ARTIKEL

# PENGARUH DIMENSI KEEFEKTIFAN LAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU SERTA FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA CITRA PUSKESMAS

**(Suatu Survei Pada Pasien BPJS di Puskesmas Dago Kota Bandung)**



# AYULIA ARDIANI NPM: 198020140



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

# 2021

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh Dimensi Keefektifan Layanan dan Ketepatan Waktu serta Fokus Pada Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya Pada Citra Puskesmas (Suatu Survei Pada Pasien BPJS di Puskesmas Dago Kota Bandung)”. Hasil penelitian ini diharapakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra Puskesmas Dago Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling (Non-probability sampling)* dengan sampel sebanyak 100 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis verifikatif yang

digunakan yaitu analisis jalur (*Path Analysis*). Pengumpulan data dilakukan bulan November 2020-April 2021.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum persepsi pasien-pasien BPJS di Puskesmas Dago Kota Bandung tentang keefektifan layanan, ketepatan waktu, fokus pada pelanggan serta kepuasan pasien dan citra Puskesmas di interpretasikan dalam kriteria sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kualitas Pelayanan (Keefektifan Layanan, Ketepatan Waktu dan Fokus pada Pelanggan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dago Kota Bandung dengan pengaruh sebesar 58,8%. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Citra Puskesmas Dago Kota Bandung dengan pengaruh sebesar 44,3%.

Kata kunci : Keefektifan Layanan, Ketepatan Waktu, Fokus Pada Pelanggan, Kepuasan Pasien, Citra Puskesmas.

***ABSTRACT***

*This study aims to obtain empirical evidence regarding "The Influence of Dimensions of Service Effectiveness and Timeliness along with Focus on Customers toward Patient Satisfaction and Its Implications on Public Health Centre (Puskesmas) Figure (A Survey of BPJS Patients at Dago Public Health Centre (Puskesmas) Bandung)". The results of this study are expected to improve service quality, patient satisfaction and Figure of Dago Public Health Center (Puskesmas), Bandung City.*

*The research method used is descriptive analysis and verification. The sampling technique used in this study was Accidental Sampling (non-probability sampling) with a sample of 100 patients. Data collection was carried out by means of questionnaires, interviews and observations. The verification analysis used is path analysis. Data collection was carried out in November 2020-April 2021.*

*The results showed that in general the perceptions of BPJS patients at Dago Public Health Centre (Puskesmas) Bandung City about service effectiveness, timeliness, focus on customers and patient satisfaction and Puskesmas figure were interpreted in very good criteria. Service quality affects patient satisfaction either partially or simultaneously. Service Quality (Service Effectiveness, Timeliness and Focus on Customers) simultaneously has a significant effect on Patient Satisfaction at Dago Public Health Centre (Puskesmas), Bandung City with an effect of 58.8%. Patient Satisfaction has a significant effect on the figure of Dago Public Health Centre (Puskesmas) Bandung with an influence of 44.3%.*

*Keywords: Service Effectiveness, Timeliness, Customer Focus, Patient Satisfaction, Public Health Centre (Puskesmas) Figure.*

# DAFTAR PUSTAKA

Abdul Manap, 2016, Revolusi Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Abidin, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare, JEAM Vol. XII, No. 1, 2019.

Aditama, T. Y. 2017, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua, Jakarta: UI Press.

Aer Sondari dan Bambang Budi Raharjo, 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, HIGEA, 1(1), 15-21.

Andrianto, Cahyo Sasmito, Cakti Indragunawan, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” di Tuban, Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .8, No.2, 2020, hal 206-221.

Arief Tarmansyah, Dewi Lena, 2017, Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: *Quality Assurance.* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Aydin, Serkan dan Ozer Gokhan, 2016*, The Analysis Of Antecedence Of Customer Loyalty In The Turkish Mobile Telecommunication Market*. *European Journal of Mar*keting, 39 (7/8), 910-925.

