3%.The conclusion that be obtained in this study indicated that to increasing patient satisfaction, it is necessary to increased reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Key Word : reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and patient satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik baik secara individu atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, tetapi sebelum dilakukan regresi, sebelumnya disebutkan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji penyelesaian. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien benar-benar dengan korelasi product moment adalah positif, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik akan diikuti meningkatkan kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya. Hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa nilai F signifikan, dengan korelasi sebesar 0,813. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberikan pengaruh yang sangat nyata terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama dengan keterhubungan koneksi sebesar 81,3%. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka diperlukan untuk meningkatkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

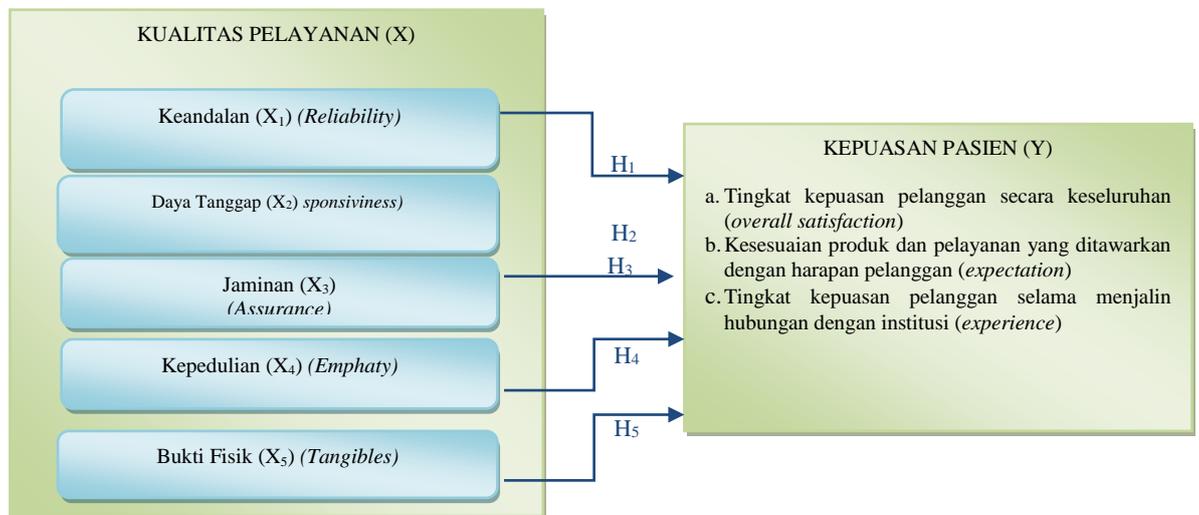
Kata Kunci: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Institusi kesehatan akan semakin maju jika kinerjanya dapat dipertahankan. Oleh karena itu pelayanan harus berubah mengarah pada kekuatan pasar sehingga orientasi rumah sakit maupun institusi kesehatan lain bergeser dari arah organisasi sosial ke arah sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai (Arifah:2013).

Puskesmas Tuntang adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tuntang. Terdapatnya pengaduan dan saran dari masyarakat atas pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntang atas pelayanan di rawat jalan maupun di rawat inap selama bulan juni sampai agustus. Kemampuan paramedis dalam kecepatan dan ketepatan penanganan pasien gawat darurat dianggap masih kurang. Banyaknya kendala dalam hal proses rujukan pasien ke Rumah Sakit baik dari sisi manajemen maupun teknis.

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran teoritis tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah;

H₁ : Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

H₂ : Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

H₃ : Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

H₄ : Kepedulian berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

H₅ : Bukti fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tingkat eksplanasi (*level of explanation*) yang akan menguji hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang dirumuskan. Jenis tersebut diterapkan dalam pengujian hipotesa tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Penelitian ini akan mengkaji Pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis regresi lima prediktor.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang dirawat di Puskesmas Tuntang selama bulan Juni sampai dengan Agustus 2018 yaitu berjumlah 211 orang pasien. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Dari data populasi tersebut, diambil sampel dan berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin maka sampel yang diambil adalah 68 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			VIF
(Constant)	-3.970	1.922		2.066	.043	
Keandalan_X1	.683	.096	.403	7.127	.000	1.146
Daya_Tanggap_X2	.358	.102	.250	3.500	.001	1.832
Jaminan_X3	.480	.135	.283	3.561	.001	2.270
Kepedulian_X4	.359	.110	.203	3.255	.002	1.398
Bukti_Fisik_X5	.421	.112	.238	3.748	.000	1.439

