

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PUSKESMAS CIMANGGU KAB SUKABUMI

OLEH.:

NENG.LISDA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Citra Puskesmas Cimanggu Kab Sukabumi Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel yaitu peserta BPJS sebanyak 100 responden yang dipilih berdasarkan kriteria Metode analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial, uji hipotesis simultan dan parsial

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara Bauran Pemasaran jasa terhadap Citra Bauran Pemasaran jasa memberikan pengaruh sebesar 87,9% dan Terdapat Pengaruh yang positif antara Kepuasan Terhadap Citra Merk Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memberikan pengaruh sebesar (38 0%)

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the service marketing mix on satisfaction and its implications for the image of the Cimanggu District Health Center Sukabumi The research method used is a descriptive and verification method with a sample size of 100 BPJS participants selected based on criteria The data analysis and hypothesis testing methods used are multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, simultaneous coefficient of determination and partial coefficient of determination, simultaneous and partial hypothesis testing

The research results show that there is a positive influence between the services marketing mix on image The marketing mix of services has an influence of 87 9% and there is a positive influence between satisfaction with the brand image of BPJS patients at the Cimanggu Community Health Center, Sukabumi Regency, which has an influence of (38 0%)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh Puskesmas adalah dianggap belum maksimal dalam memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan dianggap berkualitas rendah sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi pemerintah yang menjual jasa, maka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan dan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Mulai tanggal 1 Januari 2019, Indonesia melakukan perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), dimana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2019 sampai dengan 2019 akan ditanggungbiaya kesehatannya

Adapun penyelenggara jaminan kesehatan nasional ini diatur dalam UU No 24 Tahun 2020 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Untuk mempersiapkan beroperasinya BPJS Kesehatan tanggal 1 Januari 2019 dan tercapainya Jaminan Kesehatan Nasional (INAMedicare) untuk seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019, telah disepakati 8 sasaran pokok yang akan dicapai pada tahun 2019 yaitu (1) tersusunnya seluruh peraturan pelaksanaan yang diperlukan, (2) beroperasinya BPJS Kesehatan

sesuai UU 24/2020, (3) paling sedikit 121,6 juta penduduk dijamin melalui BPJS Kesehatan, (4) manfaat medis Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS sama untuk seluruh peserta sedangkan untuk manfaat non medis masih ada perbedaan, (5) disusunnya rencana aksi pengembangan fasilitas kesehatan dan implementasinya secara bertahap, (6) paling sedikit 75% peserta puas dengan layanan BPJS Kesehatan, (7) paling sedikit 75% fasilitas kesehatan puas dengan layanan BPJS Kesehatan, dan (8) pengelolaan keuangan BPJS Kesehatan terlaksana secara transparan, efisien, dan akuntabel (Kemenkes RI, 2022)

Di Indonesia pada sila ke 5 Pancasila mengakui hak asasi warga negara atas kesehatan. Indonesia telah lama memiliki sistem penjaminan kesehatan, namun sistem yang ada saat ini belum dapat memenuhi hak warga negara untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata. Kemenkes RI sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas). Pada tahun 2020 jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia dilakukan melalui satu pintu yaitu adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2020

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2019, PT Askes menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna (Putri, 2019)

Jaminan sosial adalah hak asasi manusia yang dilindungi baik secara Internasional (*Universal Declaration of Human Rights*) maupun secara nasional (UUD 1945 serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya). UU SJSN adalah dalam rangka pelaksanaan ketentuan hak atas jaminan sosial sebagai hak asasi

manusia sebagaimana dimuat dalam pasal Pasal 28 H ayat (3) UUD 1945: “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat” Dengan demikian hak atas jaminan sosial merupakan hak konstitusional bagi seluruh rakyat Indonesia

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai efektif dijalankan pada 01 Januari 2019, setiap warga negara wajib menjadi peserta JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan melalui UU No 24 Tahun 2020 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Sesuai dengan UU NO 24 Tahun 2020 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan (2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan

Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, diwajibkan mengikuti tahapan alur berobat dimulai dari Provider Tingkat Pertama Jika Provider Tingkat Pertamatidak mampu, maka dirujuk ke tingkat pelayanan lebih tinggi, sesuai dengan kompetensinya. Pemberian rujukan harus dilakukan secara selektif sehingga di kalangan para dokter pun, diharapkan terjadi kompetisi yang sehat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang

diterimanya

Selama periode Agustus 2023 menunjukkan peserta peserta BPJS PBI APBN sebesar 96,097,366, PBI APB sebesar 35,313,599, PPU PN sebesar 17,230,127, PPU BU sebesar 32,915,385, PBU Pekerja Mandiri sebesar 31,424,849 dan Bukan Pekerja sebesar 5,151,152 Peraturan Menteri Nomo 51 Tahun 2022 tentang Pengenaan Urun Biaya dan Selisih Biaya dalam Program JKN Pasal 3 aturan tersebut berbunyi penyalahgunaan pelayanan yang dimaksud dipengaruhi oleh selera dan perilaku peserta, bertujuan untuk kendali mutu dan kendali biaya serta pencegahan penyalahgunaan pelayanan di Fasilitas Kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan untuk mengcover kepuasan pasien

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Bauran pemasaran puskesmas adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan dengankualitas terbaik, agar mampu menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan

Jika pelayanan yang didapat oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pasien mendapatkan kepuasan sehingga pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (Kemenkes RI, 2022) Sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 24 ayat 3 tentang Layanan Kesehatan Provider yang efektif dan Efisiensi dan Perpres Nomor 12 Tahun 2019 dimana setiap provider yang akan bekerja sama, dilakukan Profiling, Cre & Recredentialing yang selanjutnya akan dilakukan negosiasi dan kerjasama pelayanan kesehatan Seterusnya dilakukan penilaian kinerja provider Konsep seleksi Provider diseleksi secara teknis oleh Tripartit yaitu Kementerian Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Asosiasi Fasilitas kesehatan (Faskes).

Kriteria indeks pelayanan meliputi aspek kualitas sebesar 20%, Sarana dan Fasilitas 30%, Sumber Daya Manusia sebesar 30% dan Komitmen Kesiediaan sebesar 20% Untuk

tahap awal pelaksanaan BPJS Kesehatan yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2019, provider yang ditunjuk adalah provider yang sebelumnya sudah menjadi mitra pada tempat pelayanan kesehatan yaitu puskesmas dan tempat pelayanan kesehatan lainnya

Sejak bertransformasinya PT ASKES, Jamsostek, Jamkesmas menjadi BPJS Kesehatan, banyak muncul permasalahan dari masyarakat Adanya perubahan sistem pelayanan dari sebelumnya, baik di PT Askes atau Jamsostek maupun Jamkesmas, menimbulkan beberapa hal ketidaknyamanan atau rasa tidak puas pasien BPJS Kesehatan Hal ini disebabkan karena standar pelayanan di Faskes dirasakan berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan

Berbagai permasalahan yang muncul di media massa dan yang ditemui di lapangan dapat penulis rangkum sebagai berikut; banyaknya pasien yang harus dilayani di Provider Pertama (PPK 1) menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan bauran pemasaran di tempat pelayanan kesehatan tersebut Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan Berikut indeks kepuasan pasien dilihat dari jumlah fasilitas kesehatan cukup

