

Tesis Revisi Manoviska Dewi Puspitasari MM

by Manoviska Dewi Puspitasari Mm

Submission date: 17-Jul-2023 03:52PM (UTC+0700)

Submission ID: 2132475985

File name: revisi_1,4,5_Manoviska_MM.docx (657.46K)

Word count: 13751

Character count: 85989

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pengetahuan masyarakat semakin meningkat dengan berkembangnya teknologi. Berkembangnya teknologi memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Salah satu informasi yang mudah diperoleh yaitu informasi mengenai fasilitas kesehatan. Masyarakat dapat memilih fasilitas layanan kesehatan yang akan digunakan. Tubuh yang sehat diperlukan oleh setiap manusia untuk menjalankan aktifitasnya dengan baik. Kesehatan merupakan hak dan investasi bagi semua warga negara Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Indonesia pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (UUD 1945 pasal 28H ayat 1). Negara bertanggungjawab mengatur setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 1 menyebutkan bahwa “fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat” (Permenkes No 43 Tahun 2019 pasal 1).

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat

dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes No 43 Tahun 2019 pasal 1). Puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berobat. Keberadaan puskesmas sangatlah penting termasuk untuk masyarakat di Provinsi Jawa Barat. Berikut dijelaskan jumlah puskesmas yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Puskesmas di Provinsi Jawa Barat

No	Kabupaten/Kota	Non Rawat Inap	Rawat Inap	Jumlah Puskesmas
1	Kab. Bogor	75	26	101
2	Kab. Sukabumi	48	10	58
3	Kab. Cianjur	37	8	45
4	Kab. Bandung	57	5	62
5	Kab. Garut	34	31	65
6	Kab. Tasikmalaya	21	19	40
7	Kab. Ciamis	16	21	37
8	Kab. Kuningan	31	6	37
9	Kab. Cirebon	48	12	60
10	Kab. Majalengka	23	9	32
11	Kab. Sumedang	20	15	35
12	Kab. Indramayu	39	10	49
13	Kab. Subang	18	22	40
14	Kab. Purwakarta	14	6	20
15	Kab. Karawang	29	21	50
16	Kab. Bekasi	35	9	44
17	Kab. Bandung Barat	26	6	32
18	Kab Pangandaran	4	11	15
19	Kota Bogor	14	11	25
20	Kota Sukabumi	15	0	15
21	Kota Bandung	66	7	73
22	Kota Cirebon	22	0	21
23	Kota Bekasi	34	5	39
24	Kota Depok	24	8	32
25	Kota Cimahi	12	1	13
26	Kota Tasikmalaya	12	9	21
27	Kota Banjar	8	2	10
Jumlah		782	290	1072

Sumber data: www.pusdatin.kemkes.go.id (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah puskesmas di Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 sebanyak 1072 dengan rincian sebanyak 782 atau 72,95% puskesmas tanpa perawatan dan sebanyak 290 atau 27,05% puskesmas dengan ruang rawat inap atau Puskesmas DTP (Dengan Tempat Perawatan). Kabupaten Bandung Barat memiliki 32 puskesmas yang terdiri dari 26 puskesmas tanpa perawatan sebanyak dan 6 Puskesmas DTP. Puskesmas DTP Cililin merupakan salah satu puskesmas yang berada diwilayah Kabupaten Bandung Barat Keberadaan Puskesmas DTP Cililin sangat mudah dicari karena berada dipinggir jalan Desa Cililin.

Puskesmas DTP Cililin memiliki dokter umum, dokter gigi, apoteker, bidan, perawat, dan para medis keperawatan, paramdis non keperawatan, pembantu medis, dan tenaga non kesehatan. Puskesmas DTP Cililin menyelenggarakan upaya kesehatan seperti pemeriksaan dan pengobatan dokter umum dan **Kesehatan Ibu dan Anak** dan **Keluarga Berencana, Perbaikan Gizi Masyarakat, Kesehatan Lingkungan**, serta **Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular** serta **Promosi Kesehatan**. Instalasi pelayanan kesehatan dengan fasilitas pelayanan rawat jalan tidak hanya dimiliki oleh Puskesmas DTP Cililin. Terdapat beberapa fasilitas kesehatan serupa di sekitar puskesmas. Berikut fasilitas kesehatan di sekitar Puskesmas DTP Cililin.

1. Klinik Pratama Al Qolbu

Klinik ini melayani UGD, khitan, radiologi, rekam jantung, laboratorium, *Medical Check Up*, dan BPJS Kesehatan.

2. Klinik Dokter H Sudirman

Klinik ini melayani pemeriksaan dokter umum dan radologi.

3. Klinik Prmata Hati Cililin

Klinik ini melayani apotek, UGD, laboratorium, USG kebidanan, persalinan, khitan, dan rawat inap

Dari data diatas, peneliti memutuskan untuk melakukan survey pendahuluan penelitian. Berikut adalah jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas DTP Cililin bulan Januari sampai dengan Desember 2018 sampai dengan tahun 2020 sebagai berikut :

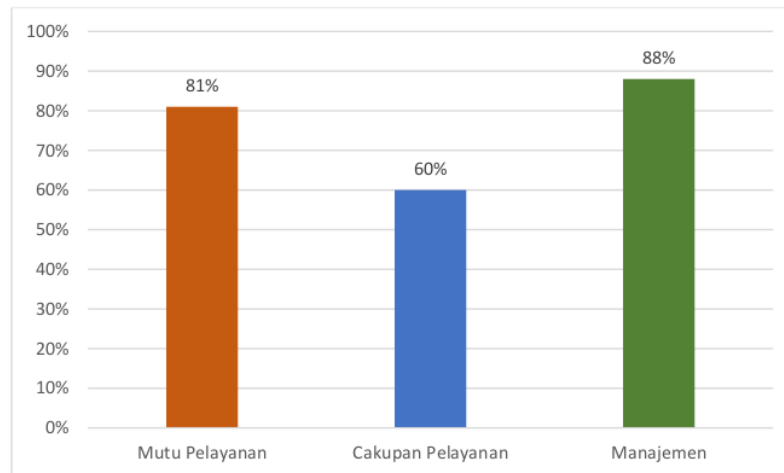
Tabel 1.2
Tabel Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas DTP Cililin

Bulan	Jumlah Pasien		
	2018	2019	2020
Januari	2629	2723	3502
Februari	2585	3117	3983
Maret	2296	2706	2773
April	2697	2662	141
Mei	2285	2808	158
Juni	1957	1926	570
Juli	2503	2786	650
Agustus	2383	2843	140
September	2426	3050	645
Oktober	2301	4222	573
November	2418	2091	1238
Desember	2388	2981	821
Jumlah	28879	33904	14342

Sumber : Prasurvey Puskesmas DPT Cililin Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas diketahui jumlah pasien kunjungan pasien dari tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan naik dan turun atau tidak stabil. Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas DTP Cililin tahun 2018 adalah 28879 orang. Angka ini kemudian meningkat di tahun 2019 mencapai 33904 orang dan

menurun di tahun 2020. Di tahun 2020, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga mencapai 14342 orang.



Gambar 1.1
Grafik Penilaian Kinerja Puskesmas DTP Cililin Tahun 2020
 Sumber : Puskesmas DTP Cililin, Tahun 2022

Keterangan Kategori penilaian :

Kelompok I (Baik) : tingkat pencapaian hasil $>90\%$

Kelompok II (Sedang): tingkat pencapaian hasil = 81-90%

Kelompok III (kurang): tingkat pencapaian hasil $\leq 80\%$

Berdasarkan pada Gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa hasil Penilaian Kinerja Puskesmas DTP Cililin Tahun 2020 dapat dilihat mutu pelayanan sebesar 81% dan Manajemen sebesar 88% termasuk kategori sedang. Namun penilaian mengenai cakupan pelayanan sebesar 60% termasuk kelompok III kurang. Hasil pra survei menunjukkan bahwa kondisi pelayanan Puskesmas DTP Cililin belum baik. Pasien merasakan pelayanan yang diberikan dirasa kurang seperti harus menunggu lama untuk mendaftar, petugas kesehatan terlambat datang, menunggu

lama untuk mendapat pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman, dan waktu pengambilan obat yang lama.

Puskesmas DTP Cililin berusaha melakukan upaya perbaikan kualitas untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan standar pelayanan yang berlaku. Puskesmas DTP Cililin memberikan *service excellent* untuk menjamin kualitas dan mutu layanan kesehatan serta mutu layanan tenaga medis profesional. Dokter dan perawat berusaha untuk memberikan kinerja yang baik dan berkualitas. Pengelolaan berbagai unsur yang terlibat juga harus dilakukan dengan baik salah satunya penampilan fisik tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, petugas farmasi, petugas laboratorium petugas administrasi dan keuangan.

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan merupakan perasaan senang dari seseorang yang timbul akibat perbandingan antara harapan terhadap kesan kinerja dari hasil suatu produk. Kepuasan akan mendorong pelanggan membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan pelanggan kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan Reviani (2019) menyatakan bahwa semakin baik kepuasan pasien yang ada di puskesmas maka akan berdampak pada peningkatan kepercayaan pasien yang semakin tinggi. Kepercayaan berdasarkan

Mowen dan Minor (2017:312) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat oleh pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya.

Kepercayaan yang tinggi perlu dibangun oleh Puskesmas DTP Cililin. Kemampuan membangun kepercayaan sangatlah penting untuk menjalankan bisnis dengan benar. Menurut Gurviez and Korchia (2003:362) terdapat tiga elemen yang membentuk kepercayaan, yaitu: kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan Kebajikan (*benevolence*).

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner mengenai kepercayaan pasien kepada 30 pasien rawat jalan di Puskesmas DTP Cililin, maka diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Prasurvei Mengenai Kepercayaan

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Puskesmas menyediakan perlengkapan medis yang lengkap	4	7	7	7	5	3,07	Cukup
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan terbaik	6	11	5	5	3	2,6	Tidak Baik
3	Petugas kesehatan menjelaskan dengan jelas dan benar mengenai penyakit pasien.	3	6	8	9	4	3,17	Cukup
4	Puskesmas tidak melakukan malpraktik terhadap pasien.	3	6	8	8	5	3,2	Cukup
Rata-rata							3,01	Cukup

Sumber: Hasil Prasurvei Puskesmas DTP Cililin tahun 2022

Berdasarkan hasil table 1.3 dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan rata-rata kepercayaan pasien yaitu 3,01 termasuk kategori cukup baik. Walaupun demikian puskesmas belum mampu meyakinkan pasien sebagai fasilitas

kesehatan dalam menangani berbagai keluhan penyakit. Hasil kuesioner mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan petugas menunjukkan hasil yaitu 2,6 yang artinya masuk kedalam katogari rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dkk (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Semakin tinggi pelayanan kesehatan yang diberikan dan dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien, maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien pada kualitas pelayanan begitu pula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maka akan semakin rendah tingkat kepercayaan pasien.

Kepercayaan pasien terhadap puskesmas merupakan modal utama dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan puskesmas. Pasien yang percaya pada pelayanan puskesmas akan mempercayakan masalah kesehatannya kepada puskesmas tersebut. Hal ini merupakan sebuah keuntungan bagi puskesmas. Pasien yang sudah percaya pada suatu puskesmas akan merekomendasikan dan mempromosikan kepada orang terdekatnya tentang pelayanan kesehatan yang pasien terima dari puskesmas. Pasien juga memiliki kekuatan untuk melakukan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) kepada orang terdekat seperti keluarga, tetangga, lingkungan sekitarnya bahkan relasinya.