Cheng-Wu Chen, Tsung-Hao Chen and Chen-Yuan Chen, 2018*, The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction: The case of a medical center in Southern Taiwan, African Journal of Business Management.* Vol. 4(4), pp. 448-458.

Cynthia Sisilia Toliaso, Chreisye K.F. Mandag, 2018, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasaan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado, Jurnal KESMAS, Vol. 7, No. 4, Juli 2018: 96-100.

Etlidawati, Diyah Yulistika Handayan, 2019, Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasaan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, Jurnal ilmiah ilmu-ilmu kesehatan, Vol. 15, No.3, 142-147.

Febriani, F., & Andri, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan. Jom FISIP, 2(2), 1–8.

Fecikova, I. 2018. “*An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction*”, The TQM Magazine, Vol.16, No.1, pp. 57-66.

Freddy Rangkuti, 2017, Riset Pemasaran, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Media. Gajendra Sharma, 2018, *Service Quality, Satisfaction and Loyalty on Online*

*Marketing: An Empirical Investigation*, *Global Journal of Management and Business Research* Vol. 17 (2).

Hasdawati, 2017, Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Minat Pasien Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru. JOM FISIP. 4 (2), 1-13.

Hasmin Tamsah, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wojo. *ResearchGate*, 1-12.

Imam Gozali, 2019, Persepsi Kualitas dan Citra Pelayanan Puskesmas di Kota Semarang. Media Ekonomi dan Manajemen, Vol 28 (2).

Imroatul Khasanah Octarina Dina Pertiwi, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabeth Semarang, Jurnal Aset, Februari 2010, hal. 117-124 Vol. 12 No. 2.

Juanim, 2020, Analisis Jalur, Bandung: Refika Aditama.

Kanti Pujiani, 2015. Pusat Kesehatan Masyarakat. <http://repository.ump.ac.id/3668/3/Kanti%20Pujiani%20BAB%20II.pdf> [04/02/2021]

Karsono, 2017, Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan Pada PT Indosat, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.7, No.1, 2017:93-110

Kemenkes Republik Indonesia, 2018. Profil Kesehatan 2018. [https://kebijakankesehatanindonesia.net/publikasi/arsip-pengantar/3900-](https://kebijakankesehatanindonesia.net/publikasi/arsip-pengantar/3900-profil-kesehatan-indonesia-2018) [profil-kesehatan-indonesia-2018](https://kebijakankesehatanindonesia.net/publikasi/arsip-pengantar/3900-profil-kesehatan-indonesia-2018) [18/12/20].

Kemenkes, 2019. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. [https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU\_36\_2009\_Kesehatan.pd](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf) [f](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf) [18/12/20].

Khesia, Ida Hayu Dwimawanti. 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang, Fisip Undip, 1- 12.

Kotler, Philip *and* Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition.

England : Pearson Education.

Kurtz D.L. ett Clow K.E. 2018, *Service Marketing*, John Wiley & Sons, New York. Lisna Maulina, T. Abdul Madjid, 2019, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan

Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor, Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Vol. 2 No. 2.

Lukiyana, Arsinta. 2018. Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. *Journal Business Manajement,* Vol. 14 (1) : 1-73

Mangkunegara, AP. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Manullang. M. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ke-3. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.

Margita Enno Yunida, 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. https://eprints.uny.ac.id/32082/1/MargitaEnnoYunida\_12808141015.pdf

Mullins and Walker. 2016. *“Costumer Satisfaction with Service : Putting Perceived Value Into The Equation”. Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No.5. p.392-410.

Nurwahyuni, 2018, Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Kesehatan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor tahun 2018, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.13, No.1, Maret 2018.

Oryfanny Syahreffy, Themba, Nurlaely Razak, Herman Sjahruddin, 2019, *Increasing Customer Loyalty. The Constribution of Marketing Strategy, Service Quality and Customer Satisfaction,* Archieves of Business Research Vol. 7, No.2.