Meskipun masih terdapat permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dalam penyelenggaraannya, BPK RI mencatat capaian indeks kepuasan pasien selama tiga tahun yaitu tahun 2021 sebesar 75%, tahun 2022 sebesar 78,6%, dan ditahun 2023 sebesar 85%, selanjutnya indeks kepuasan dilihat dari fasilitas kesehatan selama periode tiga tahun yaitu tahun 2021 sebesar 65%, tahun 2022 sebesar 76,2% dan tahun 2023 sebesar 80% BPJS Kesehatan yang berhubungan dengan upaya mencapai UHC 2022, yaitu: telah meningkatnya aksesibilitas peserta terhadap

informasi BPJS Kesehatan Namun kenyataannya indeks kepuasan berdasarkan persepsi pasien belum mencapai 100%

Terbatasnya pendanaan kesehatan dan cakupan asuransi kesehatan sosial di Indonesia sangat dipengaruhi oleh ketidaktahuan dan ketidakpedulian pemerintah dalam melindungi penduduknya dari proses pemiskinan karena mahalnya biaya kesehatan (Hasbullah Thabrany, 2020) Untuk penduduk miskin di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi telah terjamin oleh program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang dananya berasal dari Anggaran Pemerintah Belanja Negara (APBN) dan Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (Jamkesmasda) yang dananya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Sukabumi Akibat diberlakukan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi ternyata menimbulkan implikasi implikasi dalam pelaksanaannya antara lain dengan di gratiskannya pelayanan kesehatan di puskesmas menimbulkan dorongan masyarakat di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berlebih di puskesmas

Hal ini dapat terlihat dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi bila dibandingkan sebelum dilaksanakan kebijakan ini Sebenarnya indikator keberhasilan program pelayanan kesehatan gratis dapat dengan meningkatnya akses masyarakat untuk datang memeriksakan kesehatannya di puskesmas yang kian meningkat Dengan adanya implikasi dari pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi seperti peningkatan kunjungan pasien yang dilayani di puskesmas dan keterlambatan pada mekanisme pembayaran pengganti jasa medis dikhawatirkan dapat berakibat terhadap kinerja dari petugas kesehatan sehingga dapat mempengaruhi pula pelayanan kesehatan dan ketersediaan obat bagi masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Sukabumi. Jumlah petugas yang tidak seimbang dengan minat masyarakat,

penghargaan pemerintah kepada tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang masih dirasakan kurang

Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi masyarakat yang mendaftar untuk menjadi pasien pengguna BPJS meningkat, dimana pada tahun 2020 terjadi kenaikan dari 305 834 jiwa menjadi 444 737 jiwa dan terus meningkat hingga awal 2022 yaitu menjadi 504 000 jiwa sedangkan tahun 2023 menurun menjadi 438 000 orang. Akibat dampak dari kunjungan pasien yang cukup tinggi banyak pasien yang seharusnya mendapatkan haknya tetapi tidak dan begitupun sebaliknya, itu dikarenakan puskesmas tidak memiliki sistem data yang akurat di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi, mengenai berapa jumlah pasien yang dilayani oleh jaminan kesehatan gratis oleh pemerintah Kabupaten baik di tingkat pelayanan kesehatan dasar (puskesmas) maupun pada tingkat pelayanan kesehatan

Selain itu juga apresiasi / penghargaan tenaga kesehatan harus diperhatikan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan gratis bagi masyarakat adalah sikap dan perilaku tenaga kesehatan sebagai pemberi layanan kesehatan. Profesionalitas seorang petugas kesehatan juga perlu diperhatikan sebab dalam prakteknya seorang tenaga atau petugas kesehatan yang melayani pasien harus bersikap adil, dimana adil disini yaitu tanpa adanya pandang bulu antar sesama pasien baik itu pasien yang menggunakan program kesehatan gratis ataupun pasien pada umumnya. Perlu ditegaskan juga bahwa pelayanan kesehatan gratis tidak berarti bahwa tenaga kesehatan tanpa imbal jasa dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis pada pasien. Pasienlah yang mendapat pelayanan gratis karena tidak mengeluarkan sepeserpun untuk pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena biaya tersebut ditanggung oleh Pemerintah Kabupaten Sukabumi, yang membayarkannya melalui pagu dana yang telah disiapkan baik pada tingkat puskesmas, dan juga pasien berhak mendapatkan pelayanan secara maksimal tanpa membandingkan satu sama lain antara yang mendapatkan pelayanan kesehatan gratis ataupun dengan pasien yang berobat secara umum. Jumlah tenaga kesehatan dan juga waktu pelayanan harus