Kepercayaan mempengaruhi kepuasan pasien sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhila dan Diansyah (2018) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal serupa juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk (2020) dengan hasil penelitian kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berikut hasil

prasurvey penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Prasurvey Mengenai Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Saya merasa puas dengan penanganan yang diberikan.	2	4	8	10	6	3,47	Baik
2	Saya merasa puas dengan komunikasi yang dilakukan petugas puskesmas.	3	8	5	5	9	3,3	Cukup
3	Saya merasa puas dengan sarana umum puskesmas yang bersih dan nyaman	2	16	7	4	1	2,53	Tidak Baik
4	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan	5	8	6	7	4	2,9	Cukup
5	Saya merasa puas dengan kemampuan petugas puskesmas dalam melayani pasien	2	3	6	10	9	3,7	Baik
6	Saya merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang tidak memandang status pasien	3	10	8	4	5	2,93	Cukup
7	Saya merasa puas dengan promosi pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas puskesmas.	4	17	5	3	1	2,33	Tidak Baik
Rata-rata							3,02	Cukup

Sumber: Hasil Prasurvey Puskesmas DTP Cililin tahun 2022

Berdasarkan hasil table 1.4 diketahui rata-rata penilaian pasien terhadap kepuasan sebesar 3,02 termasuk kategori cukup puas. Namun demikian pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas belum memenuhi sepenuhnya harapan pasien. Terdapat 2 dari 7 pernyataan termasuk kategori tidak puas pada penilaian sarana pelayanan puskesmas yang bersih dan nyaman dan promosi pelayanan kesehatan.

Menurut Tjiptono (2014:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Teori kepuasan pelanggan selalu

didasarkan pada upaya peniadaan atau paling kurang menyempitkan *gap* antar harapan dan kinerja.

Kualitas pelayanan yang baik suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan yang baik untuk konsumennya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Rahayu, dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Fadhila dan Diansyah (2018) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai unit pelayanan publik mendapatkan tuntutan dari masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanannya. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan secara acak mengenai kualitas pelayanan kesehatan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Prasurvey Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
Keamanan (Safety)								
1	Penanganan terhadap pasien sangat diperhatikan.	3	5	7	11	4	3,27	Cukup
2	Petugas kesehatan memberitahukan cara mengonsumsi obat dengan benar.	2	4	7	12	5	3,47	Baik
3	Resep yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien	2	7	6	9	6	3,33	Cukup
Efektif (Effectiveness)								
4	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang ditetapkan.	4	7	7	7	5	3,07	Cukup
5	Puskesmas menggunakan mesin antrian untuk mempercepat antrian pasien.	2	4	6	10	8	3,6	Baik
6	Peralatan medis yang digunakan cukup lengkap dan modern.	2	17	5	3	3	2,6	Tidak Baik

Keadilan (Equity)								
7	Petugas kesehatan tidak membeda-bedakan pasien.	1	3	6	10	10	3,83	Baik
8	Petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan sesuai standard yang berlaku.	2	3	7	10	8	3,63	Baik
Ketepatan Waktu (Timeliness)								
9	Petugas puskesmas melayani dengan cepat.	2	6	7	8	7	3,4	Cukup
10	Petugas kesehatan hadir sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	2	16	6	4	2	2,6	Tidak Baik
Fokus Pada Pelanggan (Patient Centeredness)								
11	Petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.	3	5	7	7	8	3,4	Cukup
12	Petugas kesehatan merespon keluhan dan pertanyaan saya dengan baik.	3	7	6	8	6	3,23	Cukup
13	Pasien dan keluarga diberikan kesempatan untuk berkonsultasi.	2	17	6	3	2	2,53	Tidak Baik
Efisien (Efficiency)								
14	Dengan biaya yang terjangkau, petugas kesehatan tetap memberikan pelayanan yang terbaik.	3	6	5	9	7	3,37	Cukup
15	Dokter/perawat memberikan pelayanan kesehatan dengan sistematis, efektif dan efisien	2	8	8	6	6	3,2	Cukup
Rata-rata							3,24	Cukup

Sumber: Hasil Prasurvei Puskesmas DTP Cililin tahun 2022

Berdasarkan hasil prasurvei rata-rata kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas DTP Cililin adalah 3,24 masuk kedalam kategori cukup setuju. Namun demikian kualitas pelayanan kesehatan yang berikan oleh puskesmas belum sepenuhnya baik. Hasil pernyataan pasien yang menyatakan tidak setuju terhadap 3 pernyataan dari total 15 pernyataan yang diajukan. Nilai yang paling rendah pernyataan kesempatan untyk berkonsultasi dengan niali 2,53 dan pada pernyataan peralatan medis dan kehadiran petugas kesehatan dengan nilai 2,6.

Menurut Kotler dan Keller (2016:304), kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi

konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima. Terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Baik buruknya kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen terhadap proses secara keseluruhan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dialami oleh individu. *The Institute of Medicine's (IOM)* merekomendasikan enam tujuan untuk perbaikan kualitas yaitu keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) (Slonim, Pollack, (2005. Vol. 6, No. 3).

Berikut ini merupakan hasil dari prasurvei mengenai bauran pemasaran jasa Puskesmas DTP Cililin sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Prasurvey Mengenai Bauran Pemasaran Jasa

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
Product (Produk)								
1	Puskemas memiliki layanan rawat jalan yang berkualitas baik	2	4	3	16	5	3,6	Baik
2	Pelayanan kesehatan (seperti Poli dokter umum, poli dokter gigi, poli KIA, Laboratorium) tersedia di Puskesmas.	2	3	5	15	5	3,6	Baik
Price (Harga)								
3	Harga yang ditetapkan Puskesmas DTP Cililin terjangkau.	2	5	6	10	7	3,5	Baik
4	Tarif yang dikenakan Puskesmas sesuai dengan kualitas pelayanan	2	3	6	10	9	3,7	Baik
Promotion (Promosi)								
5	Promosi yang ditawarkan puskesmas sangat menarik.	3	5	10	6	6	3,23	Cukup

6	Promosi produk pelayanan kesehatan yang ditawarkan puskesmas ini dapat saya ketahui dengan mudah	5	15	6	3	1	2,33	Tidak Baik
7	Penempatan papan nama Puskesmas mudah terlihat dan jelas.	2	6	9	7	6	3,3	Cukup
Place (Tempat)								
8	Lokasi puskesmas yang strategis.	3	3	4	17	3	3,47	Baik
9	Lokasi Puskesmas mudah dijangkau dengan berbagai alat transportasi.	3	7	10	5	5	3,07	Cukup
People (Orang)								
10	Keahlian petugas kesehatan di Puskesmas DTP Cililin sangat handal.	2	3	4	14	7	3,7	Baik
11	Perawat/dokter sangat teliti dalam melakukan pemeriksaan.	1	3	6	15	5	3,67	Baik
12	Sikap kepedulian yang dimiliki petugas kesehatan Puskesmas DTP Cililin sangat baik.	3	8	7	8	4	3,07	Cukup
Process (Proses)								
13	Proses administrasi di Puskesmas cepat.	3	16	5	4	2	2,53	Tidak Baik
14	Dokter memeriksa dengan cepat	4	8	9	6	3	2,87	Cukup
15	Proses antri obat cepat	5	6	9	5	5	2,97	Cukup
Physical Evidence (Bukti Fisik)								
16	Kebersihan ruangan pelayanan kesehatan dan fasilitas pendukung yaitu WC, ruang tunggu, dan tempat parkir baik.	3	17	3	4	3	2,57	Tidak Baik
17	Fasilitas penunjang pemeriksaan kesehatan seperti tempat tidur pemeriksaan, kursi dan meja memadai	4	16	5	3	2	2,43	Tidak Baik
18	Tersedianya tempat parkir yang memadai	2	8	10	7	3	3,03	Cukup
Rata-rata							3,15	Cukup

Sumber: Hasil Prasurvei Puskesmas DTP Cililin tahun 2022

Berdasarkan tabel hasil prasurvei diketahui bahwa penilaian pasien rawat jalan terhadap bauran pemasaran jasa mendapat hasil yang kurang baik. Hasil 7P bauran pemasaran jasa terdapat 3 variabel P yang mendapat hasil kurang baik yaitu *promotion*, *process*, dan *physical evidence*. Variabel tersebut mendapatkan hasil rata-rata dibawah 3, yang artinya pasien ragu-ragu terhadap bauran pemasaran jasa di Puskesmas DTP Cililin.

Variabel *process* yang dinilai relatif kurang baik adalah proses administrasi dengan nilai rata-rata yaitu 2,53. Variabel *promotion* yang dinilai kurang baik yaitu promosi produk pelayanan kesehatan yang ditawarkan puskesmas dengan nilai yaitu 2,33. Menurut Saragih dkk (2017) promosi secara positif mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, apabila kegiatan promosi ditingkatkan maka pasien rawat inap akan merasa semakin puas.

Variable *physical evidence* yang dinilai kurang baik adalah kebersihan ruangan pelayanan dan fasilitas pemeriksaan dengan nilai rata-rata 2,57 dan 2,43. *Physical evidence* memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien, jika persepsi yang baik maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya. Menurut Tjiptono (2016;159) *physical evidence* menjadi dasar untuk mengidentifikasi harapan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan agar berdampak pada pembelian jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah kualitas pelayanan, alat pemasaran jasa, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Judul penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu “Pengaruh alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin Tahun 2022”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan masalah-masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penurunan kunjungan pasien tahunan di Puskesmas DTP Cililin.
2. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan puskesmas masih rendah.
3. Kepuasan pasien terhadap sarana umum di puskesmas masih rendah.
4. Proses administrasi yang lambat.
5. Pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskemas DTP Cililin.
6. Peralatan medis kurang lengkap.
7. Kurangnya promosi pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh puskesmas.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, alat pemasaran jasa, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien tentang alat pemasaran jasa (promosi, proses, dan *physical evidence*) di Puskesmas DTP Cililin.
2. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan (efektivitas, fokus pada pelanggan dan ketepatan waktu) di Puskesmas DTP Cililin.
3. Bagaimana kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin.

4. Bagaimana kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.
5. Seberapa besar pengaruh (promosi, proses, dan *physical evidence*) dan kualitas pelayanan (efektivitas, fokus pada pelanggan dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pasien Puskesmas DTP Cililin secara parsial dan simultan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.
7. Seberapa besar pengaruh (promosi, proses, dan *physical evidence*) dan kualitas pelayanan (efektivitas, fokus pada pelanggan dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis, mengkaji dan mengetahui :

1. Persepsi pasien tentang promosi, proses, dan *physical evidence* di Puskesmas DTP Cililin.
2. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin.
3. Kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin.
4. Kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.
5. Besar pengaruh promosi, proses, dan *physical evidence* serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas DTP Cililin secara parsial dan simultan.

6. Besar pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.
7. Besar pengaruh promosi, proses, dan *physical evidence* serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai alat pemasran jasa dan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, sehingga bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, seperti uraian berikut ini :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang alat pemasaran jasa, kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Puskesmas DTP Cililin dalam melakukan pelayanan kesehatan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan alat pemasaran jasa dan pelayanan kesehatan dan kepuasan serta kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililin.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Singkat Profil Puskesmas DTP Cililin

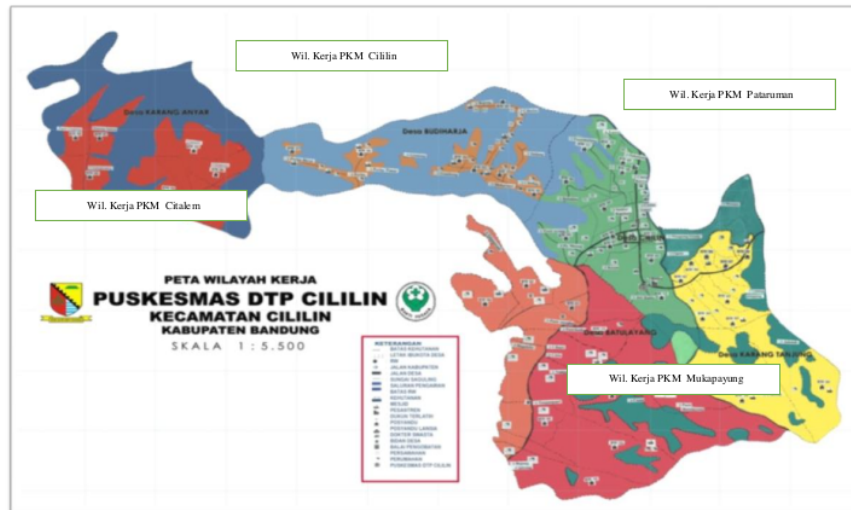
Puskesmas berfungsi sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan pelayanan kesehatan strata pertama. Puskesmas DTP Cililin merupakan salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan. Puskesmas juga berperan dalam upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk. Puskesmas DTP Cililin dalam upaya melakukan kesehatan memiliki tenaga kerja sebanyak 40 orang. Tenaga kerja tersebut terdiri dari sebanyak 18 orang tenaga kerja pegawai negeri sipil, sebanyak 7 orang tenaga kerja pegawai tidak tetap, dan sebanyak 15 orang tenaga kerja kontrak.