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien_Y

Nilai koefisien standar variabel keandalan (β_1) = 0,403, nilai koefisien standar untuk variabel daya tanggap (β_2) = 0,250, nilai koefisien standar variabel jaminan (β_3) = 0,283, nilai koefisien standar untuk variabel kepedulian (β_4) = 0,203 dan koefisien standar untuk variabel bukti fisik (β_5) = 0,238. Dari data hasil analisis maka persamaan regresi linear berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 0,403.X_1 + 0,250.X_2 + 0,283.X_3 + 0,203.X_4 + 0,238.X_5$$

Uji Hipotesis :

1. Variabel keandalan memiliki koefisien regresi sebesar 0,403 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (7,127) > t_{tabel} (1,671)$, maka H_1 diterima.
2. Variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi sebesar 0,250 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} (3,500) > t_{tabel} (1,671)$, maka H_2 diterima.
3. Variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi sebesar 0,283 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} (3,561) > t_{tabel} (1,671)$, maka H_3 H_a diterima.

4. Variabel kepedulian memiliki koefisien regresi sebesar 0,203 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$ dan $t_{hitung} (3,255) > t_{tabel} (1,671)$, maka H_4 diterima.
5. Variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi sebesar 0,250 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (3,748) > t_{tabel} (1,671)$, maka H_5 diterima.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.909 ^a	.827	.813	.92233	2.084

a. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik_X5, Kepedulian_X4, Keandalan_X1, Daya_Tanggap_X2, Jaminan_X3

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien_Y

perhitungan dengan menggunakan program SPSS ver.16 *for Windows* diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,813 Artinya besarnya pengaruh keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), kepedulian (X_4) dan bukti fisik (X_5) secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 81,3%, sedang sisanya 18,7% dipengaruhi oleh variabel lain selain keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik yang tidak termasuk dalam model penelitian, misalnya tarif.

Pembahasan

Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien

Dari hasil analisis ditemukan bahwa keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi keandalan yang dimiliki oleh petugas medis yang ada di Puskesmas Tuntang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang. Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan sesuai prosedur, walaupun juga ingin terpenuhi layanan yang ramah saat perawatan, serta tindakan yang akurat saat pengobatan juga adanya pemeriksaan sesuai jadwal.

Kondisi nyata yang dialami pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang masih banyak yang menemui layanan yang kurang ramah saat melakukan perawatan atau pengobatan, juga masih banyak dijumpai pemeriksaan yang tidak sesuai jadwal. Sehingga tidak salah jika kemudian sangat berharap hal-hal tersebut dapat diperbaiki agar di kemudian hari pasien tidak merasa puas dengan pelayan yang ada di Puskesmas Tuntang. Hasil penelitian dan kondisi nyata dilapangan sangat sesuai dengan pernyataan Alma (2009: 284) *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Sedangkan menurut Laksana (2008: 91) *reliability* meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hardiyati (2010) bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Dari hasil analisis ditemukan bahwa daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Hal ini berarti bahwa tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien sangat diharapkan. semakin tinggi daya tanggap yang dimiliki oleh petugas medis yang ada di

Puskesmas Tuntang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang.

Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan akan kesigapan tenaga medis dan adanya tenaga medis sesuai jadwal, walaupun juga ingin terpenuhi layanan yang tanggap akan keadaan pasien serta sesuai prosedur, walaupun juga ingin terpenuhi layanan yang ramah saat perawatan, serta tindakan yang akurat saat pengobatan juga adanya pemeriksaan sesuai jadwal. Kondisi nyata pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang masih banyak yang menemui tenaga medis yang tidak ada ditempat pada saat pasien akan melakukan perawatan atau pengobatan sehingga pasien terkadang harus menunggu, adanya sikap kurang tanggap dari pihak Puskesmas Tuntang juga sering di dapati oleh pasien. Maka tidak salah jika kemudian pasien mengharapkan tenaga medis yang ada sesuai jadwal dan sikap tanggap pihak Puskesmas Tuntang.