diperhitungkan dengan baik agar target pelayanan dapat tercapai

Cakupan wilayah kerja puskesmas, menurut data diperoleh bahwa tingkat pelayanan jasa yang dilihat dari kepuasan masih kurang baik. Fenomena di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang terdiri dari 6 Kecamatan terdiri dari Cimanggu, Sukamaju, Sukajadi, Boregah Indah, Karang Mekar dan Sukamanah. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya khususnya pasien rawat jalan BPJS sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya

Dari hasil studi pendahuluan didapatkan data bahwa salah satu keluhan yang sering terdengar dari pasien adalah dilihat dari pelayanan yang dilakukan pegawai dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan bauran pemasaran yang masih rendah diantanya ketidaksiplinan petugas administrasi pada jam datang dan juga jam pulang lebih awal, kurang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan dan dinilai salah oleh pasien misalnya salah menyebutkan nama, keluarga, sehingga sikap petugas terhadap pasien di nilai kurang rapih dalam menjalankan tugasnya

Selain itu fenomena lain yang ada di Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu dilihat dari kurang disiplinnya tenaga kesehatan / dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien diantaranya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan bauran pemasaran yang kurang, sehingga pasien sering menunggu lama. Rata rata pelayanan di puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang datang yaitu pasien BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan pasien Non BPJS/Non PBI

Fenomena pelayanan puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang dilihat dari pelayanan dan dinilai oleh pasien BPJS, diketahui bahwa pelayanan baik pada pasien

BPJS yaitu 7% berada pada pelayanan dokter dan 13% pada pelayanan perawat, sedangkan pelayanan yang kurang baik yaitu 20% pada pelayanan sarana dan fasilitas penunjang

Proses pelayanan kesehatan dan bauran pemasaran berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (Puskesmas), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan kurang lengkap, pemberian obat dan stock obat sedikit sehingga petugas mengemas tidak sesuai harapan pasien artinya kebutuhan obat masih terbatas. Selain itu sarana pelayanan yang diantaranya kurang kebersihan ruangan atau tidak nyaman, kurang kursi pasien, serta tempat tidur periksa pasien, sehingga kurang dari apa yang diharapkan pasien, dan jika dilihat dari fasilitas penunjang yaitu kurang nyaman tata pencahayaan ruang pemeriksaan yaitu tidak adanya sirkulasi udara dalam ruangan sehingga kurang nyaman untuk digunakan.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti bahwa di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa Pelayanan di tempat pendaftaran tersedia 3 loket pelayanan yakni 2 loket untuk pasien BPJS. Padahal jumlah pasien BPJS cukup banyak sehingga mengakibatkan antrian yang sangat lama. Saat peneliti menemui 10 orang pasien BPJS dan 10 pasien Umum yang akan melakukan Pendaftaran di Puskesmas Cimanggu. Dari 10 pasien BPJS, 7 diantaranya mengeluhkan tentang prosedur pelayanan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan tidak tanggap. Pasien merasakan bahwa petugas kesehatan kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, dan 3 diantaranya merasa cukup puas. Sedangkan 10 pasien Umum, 8 diantaranya merasakan pelayanan yang optimal dan 2 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada.