Lokasi Puskesmas DTP Cililin berada di Jalan Raya Radio No. 1, Desa Cililin, Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Luas wilayah kerja Puskesmas DTP Cililin sekitar 23,13 km² yang terdiri dari 5 desa dengan 52 RW dan 211 RT. Wilayah kerja Puskesmas DTP Cililin meliputi lima desa, yaitu Desa Cililin, Desa Karangtanjung, Desa Budiharja, Desa Batulayang, dan Desa Karanganyar.

Tabel 4.1
Luas Wilayah Kerja Puskesmas DTP Cililin

No	Desa	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah		Jarak Terjauh Ke Fasilitas Kesehatan (km)	Rata-Rata Waktu Tempuh Ke Pkm	Jangkauan
			RT	RW			
1	Cililin	3,14	49	12	3	½ jam	Mudah/ sedang
2	Karangtanjung	1,02	38	8	4	½ jam	Sedang/ Berat
3	Budiharja	9,69	42	14	11	1 jam	Berat
4	Batulayang	4,58	43	8	5	½ jam	Sedang/ berat
5	Karanganyar	4,7	39	10	18	2 jam	Berat
Jumlah		23,13	211	52			

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui batas wilayah kerja Puskesmas DTP Cililin sebelah utara yaitu wilayah kerja Puskesmas Cihampelas. Batas wilayah kerja sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Citalem. Batas wilayah kerja sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mukapayung, dan sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Pataruman. Pada peta terlihat daerah yang berwarna hijau yang merupakan cabang Waduk Saguling.



Gambar 4.1
Peta Wilayah Kerja Puskesmas DTP Cililin

Wilayah kerja Puskesmas DTP Cililin meliputi lima desa, yaitu Cililin, Karangtanjung, Budiharja, Batulayang, dan Karanganyar. Transportasi yang dapat digunakan antar wilayah dihubungkan dengan menggunakan jalan darat. Jalan utama yang digunakan di desa sudah beraspal dan dapat dijangkau dengan sarana transportasi darat namun terdapat beberapa desa yang kondisi jalannya kurang atau tidak baik yaitu Desa Budiharja dan Desa Karanganyar. Namun demikian terdapat beberapa akses jalan desa yang belum beraspal dan relatif sulit untuk dijangkau oleh sarana transportasi darat. Hal ini diakibatkan oleh kondisi jalan yang menanjak, berliku dan sempit serta sebagian besar jalannya masih berupa jalan bebatuan atau makadam.

4.1.1. Visi dan Misi Puskesmas DTP Cililin

Untuk mewujudkan paradigma sehat, maka telah keluar suatu patokan harapan kondisi kesehatan dalam satu dasawarsa yang tertuang “Visi Indonesia Sehat 2015” yang kemudian diikuti oleh seluruh daerah mulai dari tingkat provinsi, tingkat kota/kabupaten bahkan sampai ke tingkat desa dan kelurahan. Visi Puskesmas DTP Cililin adalah: “Mewujudkan Puskesmas DTP Cililin yang berkualitas dengan pelayanan yang cepat, efektif, responsif, informatif, dan aman”.

Puskesmas DTP Cililin memiliki misi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang optimal
2. Meningkatkan sarana dan prasarana serta profesionalisme petugas
3. Meningkatkan budaya kerja yang baik dan bertanggungjawab
4. Pemberdayaan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan
5. Mengembangkan kemitraan dengan seluruh elemen masyarakat

4.1.2. Program Puskesmas DTP Cililin

Puskesmas DTP Cililin melakukan upaya kesehatan yang terdiri 2 jenis yaitu upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Upaya kesehatan wajib merupakan upaya kesehatan yang dilaksanakan oleh seluruh Puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Bandung Barat. Upaya kesehatan pengembangan adalah upaya kesehatan yang ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan yang ditemukan di masyarakat setempat serta disesuaikan dengan kemampuan Puskesmas. Upaya kesehatan wajib yang dilaksanakan di Puskesmas DTP Cililin

meliputi program Promosi Kesehatan (Promkes), program Kesehatan Lingkungan (Kesling), program Kesehatan Ibu dan Anak termasuk Keluarga Berencana (KIA-KB), program Perbaikan Gizi Masyarakat, Program Pencegahan Penyakit Menular (P2M), dan program Pengobatan. Sedangkan upaya kesehatan pengembangan di Puskesmas DTP Cililin yaitu Program Penyakit Kronis (PROLANIS).

4.2. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk membahas variabel secara mandiri tanpa mengaitkan kepada variabel lain. Analisis deskriptif dapat disajikan dalam berbagai bentuk, tinggi angka, kata-kata atau grafik. Faktor-faktor yang dideskripsikan pada penelitian ini adalah hal yang terkait dengan faktor kontrol berupa karakteristik responden dan hasil setiap variabelnya seperti alat pemasran jasa (promosi, proses, *physical evidence*), kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien yang dianalisis secara mandiri tanpa menghubungkan antar variabel terhadap variabel lainnya.

4.2.1. Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen dimaksudkan untuk mengukur seberapa layak instrumen yang digunakan (dalam hal ini kuesioner) agar dapat dianalisis pada analisis jalur. Uji kualitas instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

4.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji validitas konstruk, yaitu untuk mengetahui apakah item pertanyaan yang terdapat pada suatu variabel dapat digunakan untuk mengukur suatu variabel. Suatu instrumen dapat dikatakan valid jika nilai r-hitung memiliki nilai lebih besar dari nilai r-tabel. Nilai r-hitung merupakan hasil pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan nilai r-tabel didapatkan dari nilai tabel dengan *degree of freedom* = $n-2$ ($100-2-98$) dan taraf signifikansi sebesar 5%, yaitu 0,197. Hasil uji validitas variabel dalam penelitian ini

Tabel 4.2
Uji Validitas Alat Pemasaran Jasa (Promosi, Proses, dan *Physical Evidence*)

No. Item	R-hitung	R-Tabel	Keterangan
1	0,974	0,197	Valid
2	0,979	0,197	Valid
3	0,988	0,197	Valid
4	0,979	0,197	Valid
5	0,976	0,197	Valid
6	0,986	0,197	Valid
7	0,975	0,197	Valid
8	0,987	0,197	Valid
9	0,978	0,197	Valid
10	0,973	0,197	Valid
11	0,979	0,197	Valid

Berdasarkan hasil tabel 4.2 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan item pernyataan dalam variabel alat pemasaran jasa sudah absah dalam mengukur sesuatu yang hendak diukur atau sudah valid karena mempunyai nilai r-hitung > 0,197.

Tabel 4.3
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Item	R-hitung	R-Tabel	Keterangan
12	0,972	0,197	Valid
13	0,978	0,197	Valid
14	0,986	0,197	Valid
15	0,982	0,197	Valid
16	0,986	0,197	Valid
17	0,980	0,197	Valid
18	0,983	0,197	Valid
19	0,984	0,197	Valid
20	0,976	0,197	Valid
21	0,968	0,197	Valid

Berdasarkan hasil tabel 4.3 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan item pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan sudah absah dalam mengukur sesuatu yang hendak diukur atau sudah valid karena mempunyai nilai r-hitung > 0,197.

Tabel 4.4
Uji Validitas Kepuasan Pasien

No. Item	R-hitung	R-Tabel	Keterangan
22	0,977	0,197	Valid
23	0,978	0,197	Valid
24	0,976	0,197	Valid
25	0,962	0,197	Valid
26	0,955	0,197	Valid
27	0,973	0,197	Valid
28	0,968	0,197	Valid
29	0,976	0,197	Valid
30	0,974	0,197	Valid
31	0,968	0,197	Valid
32	0,962	0,197	Valid
33	0,947	0,197	Valid
34	0,948	0,197	Valid
35	0,945	0,197	Valid
36	0,958	0,197	Valid
37	0,963	0,197	Valid
38	0,954	0,197	Valid

39	0,961	0,197	Valid
40	0,946	0,197	Valid
41	0,947	0,197	Valid
42	0,963	0,197	Valid
43	0,952	0,197	Valid

Berdasarkan hasil tabel 4.4 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan item pernyataan mengenai variabel kepuasan pasien sudah absah dalam mengukur sesuatu yang hendak diukur atau sudah valid karena mempunyai nilai r-hitung > 0,197.

Tabel 4.5
Uji Validitas Kepercayaan Pasien

No. Item	R-hitung	R-Tabel	Keterangan
44	0,971	0,197	Valid
45	0,970	0,197	Valid
46	0,981	0,197	Valid
47	0,975	0,197	Valid
48	0,985	0,197	Valid
49	0,978	0,197	Valid
50	0,978	0,197	Valid

Berdasarkan hasil tabel 4.5 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan item pernyataan dalam variabel kepercayaan pasien sudah absah dalam mengukur sesuatu yang hendak diukur atau sudah valid karena mempunyai nilai r-hitung > 0,197.

4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Setelah instrumen pengukuran dikatakan valid, maka instrumen tersebut harus diuji tingkat konsistensi pengukurannya dengan menggunakan nilai *Alpha Cronbach*. Reliabel adalah alat ukur konsisten dalam mengukur apa yang hendak

diukur. Data yang dinyatakan reliabel atau konsisten jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,6. Berikut hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Pengukuran Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat Nilai Alpha	Keterangan
1	Alat Pemasaran Jasa (Promosi, Proses, dan <i>Physical Evidence</i>)	0,995	0,6	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,995	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0,995	0,6	Reliabel
4	Kepercayaan Pasien	0,990	0,6	Reliabel

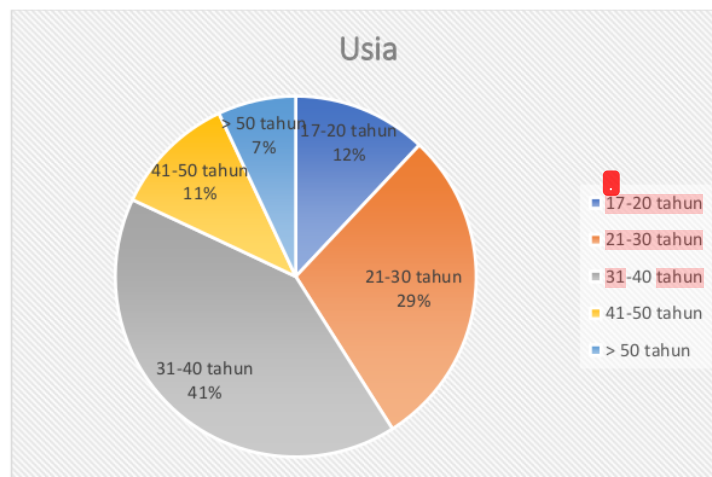
Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan pernyataan dalam variabel alat pemasaran jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien sudah reliabel. Hal ini dapat dilihat dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dinyatakan memiliki nilai keajegan yang baik.

