



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng

Masyadi^{1*}, Amrial²

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Lamappapoleonro

² Program Studi Manajemen, Universitas Lamappapoleonro

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah Pasien Puskesmas Tanjonge yang berjumlah 85 orang, Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjonge Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng maka digunakan Analisis Regresi Linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng, dengan nilai Signifikansi $0,049 < 0,05$. Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat Disarankan kepada pihak Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng agar selalu meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui lima Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik, sehingga dengan Kualitas Pelayanan yang maksimal, maka akan meningkatkan kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

✉ Corresponding author :

Email Address : masyadi@stie.ypls.ac.id

1. Introduction

Dalam Undang – Undang dasar 1945 Pasal 28 Ayat (1) merumuskan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, sehingga kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara Indonesia. Kesehatan berperan penting dalam perwujudan SDM yang berkualitas, melalui pembangunan dalam dibidang kesehatan diharapkan mampu meningkatkan kesehatan masyarakat, sehingga segala bentuk pelayanan dalam bidang kesehatan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab atas kesediaan kesehatan yang memiliki mutu, aman, efisiensi, dan mudah dijangkau oleh semua masyarakat di mana semua orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. “Perkembangan terakhir mengenai pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan bahwa pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya” (Efendi, 2009).

Upaya dalam meningkatkan pemerataan dan kesediaan fasilitas pelayanan dalam bidang kesehatan di mana setiap daerah memiliki puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai penyelenggara kesehatan tingkat dasar yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada semua lapisan masyarakat yang secara resmi berdomisili di wilayah fungsi mereka. Dengan hadirnya puskesmas masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan akses yang paling mudah dan biaya yang terjangkau.

Puskesmas Tanjonge adalah salah satu pelayanan kesehatan yang ada di daerah Kabupaten Soppeng dan bertanggung jawab terhadap upaya kesehatan tingkat dasar di wilayah Kecamatan Marioriwawo. Sebagai salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Marioriwawo Puskesmas Tanjonge diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat, dalam hal ini puskesmas berperan sebagai layanan kesehatan yang memberikan upaya promotif dan preventif untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera khususnya masyarakat yang ada di sekitar puskesmas, seperti masyarakat Desa Gattareng Toa, Desa Gattareng , Desa Marioriaja, Desa Watu dan Watu Toa.

Dalam mutu pelayanan kesehatan masyarakat terdapat fakta yang menunjukkan adanya masalah yang serius, disebabkan oleh belum adanya sistem yang tersedia baik dalam pengendali mutu yang diterapkan. Salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dilakukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pelayanan yang berkualitas pada Puskesmas Tanjonge.

Kualitas Pelayanan puskesmas memiliki beberapa aspek, yang pertama keandalan, yang dirancang untuk mengetahui kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi kedua adalah responsiveness, yaitu mengetahui kesediaan puskesmas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Ketiga, mengetahui bagaimana puskesmas dapat meyakinkan dan memberikan kepercayaan terhadap pasien, biasa disebut dengan assurance. Keempat, cari tahu bagaimana staf puskesmas peduli atau berempati dengan pasiennya. Kelima, melihat bagaimana kondisi fisik puskesmas menciptakan kenyamanan bagi pasien.

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan bagi masyarakat, kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan” Stemvelt (2004). Kualitas layanan yang baik tidak hanya dinilai dari kemewahan fasilitas kelengkapan teknologi dan penampilan pegawai puskesmas yang sebenarnya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektivitas serta ketepatan pemberian pelayanan kepada konsumen.

Pelayanan yang maksimal diharapkan memberikan kepuasan bagi pasien Puskesmas Tanjonge, Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pasien setelah menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas tanjonge. Oleh karena itu, menurut sudut pandang pasien, hal itu terkadang mencerminkan perbedaan antara layanan normal dan pengalaman mendapatkan layanan. Memperkirakan pemenuhan pasien telah menjadi bagian dasar kesejahteraan yang menjadi fokus metodologi dewan di seluruh dunia. Sifat kualitas layanan dan pemenuhan pasien merupakan tanda kemajuan penyampaian administrasi di puskesmas. Terlebih lagi, proses penegasan kualitas dan otorisasi di banyak negara mengharapkan pemenuhan pasien diperkirakan secara rutin.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, Kelima skala pengukuran kualitas layanan tersebut, Puskesmas Tanjonge memenuhi kriteria pengukuran yang cukup baik. Namun kemampuan mereka untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara tanggap, andal dan akurat masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai puskesmas yang belum cukup terampil karena beberapa tergolong baru. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa puskesmas Tanjonge, selain itu terdapat beberapa pasien yang mengeluh akibat lambatnya tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien Puskesmas Tanjonge, sehingga beberapa pasien kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Tanjonge.