Selanjutnya 7 orang responden terdapat 5 orang mengatakan pendaftaran pasien di puskesmas yang dilakukan petugas administrasi masih kurang, sehingga pasien mengeluh lama dalam menerima pelayanan. Kemudian dokter dalam memberikan pelayanan kurang baik, seperti kurangnya

informasi tentang penjelasan penyakit yang diderita pasien, sehingga komunikasi terapeutik belum berjalan optimal. Selain itu penerangan di ruang pemeriksaan kurang memadai, sehingga pasien diruang rawat jalan merasa pencahayaan ruangan terlalu gelap. Selain itu pasien mengeluh ruangnya kurang bersih dan nyaman. Sedangkan 2 orang responden lainnya juga mengatakan ketersediaan jenis dan jumlah obat yang diresepkan oleh dokter di puskesmas tersebut kurang, sehingga pasien sering membeli dan mencari obat di tempat lain.

Berdasarkan hasil pengolahan data sekunder di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang bersumber dari buku register kunjungan berobat Rawat Jalan Pasien BPJS Tahun 2021, 2022 dan 2023, diperoleh bahwa jumlah penurunan kunjungan yang datang memanfaatkan layanan kesehatan Tahun 2021-2023 jumlah penurunannya adalah sebesar 2%. Rendahnya kunjungan puskesmas dipengaruhi oleh mutu pelayanan, produk pelayanan, sumber daya manusia, dan persaingan pelayanan kesehatan. Citra Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi bagi masyarakat kurang baik daripada pelayanan kesehatan swasta, sehingga masyarakat lebih memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan swasta.

Terkait permasalahan tersebut puskesmas perlu adanya bauran pemasaran yang dinilai oleh masyarakat sekitar Puskesmas. Penilaian masyarakat terhadap puskesmas didasarkan pada elemen bauran pemasaran jasa yang terdiri dari product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence. Penelitian yang dilakukan oleh Ristrini tentang implementasi manajemen pemasaran dalam rangka membangun citra (image) masyarakat terhadap puskesmas menunjukkan bahwa citra masyarakat terhadap puskesmas terbentuk dari variabel pemasaran puskesmas yaitu tenaga kesehatan, bangunan fisik, fasilitas, peralatan dan obat-obatan, proses, dan hasil pelayanan. Berikut hasil pra-survei terkait kepuasan pasien yaitu :

Berdasarkan pra-survei di atas diketahui 5 dimensi kepuasan rata-rata memiliki tingkat sedang, dan dimensi yang sangat rendah yaitu pada pernyataan tentang bersikap sopan dan

ramah kepada setiap pasien, sehingga pasien merasakan tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

Seorang pemasar harus mampu menganalisis dan memilih pasar sasarannya sehingga perumusan bauran pemasaran yang dilakukan perusahaan benar benar mengacu pada pasar sasarannya Hasil pra survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa desain bangunan kurang menarik

Pada citra merek terkandung beberapa hal yang menjelaskan tentang merek sebagai produk, merek sebagai organisasi merek sebagai simbol Citra merek bisa juga tercipta dari faktor-faktor lainnya Brand image tercipta bisa dengan waktu yang sangat lama bisa juga dengan waktu yang singkat Hal ini tergantung dengan perusahaan itu sendiri sebagai induk dari merek yang dikeluarkan Penciptaan kesan menjadi salah satu karakteristik dasar dalam orientasi pemasaran modern yaitu lewat pemberian perhatian lebih serta penciptaan merek yang kuat Implikasi dari hal tersebut menjadikan merek suatu produk menciptakan image dari produk itu sendiri di benak pikiran konsumen dan menjadikan motivasi dasar bagi konsumen dalam memilih suatu produk (Vranesevic, 2019)

Berdasarkan hasil pra survei tentang citra puskesmas diketahui dari 10 pertanyaan, yang menyatakan item pertanyaan paling rendah yaitu tentang pelayanan belum sesuai dengan kualitas, petugas kurang bersikap ramah dan petugas jutek serta petugas memiliki tutur kata yang kurang sopan, sehingga citra puskesmas di benak pasien BPJS yaitu buruk