4.2.2. Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien yang telah melakukan kunjungan dan perawatan di Puskesmas DTP Cililin pada tahun 2022. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 100 responden. Penyebaran kuesioner dimulai sejak tanggal 1 Desember 2022 hingga 30 Desember 2022. Setiap responden mempunyai karakteristiknya tersendiri yang terdiri dari usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Kuesioner yang dapat digunakan dengan frekuensi kunjungan ke puskesmas minimal 2 kali sehingga jika frekuensinya tidak memadai, kuesioner tersebut tidak dapat digunakan dan diharuskan untuk diambil kembali pada pasien lain. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini adalah:

4.2.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia seseorang mencerminkan kondisi fisik orang tersebut. Usia juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang. Pengambilan keputusan seseorang dilakukan dengan berbagai pertimbangan yang lebih matang. Dalam bidang kesehatan usia dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan yang diperlukan oleh seseorang. Usia responden dikelompokkan ke dalam 5 kategori yang dapat dilihat dari gambar berikut:

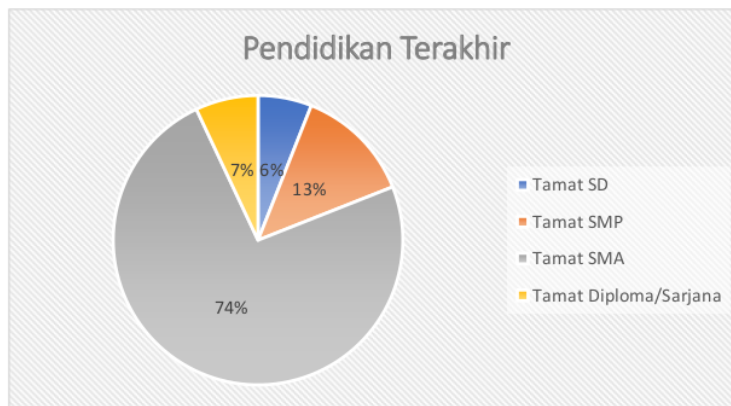


Gambar 4.2
Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa pasien terbanyak di Puskesmas DTP Cililin adalah dengan rentan usia 31-40 tahun sebanyak 41 %, lalu diposisi kedua adalah dengan rentan usia 21-30 tahun sebanyak 29 %. Hasil ini dapat menggambarkan bahwa pasien terbanyak adalah kategori dewasa.

4.2.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan menunjukkan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Pengetahuan yang luas menentukan keputusan dalam pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Tingkat pendidikan pasien Puskesmas DTP Cililin sebagai berikut:

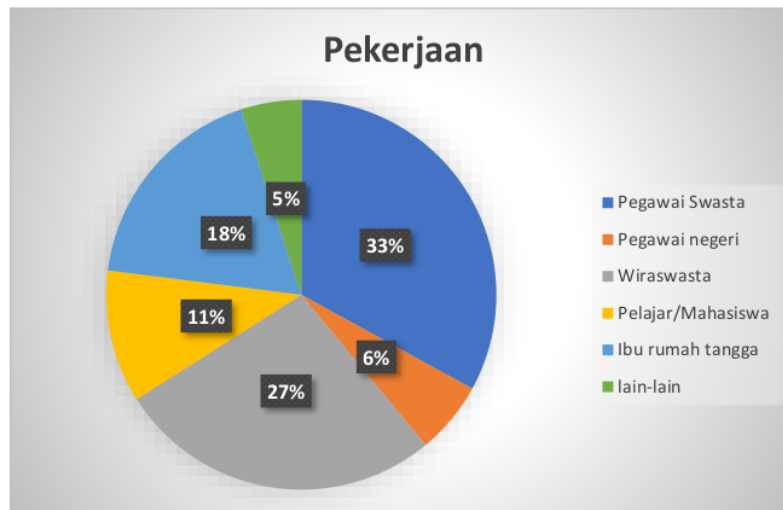


Gambar 4.3
Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa pasien terbanyak di Puskesmas DTP Cililin adalah dengan tingkat pendidikan tingkat SMA sebanyak 74 %, dan tingkat pendidikan SMP sebanyak 13 % menempai urutan kedua. Sedangkan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD sebanyak 6 %.

4.2.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan akan menunjukkan status sosial. Pekerjaan juga mempengaruhi sikap untuk mengambil keputusan. Pekerjaan reponden di Puskesmas DTP dapat dilihat sebagai berikut:

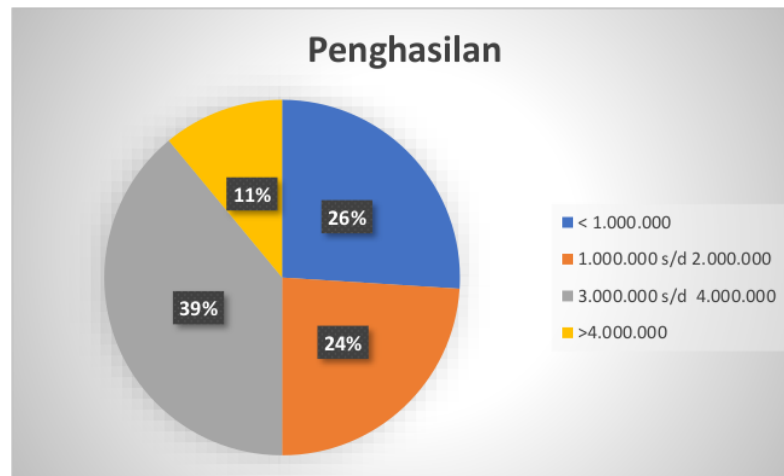


Gambar 4.4
Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa pasien terbanyak di Puskesmas DTP Cililin adalah dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 33 %, lalu diposisi kedua adalah dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 27 %.

4.2.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Perencanaan asuransi kesehatan, pemeriksaan dan perawatan kesehatan dapat ditentukan berdasarkan penghasilan. Penghasilan pasien Puskesmas DTP Cililin dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.5
Karakteristik Pasien Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa pasien terbanyak di Puskesmas DTP Cililin mempunyai tingkat penghasilan sebesar 3.000.000 smpai dengan 4.000.000 perbulan sebanyak 39%, lalu diposisi kedua adalah dengan pendapatan krang dari 1.000.000 perbulan sebanyak 26%.

4.2.3. Persepsi Responden Tentang Promosi

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengkomunikasikan produk/jasa kepada target pasar. Deskripsi item pernyataan pada dimensi promosi adalah:

Tabel 4.7
Persepsi Responden Tentang Promosi

Promosi								
No	Indikator	Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Promosi yang ditawarkan puskesmas menarik.	12	11	24	36	17	335	3,35
2	Promosi produk pelayanan kesehatan yang ditawarkan puskesmas ini dapat saya ketahui dengan mudah	10	15	25	30	20	335	3,35
3	Informasi mengenai pelayanan puskesmas diketahui melalui media sosial.	11	12	22	30	25	346	3,46
Frekuensi		33	38	71	96	62		
Persentase setiap pilihan		11,00	12,67	23,67	32,00	20,67		
Kecenderungan Promosi		47,33			52,67			
Promosi							3,39	

Dimensi promosi terdiri dari tiga item pernyataan dengan hasil rata-rata sebesar 3,39. Pada table 4.7 dari tiga item pernyataan yang disampaikan, penilaian terendah dari pasien rata-rata 3,35 yaitu promosi yang ditawarkan kurang menarik dan kemudahan untuk mendapatkan informasinya. Hal ini sejalan dengan hasil studi pendahuluan terkait kemudahan mendapatkan informasi mengenai promosi produk pelayanan kesehatan. Sehingga hal tersebut dapat dijadikan perhatian dalam meningkatkan pelayanan puskesmas.

4.2.4. Persepsi Responden Tentang Proses

Proses merupakan seluruh aktivitas kerja yang melibatkan prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-mekanisme, kegiatan-kegiatan dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan ke pelanggan. Deskripsi item pernyataan pada dimensi proses adalah:

Tabel 4.8
Persepsi Responden Tentang Proses

No	Indikator	Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
		STS	TS	RR	S	SS		
4	Proses administrasi pendaftaran cepat	13	17	19	23	28	336	3,36
5	Dokter memeriksa dengan teliti	7	13	18	32	30	365	3,65
6	Proses antri obat cepat	11	15	18	29	27	346	3,46
Frekuensi		31	45	55	84	85		
Persentase setiap pilihan		10,33	15,00	18,33	28,00	28,33		
Kecenderungan Proses		43,66			56,33			
Dimensi Proses							3,49	

Dimensi proses terdiri dari tiga item pernyataan dengan nilai rata-rata 3,49. Pada tabel 4.8 dari tiga item pernyataan yang disampaikan, penilaian terendah dari pasien rata-rata 3,36 yaitu proses administrasi yang dirasa kurang cepat.

4.2.5. Persepsi Responden Tentang *Physical Evidence*

Physical evidence (bukti fisik) merupakan lingkungan fisik jasa/perusahaan dan konsumennya berinteraksi. Setiap komponen *physical evidence* memfasilitasi penampilan atau komunikasi dari jasa tersebut. Deskripsi item pernyataan pada dimensi *physical evidence* adalah:

Tabel 4.9
Persepsi Responden Tentang *Physical Evidence*

<i>Physical Evidence</i>							Skor	Rata-rata
No.	Indikator	Kategori Jawaban						
		STS	TS	RR	S	SS		
7	Kebersihan ruangan pelayanan kesehatan dan fasilitas pendukung yaitu WC, ruang tunggu, dan tempat parkir baik.	10	15	29	24	22	333	3,33
8	Fasilitas penunjang pemeriksaan kesehatan (tempat tidur, kursi, meja) dalam keadaan teratur, rapi, dan bersih	11	12	19	29	29	353	3,53
9	Peralatan medis yang digunakan dalam keadaan baik	9	12	29	28	22	342	3,42
10	Penampilan dokter, perawat, dan petugas kesehatan dalam berpakaian sangat baik	8	11	18	32	31	367	3,67
11	Tersedianya tempat parkir yang memadai	6	14	21	31	28	361	3,61
Frekuensi		44	64	116	144	132		
Persentase setiap pilihan		8,80	12,80	23,20	28,80	26,40		
Kecenderungan <i>Physical Evidence</i>		44,80			55,20			
<i>Physical Evidence</i>							3,51	

Dimensi *physical evidence* merupakan dimensi dengan skor rata-rata tertinggi dibandingkan dengan dimensi alat pemasaran jasa lainnya. Dimensi *physical evidence* terdiri dari lima item pernyataan dengan nilai rata-rata sebesar 3,51. Penilaian terendah dari dengan rata-rata 3,42 yaitu mengenai peralatan medis yang digunakan petugas kesehatan.

4.2.6. Persepsi Responden Tentang Alat Pemasaran Jasa (Promosi, Proses, dan *Physical Evidence*)

Alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan perusahaannya di pasar sasaran. Alat pemasaran memiliki beberapa komponen yang saling terkait satu sama lain untuk mencapai tujuan dalam pasar

sasaran. Alat pemasaran merupakan strategi yang dijalankan oleh perusahaan. Pada penelitian ini, dimensi alat pemasaran jasa yang digunakan yaitu promosi, proses, dan *physical evidence*. Penilaian alat pemasaran jasa terdiri 11 pernyataan yang terdiri dari 3 pertanyaan dimensi promosi, 3 pertanyaan dimensi proses dan 5 pertanyaan dimensi *physical evidence*.

Tabel 4.10
Persepsi Responden Tentang Alat Pemasaran Jasa (Promosi, Proses, dan *Physical Evidence*)

No.	Dimensi	Skor
1	Promosi	3,39
2	Proses	3,49
3	<i>Physical Evidence</i>	3,51
	Total	3,46

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan kembali bahwa skor aktual promosi, proses, dan *physical evidence* di Puskesmas DTP Cililin dengan nilai rata-rata hitung sebesar 3,46 termasuk kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa promosi, proses, dan *physical evidence* belum maksimal mencapai sangat baik. Dimensi yang mendapat rata-rata terendah adalah dimensi promosi. Dimensi *physical evidence* mendapatkan skor rata-rata tertinggi.

4.2.7. Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi Efektif

Effectiveness (efektif) merupakan penggunaan teknologi yang sesuai dengan tata cara dan aturan perawatan. Deskripsi item pernyataan pada dimensi efektif adalah:

Tabel 4.11
Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi Efektif

Efektif		Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
No.	Indikator	STS	TS	RR	S	SS		
12	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang ditetapkan.	8	13	30	25	24	344	3,44
13	Puskesmas menggunakan mesin antrian untuk mempercepat antrian pasien.	9	15	31	20	25	337	3,37
14	Waktu tunggu untuk pemeriksaan cepat	9	19	32	21	19	322	3,22
Frekuensi		26	47	93	66	68		
Persentase setiap pilihan		8,67	15,67	31,00	22,00	22,67		
Kecenderungan Dimensi Efektif		55,33			44,67			
Dimensi Efektif							3,34	

Dimensi efektif merupakan dimensi dengan skor rata-rata tertinggi dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya. Nilai rata-rata dimensi efektif sebesar 3,34. Penilaian terendah dari dengan rata-rata 3,22 yaitu waktu tunggu yang dirasakan pasien.