Hasil penelitian dan keadaan yang ada sesuai dengan yang dikatakan oleh Alma (2009: 284) *responsiviness* yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. *Responsiviness* ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Semiaji Santoso (2012) bahwa daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien

Dari hasil analisis ditemukan bahwa jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Hal ini berarti bahwa tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien. semakin tinggi jaminan yang diberikan oleh pemberi pelayanan klinis di Puskesmas Tuntang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang. Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan akan petugas yang berpengalaman dan terlatih, walaupun juga ingin terpenuhi layanan yang aman dan terjamin serta jaminan purna penanganan tenaga medis dan karyawan serta memiliki kemampuan untuk meyakinkan pasien untuk cepat sembuh.

Kondisi nyata pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang masih banyak yang belum terpenuhi harapannya akan jaminan sehingga sangat wajar ketika para pasien mengharapkan jaminan berupa jaminan purna pengobatan atau purna perawatan. Kemampuan petugas medis yang tidak merata dalam penanganan pasien yang cepat dan terlatih juga masih ditemui di Puskesmas Tuntang. Jaminan adalah perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Menurut Alma (2009: 284) *Assurance* yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nidia (2012) bahwa pemberian jaminan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh kepedulian terhadap kepuasan pasien

Dari hasil analisis ditemukan bahwa kepedulian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten

Semarang. Hal ini berarti bahwa tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien. Semakin tinggikepedulian yang diberikan oleh pemberi pelayanan klinis di Puskesmas Tuntang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang.

Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan yang ramah terhadap semua pasien, walaupun juga ingin terpenuhi pemeriksaan sesuai jadwal, juga petugas yang pengertian pada tiap keluhan serta perhatian kepada tiap pasiennya.

Kondisi nyata pasien di Puskesmas Tuntang masih banyak yang menemui beberapa petugas medis atau non medis yang bersikap tidak ramah terhadap pasien. Adanya pemeriksaan yang tidak sesuai dengan jadwal juga sering di jumpai oleh pasien yang menjalani perawatan di Puskesmas Tuntang sehingga sangat wajar ketika pasien mengharapkan sikap ramah dan perawatan sesuai jadwal.

Emphaty ini berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Simamora (2003: 186) *Emphaty* meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Fitria Nova (2010) bahwa kepedulian secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Dari hasil analisis ditemukan bahwa bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Hal ini berarti bahwa tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien. Semakin tinggi bukti fisik yang diberikan oleh Puskesmas Tuntang maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang. Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya akan kebutuhan berupa ruang tunggu yang nyaman sehingga saat menunggu antrian tidak menjadi hal yang membuat mereka lelah atau jenuh, walaupun selain itu juga ingin terpenuhi kebutuhan gedung yang bersih juga ruangan pelayanan yang bersih juga petugas medis dan non medis yang rapi.

Kondisi nyata pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang masih banyak yang mengeluhkan tentang ruang tunggu yang kurang nyaman saat menunggu antrian untuk melakukan pemeriksaan. Pasien sering menunggu diluar gedung karena kondisi ruang tunggu yang penuh disebabkan tempat duduk yang ada di ruang tunggu tidak sesuai dengan jumlah pengunjung yang datang untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan. *Tangibles* ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Menurut Alma (2009: 284) *tangibles* yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.

Sedangkan menurut Laksana (2008: 91) *tangibles* meliputi fasilitas tempat parkir, gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Fitria Nova (2010) bahwa pemberian kompensasi dan penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Variabel keandalan mempengaruhi paling tinggi terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis didapatkan bahwa keandalan mempengaruhi paling tinggi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tuntang dibanding daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik. Dari jawaban responden menunjukkan bahwa dominan menginginkan terpenuhinya layanan sesuai prosedur, walaupun juga ingin terpenuhi

layanan yang ramah saat perawatan, serta tindakan yang akurat saat pengobatan juga adanya pemeriksaan sesuai jadwal.

Kondisi nyata yang ada menyatakan bahwa dalam masa perawatan dan pengobatan pasien mengharapkan layanan yang tepat dan sesuai prosedur sehingga jika hal tersebut terpenuhi maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Setiap pasien memiliki harapan setiap menjalani perawatan atau pengobatan, jadi bila harapan yang ada tidak sesuai dengan realita yang diterima maka hal ini juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga dalam hal ini keandalan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan atau pengobatan di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. Kenyataan yang tidak bisa disangkal bahwa keandalan bagi kebanyakan pasien merupakan kebutuhan dasar yang harus dimiliki oleh tenaga medis yang ada di Puskesmas Tuntang. Berarti apabila seorang pasien yang datang ke Puskesmas Tuntang untuk mendapatkan layanan pengobatan atau perawatan dari tenaga medis yang memiliki keandalan yang baik. Berangkat dari pandangan demikian maka pihak Puskesmas diharapkan bisa menyediakan tenaga medis yang sesuai dengan criteria keandalan yang diinginkan oleh pasien.