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi diketahui permasalahan dalam pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan yaitu bahwa survei kepuasan pasien tidak dilakukan secara berkala dan pencatatan atau evaluasi tidak direkap seperti pada instalasi/ bagian yang lain di Puskesmas ini Pada bagian Instalasi rawat jalan hanya disediakan buku kesan Dari buku tersebut, dapat diketahui keluhan pasien tentang ruang rawat jalan yaitu dokter jaga dan laborat pada sore dan malam yang masih belum ada, juga menjadi

kebutuhan masyarakat yang mendesak

Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat, namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen atau pasien dengan meningkatkan bauran pemasaran dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat Pihak pelayanan puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien BPJS sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan

Dilihat dari segi pasien berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan wawancara pada kepala puskesmas yaitu saat ini standar kerja yang diharapkan oleh pihak instansi minimal 80%, sedangkan setiap bulanya standar kerja menurun sebesar 2,6% pada bulan Maret April tahun 2023 dan dari standar kerja tersebut kurang maksimal.

Sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memiliki 24 tenaga kesehatan yaitu 1 dokter pasien, 3 dokter umum, 6 bidan, 5 perawat umum, 2 perawat pasien, 1 sanitarian, 1 apoteker, 2 petugas gizi, 2 laborant, 2 SKM, 2 pekarya, 2 tata usaha Untuk menuju mutu pelayanan kesehatan yang prima dan bagus sehingga para konsumen (pasien) mengatakan secara puas, diperlukan evaluasi sistem pelayanan kesehatan dan sumber daya yang ada di Puskesmas, evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan baik di Puskesmas

Berdasarkan data dari dinas Kesehatan Kabupaten Sukabumi terdapat 58 Puskesmas yang ada di Kabupaten Sukabumi, akan tetapi Puskesmas Cimanggu sendiri masih memiliki citra yang buruk karena persepsi Masyarakat

tentang pelayanan yang diberikan di puskesmas tersebut kurang memuaskan, seperti pelayanan yang diberikan kurang prima, terutama pada pelayanan BPJS Pasien umum di puskesmas cimanggu lebih diutamakan dibanding pasien BPJS Terlebih masih kurangnya pemasaran dibanding puskesmas lainnya

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap kepala puskesmas Cimanggu Berdasarkan data tahun 2023, bahwa citra puskesmas pada pasien BPJS adalah buruk, hal ini diketahui dari data tahun 2023 dari hasil kotak saran yang dikhususkan untuk pasien BPJS yaitu 58% pasien merasa kurang puas, serta memiliki citra yang buruk terhadap pelayanan puskesmas yaitu sebesar 48%, dengan demikian bahwa pasien BPJS kurang puas atas pelayanan yang diterima, serta petugas Kesehatan maupun administrasi kurang responsif dalam pelayanan yang diberikan

Melihat data data dan faktafakta yang telah penulis uraikan di atas, serta banyaknya keluhan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas terhadap tingkat kepuasan, maka perlu dilakukan penelitian, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana kebijakan mengenai pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Sukabumi Maka dari itu penulis akan melakukan sebuah penelitian dengan judul Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Citra Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel yaitu peserta BPJS sebanyak 100 responden yang dipilih berdasarkan kriteria Metode analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial, uji hipotesis simultan dan parsial

HASIL PENELITIAN

Bauran Pemasaran jasa di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang dihitung

rata rata skor total tanggapan responden atas butir pernyataan sebesar 2,80 berada pada interval 2 61 3 40 yang berarti berada pada kategori sedang Data ini menunjukkan bahwa Bauran Pemasaran jasa berdasarkan persepsi Pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu sedang Namun untuk kategori rendah sebagai bahan perbaikan puskesmas yaitu dilihat dari indikator Fasilitas sarana dan prasarana, Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai standar operasional prosedur (SOP), Sikap petugas kesehatan, serta dokter belum menjawab setiap pertanyaan tentang penyakit sesuai harapan pasien