4.2.8. Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi *Patient*

Centeredness

Patient-centeredness (fokus pada pelanggan) merupakan pengambilan keputusan pelayanan medis yang melibatkan pasien beserta keluarga pasien. Deskripsi item pernyataan pada dimensi fokus pada pelanggan adalah:

Tabel 4.12
Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi *Patient Centeredness*

Fokus Pada Pelanggan (<i>Patient Centeredness</i>)		Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
No.	Indikator	STS	TS	RR	S	SS		
15	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.	10	18	24	25	23	333	3,33
16	Petugas kesehatan merespon keluhan saya dengan baik.	9	19	32	21	19	322	3,22
17	Pasien dan keluarga diberikan kesempatan untuk berkonsultasi.	16	22	22	21	19	305	3,05
Frekuensi		35	59	78	67	61		
Persentase setiap pilihan		11,67	19,67	26,00	22,33	20,33		
Kecenderungan Dimensi Fokus Pada Pelanggan		57,33			42,67			
Dimensi Fokus Pada Pelanggan (<i>Patient Centeredness</i>)							3,20	

Berdasarkan table 4.12 nilai rata-rata dimensi fokus pada pelanggan sebesar 3,20. Penilaian terendah dari dengan rata-rata 3,05 mengenai kesempatan untuk berkonsultasi.

4.2.9. Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi Ketepatan Waktu

Waktu

Timeliness (Ketepatan waktu) merupakan kesleuruhan proses yang adekuat. Ketepatan waktu meliputi proses pelayanan pelanggan dengan komunikasi yang akurat dan efektif, waktu tunggu pelayanan, serta ketepatan keahlian tenaga medis sesuai dengan jenis pelayanan. Deskripsi item pernyataan pada dimensi ketepatan waktu adalah:

Tabel 4.13
Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu		Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
No.	Indikator	STS	TS	RR	S	SS		
18	Petugas penerimaan pasien dan administrasi bekerja dengan cepat.	12	16	25	27	20	327	3,27
19	Dokter memeriksa pasien dengan cepat.	10	15	33	22	20	327	3,27
20	Apoteker menyiapkan obat dengan cepat.	17	22	24	19	18	299	2,99
21	Petugas kesehatan hadir sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	19	21	25	20	15	291	2,91
Frekuensi		58	74	107	88	73	400	
Persentase setiap pilihan		14,50	18,50	26,75	22,00	18,25		
Kecenderungan Dimensi Ketepatan Waktu		59,75			40,25			
Dimensi Ketepatan Waktu							3,11	

Dimensi ketepatan waktu merupakan dimensi dengan skor rata-rata terendah dibandingkan dengan dimensi alat pemasaran jasa lainnya. Nilai rata-rata dimensi ketepatan waktu sebesar 3,14. Penilaian terendah dari dengan rata-rata 2,91 yaitu kehadiran yang petugas kesehatan.

4.2.10. Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi yang dapat meningkatkan kesehatan yang diinginkan dan konsisten sesuai dengan pengetahuan profesional saat ini.

Kualitas pelayanan terdiri dari 6 dimensi yaitu *safety* (keselamatan), *equity* (keadilan), *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektivitas), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *patient-centeredness* (keberpusatan pasien). Pada penelitian ini,

dimensi yang digunakan yaitu *effectiveness* (efektivitas), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *patient-centeredness* (keberpusatan pasien). Kualitas pelayanan terdiri 10 pernyataan yang terdiri dari 3 pertanyaan dimensi efektivitas, 3 pertanyaan dimensi keberpusatan pasien dan 4 pertanyaan dimensi ketepatan waktu.

Tabel 4.14
Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Skor
1	Efektif	3,34
2	Fokus Pada Pelanggan	3,20
3	Ketepatan Waktu	3,11
Total		3,22

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan kembali bahwa skor aktual kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata hitung sebesar 3,22. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin belum maksimal mencapai sangat baik. Dimensi kualitas pelayanan yang mendapat rata-rata terendah adalah dimensi ketepatan waktu. Dimensi efektif mendapatkan skor rata-rata tertinggi.

4.2.11. Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pasien Dimensi Kinerja

Kinerja adalah respon kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas DTP Cililin. Deskripsi item pernyataan pada dimensi kinerja adalah:

Tabel 4.15
Persepsi Responden Tentang Kepuasan Dimensi Kinerja

No.	Indikator	Kinerja					Skor	Rata-rata
		Kategori Jawaban						
		STS	TS	RR	S	SS		
22	Saya puas dengan layanan poli dokter umum, poli dokter gigi, poli KIA, Laboratorium	13	17	31	20	19	315	3,15

23	Saya puas dengan promosi yang ditawarkan puskesmas.	16	14	30	21	19	313	3,13
24	Saya puas dengan kemampuan petugas puskesmas.	11	18	33	20	18	316	3,16
25	Saya puas dengan proses layanan yang cepat	19	21	25	20	15	291	2,91
26	Saya puas dengan sarana umum dan peralatan medis yang lengkap	15	20	33	18	14	296	2,96
27	Saya puas dengan penanganan pasien.	9	16	35	21	19	325	3,25
28	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang ditetapkan.	17	22	24	19	18	299	2,99
29	Saya puas dengan pelayanan dokter/perawat yang sistematis, efektif dan efisien	11	19	33	19	18	314	3,14
30	Saya puas dengan pelayanan petugas kesehatan yang tidak membeda-bedakan pasien.	9	16	34	23	18	325	3,25
31	Saya puas karena pasien dan keluarga diberikan kesempatan untuk berkonsultasi.	17	22	24	19	18	299	2,99
32	Saya puas dengan kehadiran petugas puskesmas yang tepat waktu.	19	21	25	20	15	291	2,91
Frekuensi		156	206	327	220	191	1100	
Persentase setiap pilihan		14,18	18,73	29,73	20,00	17,36		
Kecenderungan Dimensi Kinerja		62,64			37,36			
Dimensi Kinerja							3,08	

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,08. Dari 11 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah 2,91 adalah pada item proses layanan yang diterima dan kehadiran petugas puskesmas.

4.2.12. Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pasien Dimensi Harapan

Harapan adalah ekspektasi pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas DTP Cililin. Deskripsi item pernyataan pada dimensi harapan adalah:

Tabel 4.16
Persepsi Responden Tentang Kepuasan Dimensi Harapan

No.	Indikator	Harapan					Skor	Rata-rata
		Kategori Jawaban						
		STS	TS	RR	S	SS		
33	Layanan poli dokter umum, poli dokter gigi, poli KIA, Laboratorium sesuai dengan harapan saya	2	3	19	34	42	411	4,11
34	Promosi yang ditawarkan puskesmas yang menarik sesuai dengan harapan saya.	1	2	22	32	43	414	4,14
35	Kemampuan petugas puskesmas sesuai dengan harapan saya.	2	3	21	30	44	411	4,11
36	Proses layanan yang cepat sesuai dengan harapan saya.	2	4	27	33	34	393	3,93
37	Sarana umum dan peralatan medis yang lengkap sesuai dengan harapan saya.	2	3	26	32	37	399	3,99
38	Penanganan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan harapan saya.	1	2	24	31	42	411	4,11
39	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur sesuai dengan harapan saya.	2	3	25	36	34	397	3,97
40	Pelayanan dokter/perawat yang sistematis, efektif dan efisien sesuai dengan harapan saya.	2	2	20	34	42	412	4,12
41	Pelayanan petugas kesehatan yang tidak membeda-bedakan pasien sesuai dengan harapan saya.	2	2	22	31	43	411	4,11
42	Pasien dan keluarga diberikan kesempatan untuk berkonsultasi sesuai dengan harapan saya.	2	4	23	35	36	399	3,99
43	Kehadiran petugas puskesmas yang tepat waktu sesuai dengan harapan saya.	2	3	26	38	31	393	3,93
Frekuensi		20	31	255	366	428		
Persentase setiap pilihan		1,82	2,82	23,18	33,27	38,91		
Kecenderungan Dimensi Harapan		27,82			72,18			
Dimensi Harapan							4,05	

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa persepsi pasien terhadap harapan akan kepuasan kebutuhan yang dilakukan oleh puskesmas DTP Cililin mempunyai nilai rata-rata 4.05 termasuk kategori cukup baik. Jika dibandingkan dengan dimensi kinerja, maka dimensi kesesuaian harapan mendapat nilai yang lebih kecil.

Artinya, belum terlalu sesuai dengan tingkat harapan pasien. Dari 11 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah sebesar 3,93 yaitu proses layanan yang diterima dan kehadiran petugas puskesmas.

4.2.13. Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang dengan membandingkan antara kesenangan suatu produk dengan harapannya. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja gagal memenuhi harapannya. Akan tetapi pelanggan akan merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapannya atau melebihi harapannya, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan dua dimensi yaitu dimensi kinerja yang diharapkan konsumen dan dimensi harapan konsumen/pasien. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen/pasien tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan puas. Berikut penjelasan lebih detail secara deskriptif tentang variabel kepuasan pasien:

Tabel 4.17
Persepsi Responden Tentang Kepuasan Pasien Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Skor
1	Kinerja	3,08
2	Harapan	4,05
Total		3,57

Berdasarkan tabel 4.17 dijelaskan bahwa skor rata-rata dari kedua dimensi kepuasan pasien sebesar 3,57 termasuk kategori cukup baik, namun demikian persepsi kepuasan pasien belum maksimal mencapai kategori baik. Dimensi

kepuasan yang paling rendah rata-ratanya adalah dimensi kinerja. Kinerja memengaruhi kepuasan pasien. Berikut hasil perhitungan kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin.

$$S = \frac{P}{E} \times 100\%$$

$$S = \frac{3,08}{4,05} \times 100\%$$

$$S = 76,05 \%$$

Keterangan:

S = Kepuasan (*satisfaction*)

E = Harapan (*expectation*)

P = Kualitas produk (*product perceived performance*).

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa hasil kepuasan pasien sebesar 76,05 % termasuk kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum maksimal mencapai kategori baik.

4.2.14. Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Kemampuan

Ability (kemampuan) merupakan kemampuan yang berkaitan dengan kompetensi dan karakteristik dari para pelaku dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kemampuan terdiri dari kompetensi, pengalaman, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan. Deskripsi item pernyataan pada dimensi kemampuan adalah:

Tabel 4.18
Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Kemampuan

No.	Indikator	Kemampuan					Skor	Rata-rata
		Kategori Jawaban						
		STS	TS	RR	S	SS		
44	Puskesmas mampu melayani pasien 24 jam	14	11	24	28	23	335	3,35
45	Puskesmas menyediakan perlengkapan medis yang lengkap	18	19	26	19	18	300	3
46	Puskesmas mampu memberikan rasa aman dan nyaman ketika pasien berobat	9	11	34	32	14	331	3,31
Frekuensi		41	41	84	79	55		
Persentase setiap pilihan		13,67	13,67	28,00	26,33	18,33		
Kecenderungan Dimensi Kemampuan		55,33			44,67			
Dimensi Kemampuan							3,22	

Berdasarkan table 4.18 diketahui bahwa persepsi pasien terhadap kepercayaan pasien dimensi kemampuan puskesmas DTP Cililin mempunyai nilai rata-rata 3,22. Hasil ini termasuk kategori cukup baik. Dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah sebesar 3,00 yaitu perlengkapan medis.

4.2.15. Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Kebaikan

Hati

Benevolence (kebaikan hati) merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Komponen mengenai *benevolence* meliputi perhatian, empati, keyakinan dan daya terima. Deskripsi item pernyataan pada dimensi *benevolence* adalah:

Tabel 4.19
Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Kebaikan Hati

Kebaikan Hati		Kategori Jawaban					Skor	Rata-rata
No.	Indikator	STS	TS	RR	S	SS		
47	Petugas kesehatan memberikan pelayanan terbaik	17	20	21	22	20	308	3,08
48	Puskesmas menerima semua pasien yang berobat.	9	15	30	27	19	332	3,32
Frekuensi		26	35	51	49	39	200	
Persentase setiap pilihan		13,00	17,50	25,50	24,50	19,50		
Kecenderungan Dimensi Kebaikan Hati		56,00			44,00			
Dimensi Kebaikan Hati								3,20

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persepsi pasien terhadap kepercayaan pasien dimensi kebaikan hati puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,20. Dari 2 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu petugas kesehatan memberikan pelayanan terbaik.