Berikut disajikan data mengenai jumlah pasien yang menyampaikan keluhan melalui Kotak Saran Puskesmas Tanjonge :

Tabel 1

Jumlah Pasien yang menyampaikan Keluhan pada Puskesmas Tanjonge

No	Bulan	Jumlah Keluhan	Ket
1	Juli	14	
2	Agustus	17	
3	September	28	
4	Oktober	14	
5	November	25	
6	Desember	32	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng”.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng?. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng.

1. Literature Review

Pemasaran

Menurut Kotler dalam (Masyadi et al., 2020) menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Kemudian (Masyadi et al., 2020) melanjutkan bahwa Pasar (market) adalah terdiri dari semua pelanggan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan tertentu yang sama, dimana para pelanggan tersebut mungkin bersedia dan mampu melaksanakan pertukaran untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan itu. Terdapat tiga faktor yang harus diperhatikan dalam permintaan pasar untuk produk dan jasa, yaitu orang-orang dengan kebutuhan daya beli, dan perilaku pembelian mereka. Jadi, di dalam suatu pasar akan terjadi suatu proses pertukaran, transaksi, dan hubungan. Menurut Amirullah dalam (Suhairi et al., 2020) manajemen pemasaran adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada

intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa yang sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan.

Menurut Indra Wahyu Dianto dalam (Noor, 2020) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Kualitas Pelayanan

Ernawati & Sriwidodo dalam (Wulansari & Pamulang, 2020) Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono & Candra dalam (Setiawan et al., 2019) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi baik pelanggan internal maupun eksternal (Lupiyoadi, 2013 dalam (Setiawan et al., 2019)

Indikator Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam (Fikri et al., 2016) menyatakan Indikator Kualitas Pelayanan sebagai berikut : 1) Bukti langsung (Tangible) Menurut Zeithaml dalam (Asnia Minarti, 2019), "Tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil". Menurut Kotler dalam (Suhairi et al., 2020), "Tangible yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil dan media komunikasi". 2) Keandalan (Reliability) Zeithaml dalam (Taupik Ismail, 2021) "Reliability adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kotler dalam (Istiatin, 2015) "Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu". 3) Ketanggapan (Responsiveness) Menurut Zeithaml dalam (Fikri et al., 2016) "Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen". Kotler dalam (Umar, 2021) "Responsiveness yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat". 4) Jaminan (Assurance) Menurut Kotler dalam (Fikri et al., 2016) "Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, keso-panan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Rangkuti dalam (Mursyidah, 2022) "Assurance yaitu

pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan". 5) Empati (Empathy) Menurut Kotler dalam (Fikri et al., 2016) Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

Adapun kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Sutedja dalam (Florensia Kurnia Puung, Achmad Fudholi, 2014) adalah :

1. Pelayanan yang berkelas internasional artinya bisa penuhi permintaan serta harapan konsumen pas waktu, awal, serta tiap saat.
2. Membagikan jaminan kepuasan yang besar kepada konsumen bersumber pada pertimbangan betapa berharganya duit yang mereka keluarkan.
3. Memberikan nama dan pandangan yang baik kepada perusahaan.
4. Sanggup menanggulangi serta memahami pergantian yang terjalin serta melaksanakan terobosan dalam membagikan layanan konsumen serta memencet pengeluaran..
5. Bisa membiasakan diri dengan pergantian era serta menampilkan terobosan dalam membagikan pelayanan, namun sanggup melindungi pengeluaran di dasar kendali.

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam (Dylan Trotsek, 2017) Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam Setiawan et al., 2019) Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.(Qomariah dalam Setiawan et al., 2019)

Selanjutnya Giese dan Cote dalam (Mursyidah, 2022) mengidentifikasi kepuasan konsumen menjadi 3 (tiga) komponen utama yaitu kepuasan konsumen merupakan respon

(emosional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi), dan respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Kepuasan konsumen terjadi ketika harapan terpenuhi, sementara ketidakpuasan terjadi ketika kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan (Kanina dalam Mursyidah, 2022). Dengan demikian, konsumen kepuasan dapat dicapai dengan mengurangi perbedaan antara produk yang diharapkan atau kinerja layanan dan kinerja yang dirasakan (Anderson dalam Mursyidah, 2022). Menurut Lovelock dalam (Kurnia & Suwiknyo, 2018) menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dengan indikator dari Kotler dalam (Dylan Trotsek, 2017) yaitu :

- a. menggunakan ulang jasa
- b. mengatakan hal-hal baik tentang instansi kepada orang lain
- c. merekomendasikan pelayanan kepada orang lain
- d. kurang berminat akan pelayanan dari instansi lain
- e. tidak menggunakan pelayanan kesehatan dari instansi lain

2. Method, Data, and Analysis

Penelitian ini mengenai pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjunge Kabupaten Soppeng, dengan penelitian kuantitatif, akan dicari ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kondisi fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjunge Kabupaten Soppeng..