Ozge (2019), *Patient Satisfaction with Nursing Care at a University Hospital in Turkey, Journal of Nursing Care, Quality: October 2019, Volume 16 (1), pp 24-33.*

Padma, P., Rajendran, C., & Sai, L.P. 2019. *’A Conceptual Framework of Service Quality in Healthcare, Prespective of Indian Patients and Their Attendant’*, An International Journal, vol. 16.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024.

Pipit Mei Candra, Pastria Sandra Dewi, 2018, Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS (Studi di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang), *Journal of* STIKES Insan Cendekia Medika Jombang, Vol. 13, No.1, Maret 2018.

P2PTM Kemenkes RI, 2019. Apa Yang Dimaksud Sehat dan Bugar. [http://www.p2ptm.kemkes.go.id/infographic-p2ptm/hipertensi-penyakit-](http://www.p2ptm.kemkes.go.id/infographic-p2ptm/hipertensi-penyakit-jantung-dan-pembuluh-darah/page/2/apa-yang-dimaksud-sehat-dan-bugar) [jantung-dan-pembuluh-darah/page/2/apa-yang-dimaksud-sehat-dan-bugar](http://www.p2ptm.kemkes.go.id/infographic-p2ptm/hipertensi-penyakit-jantung-dan-pembuluh-darah/page/2/apa-yang-dimaksud-sehat-dan-bugar) [18/12/20].

Rencana Strategis Tahun 2019 tentang Renstra Puskesmas Dago Tahun 2018-2023.

Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Robbins dan Coulter. 2017. Manajemen. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Rosnaini. 2017. Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Gowa : Global-RCI.

R. Terry, George dan Leslie W. Rue. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manjemen, Pembangunan dan Pendidikan. Bandung : PT Refika Aditama.

Rusydi Abubakar. 2018. Manajemen Pemasaran. Bandung : ALFABETA cv.

Sentot, Anna, Andi dan Akhmad. 2019. Pengantar Manajemen. Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith and Arvind Rangaswamy. 2016*. Customer Satisfaction and Loyalty in Online and Offline Environments, International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.

Slonim, Murray, Pollack. 2012. *Integrating the Institute of Medicine’s Six Quality Aims Into Pediatric Critical Care : Relevance and Applications*. Pediatr Crit Care Med 2005 Vol.6 No.3.

Soderlund, M. and Ohman, N. 2016. “*Behavioral Intentions in Satisfaction Research Revisited*”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53-66.

Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung : Alfabeta, CV. Suryadana, 2018, *Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public*

*Hospital in Bandung District, Indonesia, International Review of Management and Marketing*, 2018, 7(2), 187-192.

Sutisna, 2017, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Edisi Kedua, Jilid Pertama, Bandung: Remaja Posdaya.

T.A. Dye, J. Owens, 2016, *The Acceptability of Health Care: From Satisfaction to Trust, Community Dental Health*, Vol 2 (1), 41-50.

Trihendradi, C. 2018. Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik. Yogyakarta: ANDI.

Trisnadi Wijaya, Icha Fajriana, 2019, Tingkat Kepuasaan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang, Jurnal STIE Dewantara, 20-35.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program

Pembangunan Nasional (PROPENAS).

*World Health Organization*, 2020. Pelayanan kesehatan berbasis komunitas, termasuk penjangkauan dan kampanye, dalam konteks pandemi COVID- 19.[https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/who-](https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/who-2019-ncov-comm-health-care-2020-1-eng-indonesian%20final.pdf?sfvrsn=42bf97f9_2) [2019-ncov-comm-health-care-2020-1-eng-indonesian](https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/who-2019-ncov-comm-health-care-2020-1-eng-indonesian%20final.pdf?sfvrsn=42bf97f9_2) [final.pdf?sfvrsn=42bf97f9\_2](https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/who-2019-ncov-comm-health-care-2020-1-eng-indonesian%20final.pdf?sfvrsn=42bf97f9_2) [18/12/20].