4.2.16. Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Integritas

Integrity (integritas) merupakan komitmen perilaku penyedia jasa dalam menjalankan aktifitas bisnis sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada konsumen. Integritas menjadi salah satu penentu kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Integritas dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu *Fairness* (kewajaran), *ablement* (pemenuhan), *Loyalty* (kesetiaan), *Honesty*

(keterusterangan), *dependability* (keterkaitan), dan *Reliability* (kehandalan).

Deskripsi item pernyataan pada dimensi integritas adalah:

Tabel 4.20
Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Dimensi Integritas

No.	Indikator	Integritas					Skor	Rata-rata
		Kategori Jawaban						
		STS	TS	RR	S	SS		
49	Petugas puskesmas tidak melakukan malpraktik terhadap pasien.	7	13	35	31	14	332	3,32
50	Dokter menjelaskan informasi dengan jelas mengenai penyakit pasien.	8	12	34	33	13	331	3,31
Frekuensi		15	25	69	64	27		
Persentase setiap pilihan		7,50	12,50	34,50	32,00	13,50		
Kecenderungan Dimensi Integritas		54,50			45,50			
Dimensi Integritas							3,32	

Berdasarkan table 4.20 diatas dapat diketahui bahwa persepsi pasien terhadap kepercayaan pasien dimensi integritas puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,32. Dari 2 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan.

4.2.17. Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap sesuatu hal yang dapat memenuhi semua kebutuhan. Kepercayaan pasien bagian yang sangat penting untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan puskesmas. Variabel kepercayaan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 dimensi yaitu *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebaikan hati) dan *integrity* (integritas), dan Penjelasan lebih detail secara deskriptif tentang variabel kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.21
Persepsi Responden Tentang Kepercayaan Pasien Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Skor
1	Kemampuan	3,22
2	Kebaikan Hati	3,20
3	Integritas	3,32
Total		3,25

Berdasarkan table 4.21 dapat dijelaskan kembali bahwa skor rata-rata dari ketiga dimensi kepercayaan pasien sebesar 3.25 termasuk kategori cukup baik. Namun demikian kepercayaan pasien belum maksimal mencapai kategori baik. Dimensi *benevolence* mendapatkan nilai paling rendah, sedangkan dimensi *integrity* mendapatkan skor rata-rata tertinggi yaitu 3,32.

4.3. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan analisis kausalitas, yaitu penguji pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lain. Pada penelitian ini, analisis verifikatif digunakan untuk mencari tahu pengaruh alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien.

Pada penelitian ini dilakukan *methode of successive internal* untuk mengkonverikan skala pengukuran ordinal menjadi skala interval. Data yang sudah dikonversikan akan diuji *path analysis* (analisis jalur) menggunakan bantuan *software* SPSS. Analisis jalur menerangkan dan mencari hubungan sebab akibat yang bersifat struktural variabel independen dengan variabel dependen.

4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai Test Statistic $> 0,05$. Berikut ini adalah hasil uji normalitas model jalur 1:

Tabel 4.22
Uji Normalitas Model Jalur 1 (Residual Pengaruh Alat Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.39924485
Most Extreme Differences	Absolute	0.079
	Positive	0.079
	Negative	-0.076
Test Statistic		0.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.125 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa nilai *test statistic* pada penelitian ini adalah $0,079 > 0,05$ termasuk berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal artinya varians residual sudah seragam dan tidak mengandung data yang ekstrim sehingga membuat pola data tidak menjadi linier. Hasil uji normalitas model jalur 2 sebagai berikut:

Tabel 4.23
Uji Normalitas Model Jalur 2 (Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien)

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.67276764
Most Extreme Differences	Absolute	0.064
	Positive	0.064
	Negative	-0.056
Test Statistic		0.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa nilai *test statistic* pada penelitian ini adalah $0,200 > 0,05$ termasuk berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal artinya varians residual sudah seragam dan tidak mengandung data yang ekstrim sehingga membuat pola data tidak menjadi linier.

4.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam analisis jalur terjadi kesamaan atau ketidaksamaan residual antar pengamatan. Jika residual tersebut relative sama antar pengamatan maka data tersebut bersifat homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Modal analisis jalur yang baik mempunyai pola data bersifat homoskedastisitas. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji *run*. Berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.24
Uji Heteroskedastisitas Model Jalur 1 (Residual Pengaruh Alat Pemasaran
Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien)

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	0.11411
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	48
Z	-0.603
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.546

a. Median

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil sig nilai $0,546 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap absolut residual jalur. Model jalur 2 dalam penelitian ini adalah mengukur pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien dimana uji heteroskedastisitasnya dapat yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.25
Uji Heteroskedastisitas Model Jalur 2 (Residual Pengaruh Kepuasan Pasien
Terhadap Kepercayaan Pasien)

Runs Test

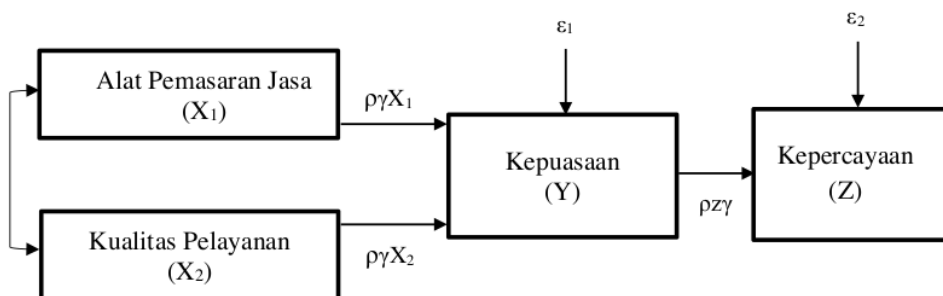
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-0.25000
Cases < Test Value	48
Cases >= Test Value	52
Total Cases	100
Number of Runs	38
Z	-2.601
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.09

a. Median

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil sig nilai $0,09 > 0,05$. hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap absolut residual jalur.

4.3.3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen variabel terhadap variabel dependen. Analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh *direct* (langsung) dan *indirect effect* (tidak langsung). Analisis jalur merupakan analisis yang terdiri dari variabel-variabel yang di analisis kausalitasnya. Variabel penelitian dibedakan menjadi dua golongan yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel endogen adalah kepuasan dan kepercayaan pasien. Berdasarkan paradigma dan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan, analisis jalur dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini:



Gambar 4.6 Path Analysis (Analisis Jalur)

Persamaan struktural sesuai dengan model analisis ini dinyatakan sebagai berikut:

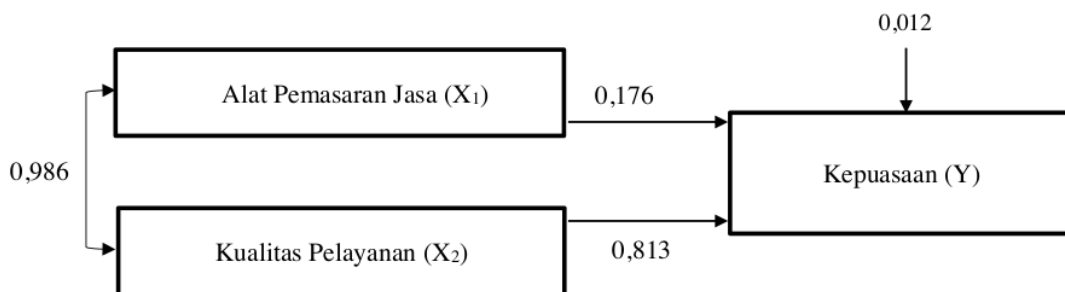
Persamaan Jalur Struktural pertama

$$Y = \rho\gamma X_1 + \rho\gamma X_2 + \varepsilon_1$$

Persamaan Jalur Struktural Kedua

$$Z = \rho z\gamma + \varepsilon_2$$

Berdasarkan hasil pengujian terhadap persamaan struktur pertama, nilai koefisien jalur pengaruh langsung dari variabel alat pemasaran jasa terhadap kepuasan adalah sebesar 0.398, sedangkan koefisiensi jalur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,602. Hasil uji korelasi x1x2 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,986. Sehingga model persamaan struktur 1 dapat digambarkan sebagai berikut:



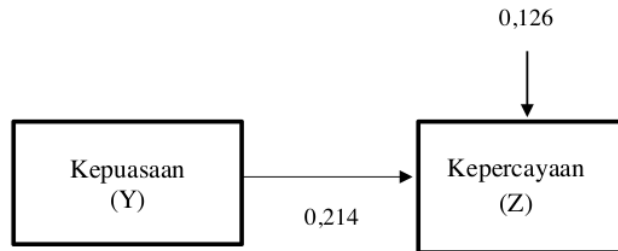
Gambar 4.7
Diagram jalur 1 X1 dan X2 ke Y

Persamaan struktural pertama pada penelitian ini adalah:

$$\text{Struktural I } Y = \rho\gamma X_1 + \rho\gamma X_2 + \varepsilon_1 = 0,176(X_1) + 0,813(X_2) + 0,089(\varepsilon)$$

Berdasarkan hasil pengujian terhadap persamaan struktur kedua, nilai koefisien jalur pengaruh langsung dari variabel kepuasan terhadap kepercayaan

adalah sebesar 0.986. Model persamaan struktur kedua dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.8
Diagram Jalur 2 Y ke Z

Persamaan model struktural kedua pada penelitian ini adalah:

$$Z = \rho_{ZY} + \varepsilon_2 = 0,214 (Z) + 0,126 (\varepsilon)$$

Berdasarkan hasil pengujian data pada variabel alat pemasaran jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien menggunakan analisis jalur dapat diketahui bahwa model yang digunakan pada penelitian ini adalah sesuai dengan data yang diperoleh. Adapun perbandingan pengaruh langsung dan tidak langsung alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tanpa atau dengan melalui kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.26
Perbandingan Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Alat Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Melalui		Total
			Koefisien Jalur Kepuasan	Total Tidak Langsung	
Alat Pemasaran Jasa	0,178	23,3%	0,214	3,8%	27,1%
Kualitas Pelayanan	0,813	76,5%	0,214	17,4%	93,9%

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan kembali bahwa pengaruh langsung alat pemasaran jasa terhadap kepercayaan adalah sebesar 0,233 atau 23,3%, sedangkan pengaruh tidak langsung alat pemasaran jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,38 %. Sehingga total pengaruh nya sebesar 27,1 %. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien sebesar 76,5%, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebesar 17,4%. Sehingga total pengaruhnya sebesar 93,9%.

Tabel 4.27
Korelasi Alat Pemasaran Jasa dengan Kualitas Pelayanan
Correlations

		Alat Pemasaran Jasa	Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Alat Pemasaran Jasa	Pearson Correlation	1	.982**	.976**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.982**	1	.988**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.976**	.988**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.27 dijelaskan bahwa nilai sig. (2-tailed) antara alat pemasaran jasa dengan kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel alat pemasaran jasa dengan variabel kepuasan pasien. nilai sig. (2-tailed) kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi

yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 4.28
Korelasi Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Pasien

		Kepuasan	Kepercayaan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.981**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.981**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.32 dapat dijelaskan bahwa nilai sig. (2-tailed) antara kepuasan dan kepercayaan pasien sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kepuasan pasien dengan variabel kepercayaan pasien. Hasil korelasi kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien sebesar 0,981 atau 98,1%. Sedangkan masing-masing variabel tersebut berkorelasi sebesar 1 atau 100% dengan dirinya sendiri. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan pasien memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pasien.

4.3.4. Analisis korelasi berganda

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan korelasi antara variabel penelitian. Analisis korelasi berganda dalam penelitian yaitu alat pemasaran jasa (X_1), kualitas pelayanan (X_2), kepuasan pasien (Y) dan kepercayaan pasien (Z).