Pendekatan penelitian yang dilakukan ini melalui beberapa tahapan, yakni diawali dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel penelitian, menentukan instrumen penelitian, menentukan metode yang dipergunakan, serta menganalisis data yang sudah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk skripsi

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah di mana penelitian akan dilakukan. Adapun Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah di Puskesmas Tanjunge yang berlokasi di Desa Marioriaja, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng.

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Wasis, 2009 dalam (Adawiyah, 2018). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien di Puskesmas Tanjunge Kabupaten Soppeng pada tahun 2020 yakni berjumlah 85 orang

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Wasis,2009 dalam A Minarti, 2018). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng pada tahun 2020 yakni berjumlah 85 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Daftar pertanyaan yang dibuat untuk memperoleh data dalam penelitian di mana kuesioner tersebut diajukan hal-hal yang relevan dan berkaitan dengan tujuan penelitian.

b. Observasi

Melakukan pengamatan langsung kepada Kualitas pelayanan Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng.

c. Dokumentasi

Yaitu cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, daftar tabel statistik dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam peneliti ini adalah Analisis Regresi Linear Sederhana, Analisis regresi linear sederhana yaitu untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Tanjonge . Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Di mana : Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel

x = Kualitas Pelayanan

Menggunakan regresi liner sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. Result and Discussion

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS, maka dapat disajikan hasil olahan data yang dapat dilihat pada tabel 7 yaitu sebagai berikut :

Tabel 7 : Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.476	6.550		8.012	.000
	Kualitas Pelayanan	2.073	.107	.075	.688	.049

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 8 yakni hasil koefisien regresi yang diolah dengan menggunakan SPSS, maka dapat disajikan interpretasi dari koefisien regresi yaitu sebagai berikut :

bo = 5,476 yang diinterpretasikan sebagai berikut bahwa tanpa memperhitungkan variabel Kualitas Pelayanan maka nilai Produktivitas kerja sebesar 5,476 (unit skala).

b1 = 2,073 di mana dapat diartikan bahwa apabila Kualitas Pelayanan ditingkatkan sebesar 1 unit skala maka Kepuasan Pasien akan meningkat pula sebesar 2,073 (unit skala).

Berdasarkan tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjonge, dengan nilai Signifikansi 0,049 < 0,05.

Kemudian akan disajikan hasil analisis ANOVA antara disiplin kerja dengan Produktivitas kerja, maka akan disajikan pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. ANOVA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.162	1	4.162	4.473	.049 ^a
	Residual	729.791	83	8.793		
	Total	733.953	84			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3, dapatlah dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig = 0,049, dengan nilai F hitung 4,473 sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan

berpengaruh sebesar 44,73% terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan 55,37% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng, dengan nilai Signifikansi $0,049 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin Puas Pula Pasien yang menerima Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng

4. Conclusion and Suggestion

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng, dengan nilai Signifikansi $0,049 < 0,05$.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat Disarankan kepada pihak Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng agar selalu meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui lima Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik, sehingga dengan Kualitas Pelayanan yang maksimal, maka akan meningkatkan kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng.

Reference

Journal

- Adawiyah, A. (2018). Pengaruh Motivasi dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah METANSI "Manajemen Dan Akuntansi,"* 1(April), 1–10.
- Dylan Trotsek. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Ud. Mie Kalimantan Di Kota Bontang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 10.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Florensia Kurnia Puung, Achmad Fudholi, B. S. D. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 4(2), 105–110.
- Istiatin, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

DOI : [10.37531/mirai.v6i2.1393](https://doi.org/10.37531/mirai.v6i2.1393)

- Masyadi, Salam, A., & Masri, Y. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Buah Naga Di Kecamatan Donri – Donri Kabupaten Soppeng. *Jurnal Metansi*, 3, 61–67.
- Minarti, A. (2018). Pengaruh Persepsi Tentang Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Indomaret Takalala Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah METANSI "Manajemen Dan Akuntansi"*, 1(April), 66–73.
- Minarti, Asnia. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Resmi Yamaha Watansoppeng. *Jurnal Ilmiah METANSI "Manajemen Dan Akuntansi"*, 2(2), 31–37.
- Mursyidah, D. S. (2022). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung. *Mbia*, 20(3), 222–234. <https://doi.org/10.33557/mbia.v20i3.1569>
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 4, Issue 1).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Suhairi, Novianti, N., & Suryatna, D. (2020). Pengaruh Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe D ' Malaka Watansoppeng. *Jurnal MENTASI (Manajemen Dan Akuntansi)*, 3(1), 67–73.
- Taupik Ismail. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1124–1135.
- Umar, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan lembu kecamatan lalabata kabupaten soppeng. *Jurnal Metansi*, 4(April), 19–25.
- Wulansari, R., & Pamulang. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Pondok Ranji. *JURNAL*, 2(4), 563–569.