Simpulan

Keandalan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, korelasi antara keandalan dengan kepuasan pasien juga menunjukkan nilai yang positif artinya bahwa setiap peningkatan keandalan yang bersifat positif akan menyebabkan kepuasan pasien juga akan meningkat. Daya tanggap merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai yang positif artinya bahwa setiap peningkatan dari daya tanggap yang bersifat positif akan menyebabkan kepuasan pasien yang meningkat.

Jaminan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, korelasi antara jaminan dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai yang positif artinya bahwa setiap kenaikan jaminan yang bersifat positif akan menyebabkan kepuasan pasien juga akan meningkat. Kepedulian merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, korelasi antara kepedulian dengan kepuasan pasien juga menunjukkan nilai yang positif artinya bahwa setiap peningkatan kepedulian yang bersifat positif akan menyebabkan kepuasan pasien juga akan meningkat.

Bukti fisik merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai yang positif artinya bahwa setiap peningkatan dari bukti fisik yang bersifat positif akan menyebabkan kepuasan pasien yang meningkat. Keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang.

Keandalan mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang dibandingkan daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik

Saran / Rekomendasi

Keandalan yang semakin tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tuntang, maka kepala Puskesmas diharapkan mampu mendorong dan memotivasi pemberi pelayanan klinis untuk meningkatkan tingkat keandalan masing-masing pegawai dalam melayani pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian para petugas pelayanan klinis di Puskesmas Tuntang sesuai dengan profesi masing-masing. Daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan, maka perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang semakin meningkat. Hal ini bisa dilakukan

dengan diadakannya pelatihan pelayanan prima terhadap pegawai di Puskesmas Tuntang.

Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, maka jaminan terhadap kualitas pelayanan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara tetap bertugas sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan. Kepedulian berpengaruh secara positif dan signifikan, maka perlu ditingkatkannya rasa peduli petugas pemberi pelayanan terhadap pasien tanpa membedakan status pasien.

Bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan, maka perlu terus dijaga dan ditingkatkannya kebersihan baik dari sarana dan prasarana maupun petugas pemberi pelayanan di Puskesmas Tuntang. Adanya pengaruh bersama-sama keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien maka kelima hal tersebut agar terus dipertahankan dan ditingkatkan. Keandalan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien maka Kepala Puskesmas Tuntang diharapkan berkenan mendorong pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai melalui pendidikan dan pelatihan baik secara formal maupun informal.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. Bandung : CV. Alfabeta.

Arifah, Umi. 2013. Naskah Publikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. edisi revisi VI. cet. ketiga belas. Jakarta : Rineka Cipta,.

Athiyah, N. 2003. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kabupaten Jember. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.

Bustan, J. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-Vii, Mei 2012*, 84-92.

Damayanti, N. A. 2000. Kontribusi Kinerja Perawat Dan Harapan Pasien Dalam Dimensi Non Teknis Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kasus Kronis. Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga

Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.

Dwiloka, B. dan Riana, R. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah, Skripsi, Skripsi, Disertasi, Artikel, Makalah, dan Laporan*. Cetakan Kedua. Edisi Revisi. Jakarta : Rineka Cipta.

Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang. *Aset, Februari 2010, Vol. 12 No. 2*, 117-124

Kotler, P dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks.

- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1 Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 2 Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan (pedoman skripsi, skripsi dan instrumen keperawatan)*. edisi 2. Jakarta : Salemba medika.
- Ridwan dan Kuncoro, E.A. 2007. *Cara menggunakan dan memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta.
- Riwidikdo, Handoko. 2009. *Statistik Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*. Cet. Ketiga, Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Semiaji Santoso. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Setiyawati, A. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/24660/1/ANTARI SETIYAWATI.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.Pdf) Diakses 17 September 2016.
- Siagian, Sondang, P. 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia*. edisi 1. Cet. 20. Jakarta : Bumi aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan kedelapan. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.