Tabel 4.29
Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.988 ^a	0.977	0.977	3.612	0.977	2064.667	2	97	0.000

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, alat pemasaran jasa

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa nilai *Sig F. Change* pada penelitian ini adalah $0,00 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa antara variabel alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan berhubungan dengan variabel kepuasan. Untuk melihat keeratan hubungan tersebut dapat dilihat nilai R (nilai koefisien korelasi). Berdasarkan hasil pengujian data dapat diketahui nilai korelasi ganda (R) dari alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan dengan kepuasan adalah sebesar 0,988. Nilai ini berada dalam rentang 0,08-1,00 atau berada dalam kategori korelasi yang sangat kuat.

4.3.5. Pengujian Hipotesis Parsial dan Simultan

Uji hipotesis penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh alat pemasaran jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji T atau uji F. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan Hipotesis alternative (H_a).

4.3.5.1. Pengujian Hipotesis Parsial

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain. Uji hipotesis parsial juga untuk mengetahui apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji hipotesis parsial dalam penelitian ini yaitu uji hipotesis pada persamaan struktural I dan II. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% dengan tingkat keyakinan 95%. Hasil uji hipotesis parsial persamaan struktur 1 sebagai berikut:

Tabel 4.30
Uji T Model Struktural 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.388	1.127		15.431	0.000
alat pemasaran jasa	0.308	0.140	0.178	2.203	0.030
kualitas pelayanan	1.534	0.153	0.813	10.040	0.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hal

tersebut dapat terlihat dari sig alat pemasaran jasa sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ atau dapat menggunakan perbandingan antara nilai t-hitung dengan t-tabel. Berdasarkan pengujian diperoleh hasil T-hitung alat pemasaran jasa t-hitung kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Pengaruh alat pemasaran jasa terhadap kepuasan memiliki T hitung sebesar 2,203. Karena T hitung $>$ T tabel ($2,203 > 1,99$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari alat pemasaran jasa terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki T hitung sebesar 10,040. Karena T hitung $>$ T tabel ($10,040 > 1,99$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berikut hasil uji hipotesis parsial persamaan struktur 2 untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas DTP Cililini:

Tabel 4.31
Uji T Model Struktural 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.940	0.388		7.580	0.000
kepuasan	0.348	0.007	0.981	49.546	0.000

a. Dependent Variable: kepercayaan

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan kembali kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien secara parsial. Hal tersebut dapat terlihat dari sig kepuasan sebesar $0,000 < 0,05$ atau dapat menggunakan perbandingan antara

nilai T hitung dengan T tabel. T hitung kepuasan adalah sebesar 49.546. Karena Thitung lebih besar dari T tabel ($49.546 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

4.3.5.2. Pengujian Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis simultan dilakukan dengan uji F. Uji hipotesis simultan bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan atau keseluruhan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel antara yaitu alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada kepercayaan pasien. Berdasarkan data yang telah diolah, maka hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.32
Uji F Model Struktural 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53877.150	2	26938.575	2064.667	0.000 ^b
	Residual	1265.600	97	13.047		
	Total	55142.750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, alat pemasaran jasa

Berdasarkan tabel 4.32 menunjukkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai sig pada uji F penelitian ini sebesar $0,000 < 0,05$ atau dengan cara membandingkan antara nilai F-hitung dengan F-tabel. F-hitung pada

penelitian ini adalah sebesar 2064.667, sedangkan F-tabel pada penelitian ini didapatkan menggunakan Excel dengan formula= $\text{FINV}(0.05,2,97)$ dimana 0,05 adalah nilai tingkat error yang ditoleransi, 2 adalah derajat kebebasan pertama yang didapatkan dengan cara mengurangi jumlah variabel dengan 1, dan nilai 97 adalah derajat kebebasan kedua yang didapatkan dengan cara mengurangi jumlah sampel dan jumlah variabel dengan hasil F-tabel sebesar 3,09.

4.3.6. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Pada penelitian ini digunakan nilai Adjusted R^2 (Adjusted R Square). Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel terikatnya.

Tabel 4.33
Uji Koefisiensi Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.988 ^a	0.977	0.977	3.612

a. Predictors: (Constant), Alat Pemasaran Jasa, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,992. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai

koefisien korelasi atau "R" yaitu $0,988 \times 0,988 = 0,977$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,977 atau sama dengan 97,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel alat pemasaran jasa (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel prestasi (Y) sebesar 97,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 97,7\% = 2,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari pengaruh variabel alat pemasaran jasa dan kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien maka berikut ini dibahas hal-hal penting terkait hasil penelitian tersebut.

4.4.1. Persepsi Pasien Terhadap Alat Pemasaran Jasa (Promosi, Proses Dan *Physical Evidence*) Di Puskesmas DTP Cililin

Alat pemasaran digunakan oleh perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan perusahaannya di pasar sasaran. Berdasarkan pembahasan dari setiap item pertanyaan yang diajukan untuk alat pemasaran jasa yang diukur oleh 11 item pertanyaan dengan variabel promosi, proses, dan *physical evidence* memperlihatkan penilaian responden terhadap pelaksanaan alat pemasaran jasa di Puskesmas DTP Cililin sudah cukup baik dengan nilai rata-rata 3,46. Hasil tersebut menunjukkan program dan pelaksanaan alat pemasaran jasa yang dilakukan oleh Puskesmas DTP Cililin sudah baik. Dimensi *physical evidence* merupakan alat

pemasaran jasa yang dipersepsikan paling baik dengan nilai rata-rata 3,51. Dimensi promosi merupakan dimensi alat pemasaran jasa yang dipersepsikan terendah yaitu dengan nilai rata-rata 3,39.

Pada dimensi promosi, pasien memiliki persepsi bahwa promosi yang ditawarkan kurang menarik dan tidak mudahnya akses informasi yang didapatkan serta kurangnya informasi yang dapat diketahui melalui media sosial. Promosi menurut Kottler dan Keller (2016;62) merupakan salah satu cara untuk mengkomunikasikan atas keberadaan dan nilai produk kepada calon pelanggan. Media sosial merupakan salah satu alat pemasaran yang dapat dengan mudah dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Media sosial yang dimiliki oleh Puskesmas DTP Cililin masih kurang informatif pada instagram karena postingan yang jarang dan hanya memposting terkait dengan kegiatan saja. Sedangkan untuk informasi dan promosi tidak banyak diinformasikan di media sosial. Tentu saja hal ini sejalan dengan temuan yang ada pada penelitian ini sehingga dimensi promosi ini dapat menjadi perhatian dalam peningkatan layanan puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih, dkk (2017) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor produk, lokasi, promosi, dan petugas rumah sakit dengan kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor promosi dengan kepuasan pasien rawat jalan. Jika persepsi pasien terhadap promosi baik, maka pasien akan merasa puas terhadap upaya promosi yang dilakukan dalam penyebaran informasi.

Pada dimensi proses, ditemukan bahwa rata-rata skor yang dimiliki oleh Puskesmas DTP Cililin adalah 3,49. Ini berarti layanan proses yang diberikan

belum cukup memuaskan bagi pasien. Berdasarkan hasil penelitian proses pengadministrasian yang dilaksanakan di puskesmas ini memakan waktu yang cukup lama meskipun pemeriksaan yang dilakukan dokter sudah cukup baik dan teliti. Pasien juga merasa pada saat proses antri obat membutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk menunggu sehingga hal ini menjadi persepsi pasien terhadap alat pemasaran jasa dimensi proses yaitu proses administrasi yang kurang cepat di Puskesmas DTP Cililin. Temuan ini pun didukung dengan adanya ulasan Google terhadap Puskesmas DTP Cililin dimana skor ulasannya adalah 3,9 saja. Pada ulasan tersebut banyak pasien yang merasa bahwa layanan proses yang diberikan puskesmas kurang cepat.

Pada dimensi *physical evidence*, ditemukan bahwa skor rata-ratanya adalah 3,51 dimana skor ini merupakan skor tertinggi pada salah satu dimensi alat pemasaran jasa yang dimiliki oleh Puskesmas DTP Cililin. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa puskesmas ini memiliki fasilitas peralatan medis, penunjang pemeriksaan, tempat parkir, dan penampilan petugas kesehatan yang sudah baik serta kebersihan pelayanan kesehatan dan fasilitas pendukung yang cukup baik. Sehingga berdasarkan hal tersebut persepsi pasien terhadap alat pemasaran jasa pada dimensi *physical evidence* sudah baik.

physical evidence mendapatkan penilaian tertinggi dalam dimensi alat pemasaran jasa. Sedangkan dimensi proses mendapatkan penilaian terendah. Hasil ini sesuai dengan prasarvei yang ditemukan peneliti mengenai proses administrasi yang dirasa kurang cepat oleh pasien. Pada dimensi proses terlihat bahwa proses pengadministrasian yang dilakukan di Puskesmas DTP Cililin belum cepat karena

adanya penumpukan pasien. Tidak hanya pada proses administrasi, pada saat antri obat pun pasien memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan proses ini. Rendahnya dimensi proses ini banyak dikeluhkan oleh pasien melalui ulasan Google dimana pasien merasa proses administrasi yang dilakukan cukup lama sehingga ulasan yang dimiliki oleh Puskesmas ini hanya memiliki skor 3,9. Hasil penelitian ini pun menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara persepsi pasien terhadap alat pemasaran jasa. Wulansari (2023:10) menjelaskan bahwa “bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memiliki peranan dalam mendukung kepuasan pasien”. Hal ini sejalan dengan penelitian ini dimana jika bauran pemasaran jasa yang dilakukan belum cukup baik maka pasien memiliki persepsi yang cukup baik pada aturan jasa yang dilakukan oleh Puskesmas DTP Cililin. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap alat pemasaran jasa di Puskesmas DTP Cililin sudah cukup baik.

4.4.2. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas DTP Cililin

Kualitas pelayanan merupakan citra positif yang mencerminkan wajah dari sebuah unit usaha atau organisasi supaya dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini kualitas pelayanan yang diteliti terdiri dari 3 dimensi yaitu efektif, fokus pada pelanggan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi efektif di Puskesmas DTP Cililin memiliki nilai rata-rata 3,34. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan di Puskesmas ini belum optimal.

Hasil penelitian ditemukan adanya keraguan yang diberikan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, belum efektifnya penggunaan mesin antrean untuk mempercepat antrean pasien, dan waktu tunggu pemeriksaan yang cukup lama di Puskesmas sehingga hal tersebut menjadi kurang efektif pada kualitas pelayanan.

Pada dimensi fokus pada pelanggan (*Patient-Centeredness*), persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada dimensi ini merasa masih kurang berfokus pada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas belum menggunakan bahasa yang mudah dipahami, kurang merespon keluhan pasien dengan baik, dan masih kurangnya kesempatan pasien untuk berkonsultasi. Oleh karena itu, pasien masih kurang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pelayanan medis yang akan diterima. Hal ini juga yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin.

Pada dimensi ketepatan waktu, persepsi pasien pada kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin memiliki ketepatan waktu yang cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pasien memiliki persepsi bahwa petugas kesehatan di puskesmas ini belum memiliki kehadiran sesuai dengan jadwal yang ada dan apoteker belum menyiapkan obat dengan cepat. Hasil ini terbukti dengan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju pada ketepatan waktu yang diberikan. Sedangkan pada penerimaan pasien dan administrasi bekerja dengan cepat serta waktu dokter memeriksa pasien sudah cukup baik. Ketepatan waktu

tentu saja berpengaruh pada kualitas pelayanan pasien sehingga pasien dapat memiliki persepsi yang baik pada layanan puskesmas ini.

Penilaian pasien bersifat subyektif tergantung persepsi masing-masing individu. Maka dari itu, puskesmas sebaiknya melakukan perhatian lebih dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang kurang untuk mendapatkan persepsi positif dari pasien.

4.4.3. Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas DTP Cililin

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller 2016:139). Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan membentuk kepuasan pasien. Adanya alat pemasaran jasa yang menarik pasien senang dan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di puskesmas .

Penilaian persepsi pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin terdiri dari kinerja dan harapan. Kinerja adalah respon kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas DTP Cililin sedangkan harapan adalah ekspektasi pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas DTP Cililin. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada dimensi kinerja memiliki rata-rata sebesar 3,08. Penilaian terendah terdapat pada indikator kepuasan pasien dengan proses layanan yang cepat, pelayanan yang sesuai prosedur, adanya kesempatan berkonsultasi, dan kehadiran petugas puskesmas yang tepat waktu sedangkan nilai tertinggi terdapat pada

penanganan pasien. Oleh karena itu, persepsi pasien sudah cukup puas pada dimensi kinerja.

Pada dimensi harapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kepuasan pasien memiliki rata-rata sebesar 4,05. Pasien akan merasa kurang puas bila kinerja berada dibawah harapan pasien. Dan pasien akan merasa puas bila kinerja sama atau melebihi harapan pasien. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin memiliki skor rata-rata sebesar 3,57 yang berarti persepsi pasien cukup puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas ini. Kepuasan yang belum maksimal ini menggambarkan bahwa kinerja pada puskesmas ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien.

4.4.4. Persepsi Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien Di Puskesmas DTP Cililin

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu hal dengan harapan bisa memenuhi kebutuhan. Kepercayaan pasien pada Puskesmas merupakan salah satu hal yang penting dan perlu dijaga sehingga integritas yang dimiliki sesuai dengan harapan pasien. Untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan puskesmas juga dibutuhkan kepercayaan pasien. Pada penelitian ini, kepercayaan pasien memiliki 3 dimensi yaitu kemampuan, integritas, dan kebaikan hati. Persepsi pasien terhadap kepercayaan pasien pada dimensi kemampuan di Puskesmas DTP Cililin memiliki skor rata-rata sebesar 3,22. Penilaian terendah didapatkan pada indikator kemampuan puskesmas menyediakan

perlengkapan medis secara lengkap, sedangkan penilaian tertinggi terletak pada kemampuan puskesmas melayani pasien 24 jam. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien sudah memiliki kepercayaan pada kemampuan yang berkaitan dengan kompetensi dan karakteristik dari para pelaku dalam memberikan layanan pada konsumen yang cukup baik di Puskesmas DTP Cililin.

Persepsi pasien pada dimensi kebaikan hati memiliki skor rata-rata 3,20. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien sudah cukup baik pada kebaikan hati yang dimiliki oleh petugas pelayanan di Puskesmas DTP Cililin.

Persepsi pasien pada dimensi integritas puskesmas DTP Cililin mempunyai nilai rata-rata 3,32 termasuk kategori cukup baik. Dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden, item pernyataan dengan rata-rata terendah sebesar 2 yaitu informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan.

4.4.5. Pengaruh Alat Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi simultan yang ditandai dengan R Square adalah 0,977 atau menunjukkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan-perubahan pada kepuasan pasien sebesar 97,7 % sedangkan sisanya sebesar 2,3 % adalah pengaruh faktor lainnya yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil uji F data diperoleh nilai F hitung sebesar 2064.667 sedangkan F-tabel pada penelitian ini didapatkan menggunakan

Excel dengan formula= $F_{inv}(0,05,2,97)$ serta probabilitasnya 5 % adalah sebesar 3,09. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2064,667 > 3,09$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini didukung dengan penelitian Rifai dan Susanto (2016) yang menyebutkan bahwa hubungan antara bauran pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pasien rumah sakit baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan hasil pengujian besarnya nilai koefisien determinasi parsial sebagai berikut: pengaruh alat pemasaran jasa terhadap kepuasan adalah sebesar 17,8 % sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah sebesar 81,3 %. Hal ini juga didukung dengan penelitian Utami dan Hilmy (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hadiyati (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan pasien signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai kontribusi pengaruh sebesar 10,58%. Ini berarti bahwa kepuasan sangat bergantung pada layanan yang diberikan kepada pasiennya. Khususnya dalam hal keramahan dalam tutur kata dari petugas medis.

Hasil uji T diperoleh pengaruh alat pemasaran jasa terhadap kepuasan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,203. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan alat pemasaran jasa terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki T_{hitung} sebesar 10,040. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($10,040 > 1,985$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang

signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmi dkk (2019) menyebutkan bahwa bauran pemasaran dan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara parsial maupun bersama-sama terhadap kepuasan pasien bpjs. Utami dan Hilmy (2020) juga melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan bauran pemasaran secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Variabel Bauran pemasaran yang diteliti terdiri dari *produk, price, people, place, promotion, process*, dan *physical evidence*. Indikator bauran pemasaran yang paling tinggi adalah *promotion* dengan nilai rata-rata 4,4 sedangkan yang paling rendah adalah *price* dengan nilai rata-rata 3,98. Penelitian lain juga dilakukan Sriwardani (2017) mengenai pengaruh bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Lasik Centre Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

4.4.6. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Kepuasan adalah suatu sikap yang dimiliki seseorang saat apa yang ia terima sesuai dengan harapan yang diinginkan. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkorelasi dengan kepercayaan pasien sebesar 0,981 atau

98,1%. Hal ini ditunjukkan bahwa bahwa kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin sangat baik sehingga dapat memengaruhi terhadap kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat jika kepuasan pasien yang tinggi akan menyebabkan kepercayaan pasien akan meningkat, sehingga puskesmas harus memenuhi dan melampaui harapan pasien. Puskesmas harus memberikan kepuasan pelayanan secara efektif pada pasien sehingga pasien akan memberikan kepercayaan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan pengujian hipotesis parsial (Uji T) diperoleh hasil pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dengan nilai T hitung sebesar 49.546. Karena nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($49.546 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. Pada penelitian ini memiliki hasil yang positif dimana semakin meningkat kepuasan pasien maka kepercayaan pasien juga akan meningkat. Menurut Kotler dan Keller (2016:57) salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan, pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam waktu yang lebih lama, kepuasan pelanggan yang lebih besar juga berhubungan dengan tingkat pengembalian yang cukup tinggi dengan resiko yang lebih rendah. Meskipun demikian hubungan kepuasan pelanggan dan kepercayaan tidaklah proporsional.

Hasil penelitian Kadek Brahma Shiro Wididana (2017) menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha berpengaruh positif terhadap

kepercayaan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Aisah Reffiandani Hutomo (2022) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung.

4.4.7. Pengaruh Alat Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien serta implikasinya pada Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa pengaruh langsung alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 0,998 atau 99,8%. Sedangkan pengaruh alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,214 atau 21,4 %. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung lebih tinggi jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung atau kepuasan pasien. Alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien.

Penelitian Reviani (2019) dengan judul analisis kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan serta implikasinya kepada kepercayaan pasien di Klinik Pakar Bandung menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien di Klinik Pakar. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kepuasan pasien di Klinik Pakar maka berdampak pada peningkatan kepercayaan pasien yang semakin tinggi juga.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Desi Ratnasari (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik penyampaian jasa yang diberikan oleh pihak Poliklinik Rumah Sakit

Muhammadiyah Bandung, maka akan semakin baik pula kepuasan pasien dan akan berdampak meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Poliklinik Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Kepuasan pasien dibentuk dengan beberapa indikator seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Terkait dengan kepercayaan pasien, penelitian ini mengukur dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) dengan interpretasi dalam kriteria baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “pengaruh alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien rawat jalan di Puskesmas DTP Cililin” maka kesimpulan pada penelitian ini adalah

1. Persepsi pasien tentang alat pemasaran jasa di Puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa program dan pelaksanaan alat pemasaran jasa yang dilakukan oleh Puskesmas DTP Cililin berjalan dengan baik. Walaupun demikian terdapat dimensi alat pemasaran jasa yang harus diperbaiki. Dimensi yang mendapat rata-rata terendah adalah dimensi promosi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap item pertanyaan promosi yang ditawarkan kurang menarik dan kemudahan untuk mendapatkan informasinya.
2. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas DTP Cililin termasuk kategori cukup berkualitas. Walaupun demikian masih ada yang harus diperbaiki yaitu pada dimensi ketepatan waktu yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yang terendah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden yaitu kehadiran yang petugas kesehatan.
3. Kepuasan pasien terhadap Puskesmas DTP Cililin yang diukur dengan dimensi kinerja dan harapan termasuk kategori puas. Dimensi harapan

memberikan gambaran lebih puas /lebih baik dibandingkan dengan dimensi kinerja. Walaupun demikian, masih ada yang harus diperbaiki yaitu proses pelayanan yang diterima dan kehadiran petugas puskesmas supaya indikator kepuasan pasien mencapai kategori sangat baik.

4. Kepercayaan pasien terhadap Puskesmas DTP Cililin menunjukkan kepercayaan hasil yang cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan secara umum pasien memiliki kepercayaan yang tinggi untuk terus menggunakan layanan kesehatan dari Puskesmas DTP Cililin. Dimensi kepercayaan pasien yang mendapatkan penilaian terendah rendah rata-ratanya adalah dimensi kebaikan hati. Sehingga harus dilakukan perbaikan yaitu petugas kesehatan memberikan pelayanan terbaik supaya indikator kepercayaan pasien mencapai kategori sangat baik.
5. Besarnya pengaruh alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi simultan yang ditandai dengan R Square adalah 0,977 atau menunjukkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan-perubahan pada kepuasan pasien sebesar 97,7 % sedangkan sisanya sebesar 2,3 % adalah pengaruh faktor lainnya yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

6. Besarnya pengaruh kepuasan pasien memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkorelasi dengan kepercayaan pasien sebesar 0,981 atau 98,1%. Hasil ini menjelaskan bahwa bahwa kepuasan pasien di Puskesmas DTP Cililin baik sehingga dapat memengaruhi terhadap kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil penelitian juga menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat jika semakin puas dengan pelayanan yang diterima maka kepercayaan pasien juga akan meningkat.
7. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa pengaruh langsung alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 0,998 atau 99,8%, sedangkan melalui kepuasan pasien sebesar 0,214 atau 21,4 %. Dengan kata lain pengaruh langsung lebih tinggi jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung atau kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat pemasaran jasa dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka saran pada penelitian ini adalah:

1. Dalam membuat strategi alat pemasaran jasa di Puskesmas DTP Cililin, sebaiknya dirancang dengan lebih baik lagi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pasar/ pasien. Dimensi promosi menjadi perhatian dalam peningkatan layanan puskesmas dengan lebih banyak memberikan

informasi di media sosial. Puskesmas DTP Cililin dapat melakukan kegiatan promosi dengan membuat inovasi-inovasi baru yang kreatif dan menarik. Puskesmas DTP Cililin dapat memanfaatkan teknologi dan media sosial tentunya dengan tenaga yang professional dibidangnya. Promosi lain yang bias dilakukan dengan membuat kegiatan-kegiatan sosial diluar puskesmas dengan menggunakan atribut puskesmas. Puskesmas DTP Cililin dapat melibatkan pasien dan keluarga (masyarakat) dalam kegiatan-kegiatan edukasi pada kelompok lansia, ibu hamil dan menyusui, dan juga kelompok remaja. Mengenai bauran pemasaran jasa Puskesmas DTP Cililin

2. Puskesmas DTP Cililin harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi dan melampaui harapan pasien. Puskesmas DTP Cililin harus memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Jika ada perubahan/penundaan jadwal pelayanan sebaiknya di informasikan kepada pasien dan keluarga terlebih dahulu.
3. Peningkatan kepuasan pasien yang maksimal dapat dilakukan dengan cara memberikan kinerja yang prima baik tenaga kesehatan dan fasilitas penunjang sehingga memenuhi harapan pasien. Memberikan kesempatan lebih banyak kepada karyawan untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal sehingga kualitas pelayanan akan meningkat. Seperti pelatihan yang berhubungan dengan pengembangan promosi melalui media sosial dan teknologi, pelatihan yang terkait kompetensi yang dibutuhkan.

4. Pihak Puskesmas DTP Cililin diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dimilikinya saat ini. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperbaiki tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien untuk lebih memberikan kesempatan pasien dalam berkonsultasi, meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan dan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dan melakukan pendaftaran pasien secara online agar proses pelayanan lebih cepat.
5. Kualitas pelayanan kesehatan dan alat pemasaran jasa terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Namun diperlukan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang turut berperan dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien. Antara lain penelitian yang lebih spesifik menganalisis alat pemasaran jasa secara rinci dan lebih mendalam.

Tesis Revisi Manoviska Dewi Puspitasari MM

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

17%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ pdfcoffee.com

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off