Rata rata skor total tanggapan responden atas kesepuluh butir pernyataan sebesar 2,52 berada pada interval 1 81 2 60 yang berarti berada pada kategori rendah Data ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu rendah Berada pada kategori rendah yang dilihat dari Prosedur penerimaan pasien BPJS, Dokter memberitahu penyakit secara lengkap, Jadwal pelayanan, Keterampilan dokter, Pelayanan pemeriksaan yang aman, Jaminan, alat medis yang kurang lengkap, Bangunan di Puskesmas tidak rapih, belum memiliki ruang tunggu, toilet yang cukup dan nyaman, Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat alat Puskesmas serta Petugas Puskesmas kurang bersikap sopan dan ramah kepada setiap pasien, Dokter kurang mendengarkan keluhan, kurang memberikan solusi dalam pengobatan, kurang melakukan tindakan yang cepat pada pasien, kurang bersedia menanggapi pertanyaan pasien serta kurang melakukan tindakan sesuai prosedur pelayanan

Rata rata skor total tanggapan responden atas kesembilan butir pernyataan sebesar 2 79 berada pada interval 2 61 3 40 yang berarti berada pada kategori sedang Data ini menunjukkan bahwa Citra puskesmas di mata pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu sedang yaitu dilihat dari nama fasilitas kesehatan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang tidak cukup terkenal.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4 656	948		4 911	000
X1 (Bauran Pemasaran jasa)	111	064	198	1 739	000
X2 (Kepuasan)	352	057	708	6 226	000

a Dependent Variable: Y

Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879 ^a	772	764	1 695

a Predictors: (Constant)

Nilai koefisien korelasi berganda (R) antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan dengan Citra sebesar 0,879 Data ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat tinggi/sangat kuat antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan dengan Citra

Sub Variabel	Nilai Tolerance	VIF
<i>Product</i>	0,732	1,367
<i>Price</i>	0,894	1,119
<i>Place</i>	0,694	1,441
<i>Promotion</i>	0,371	2,696
<i>Process</i>	0,542	1,845
<i>People</i>	0,565	1,769
<i>Physical Evidence</i>	0,754	1,326

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 dan VIF lebih besar dari 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dari tabel tersebut diperoleh informasi bahwa koefisien parameter beta dari persamaan regresi tidak signifikan secara statistik yaitu 0,088; 0,418; 0,173; 0,668; 0,206; 0,059; 0,188 lebih besar dari 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa dalam data model empiris yang diestimasi tidak terdapat heteroskedastisitas/ asumsi homoskedastisitas pada data model tersebut tidak dapat ditolak Dengan demikian, data penelitian sudah memenuhi asumsi heteroskedastisitas (Engko, 2008)

Tabel Anova Untuk Pengujian Secara Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	555 582	2	277 791	96 745	000 ^b
Residual	163 668	57	2 871		
Total	719 250	59			

a Dependent Variable: Y

b Predictors: (Constant), X2, X1

Dapat dilihat nilai dilihat nilai F_{hitung} sebesar 96,745 dengan nilai signifikansi mendekati nol Kemudian nilai F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat bebas 2 dan 57 adalah sebesar 2,5245 Karena F_{hitung} (96,745) lebih besar dari F_{tabel} (2,5245), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima Artinya Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap Citra di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Secara visual daerah penerimaan dan penolakan H_0 pada uji simultan dapat dilihat pada grafik berikut

Pembahasan

Bauran Pemasaran Jasa Yang Dilakukan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Bauran Pemasaran jasa Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Diperoleh rata rata skor total tanggapan responden 2,80 Hal ini berada pada interval 2 61 3 40 yang berarti berada pada kategori sedang Data ini menunjukkan bahwa Bauran Pemasaran jasa berdasarkan persepsi Pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu sedang Hal ini bahwa bauran pemasaran yang ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dipengaruhi oleh faktor faktor yang mempengaruhi bauran pemasaran (produk, harga, promosi, lokasi, orang, fasilitas fisik, proses) dan kualitas pelayanan jasa (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian)

Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Puskesmas

Cimanggu Kabupaten Sukabumi salah satunya menggunakan media sosial seperti facebook untuk menerima keluhan, saran ataupun harapan terhadap pelayanan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dari masyarakat Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi juga melakukan penguatan kapasitas petugas layanan klinis dalam memberikan pelayanan yang bermutu pada pasien

Bauran pemasaran merupakan salah satu strategi pemasaran untuk menyampaikan informasi secara luas, memperkenalkan suatu produk barang dan jasa bauran pemasaran yang biasa digunakan adalah 6 P yaitu: Product, Price, Place, Promotion, People, dan Process

Product (Produk) adalah jenis pelayanan kesehatan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang tersedia di instalasi rawat jalan yang di manfaatkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diketahui bahwa untuk Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memiliki beberapa jasa pelayanan kesehatan yang umumnya terdapat di Puskesmas lain yang ada di kota Palu, dan belum ada produk unggulan dari Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Adapun pengunjung yang ditemui sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan poli anak

Produk adalah jenis jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang tersedia di instalasi rawat jalan yang dimanfaatkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya Hasil wawancara, observasi, dan data sekunder diketahui bahwa jenis pelayanan yang ditawarkan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi hampir sama dengan puskesmas lain

Harga (Price) dalam hal ini adalah tarif Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang dikenakan kepada pengguna pelayanan (pasien) atas produk yang diterima pengguna (pasien) Berkaitan dengan strategi harga didapatkan informasi bahwa untuk harga pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi telah ditentukan oleh Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun

2002 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2004 perlu ditinjau kembali untuk diadakan perubahan sesuai dengan tersedianya sarana dan prasarana kesehatan serta berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku, dan disesuaikan dengan pelayanan yang telah diberikan Dan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi juga melayani pembayaran tunai maupun non tunai, dan dari hasil wawancara dengan masyarakat untuk harga pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai, dan sebagian besar pasien tidak terlalu memperhatikan harga karena mereka merupakan pasien BPJS

Promosi merupakan bagian terpenting dalam memasarkan produk atau jasa (8) Untuk lebih berhasil dalam pemasaran, maka perusahaan harus memperhatikan kebijakan promosi dengan tujuan memberitahukan kepada konsumen atau pelanggan potensial tentang jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dan dimana mereka dapat memperolehnya

Berkaitan dengan strategi promosi yang dilakukan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi seperti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi untuk memberikan gambaran tentang pelayanan dan juga kondisi Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi kepada Masyarakat Adapun media sosial yang digunakan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu facebook (Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi) dan instagram (@puskesmas cimanggu), dengan media sosial tersebut diharapkan bisa memperbanyak interaksi di kanal komunikasi digital Menggunakan media sosial adalah cara paling efektif serta efisien dalam hal penghematan biaya serta jangkauan yang cukup luas, serta pihak Puskesmas dapat membangun komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat

Lokasi atau tempat dari Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kegiatan memberikan pelayanan kesehatan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memiliki lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh pasien dan semua lapisan

masyarakat Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dan juga kepada keluarga pengunjung pasien dan masyarakat diketahui bahwa lokasi Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi berada di lokasi yang sangat strategis, karena terletak kurang lebih 13 KM dari pusat pemerintahan Kabupaten Sukabumi dan tidak jauh dari keramaian, kemudian mudah dijangkau oleh kendaraan roda empat maupun roda dua

People (Orang) yang dimaksud dalam bauran pemasaran di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi adalah distribusi sumber daya instansi yang ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi bahwasanya Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi telah melakukan berbagai macam pelatihan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusiannya.

Banyak studi telah dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien berdasarkan model ServQual Penelitian (Rahmi et al , 2020) yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebun Handil Kota Jambi menemukan rata rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28%, dengan rincian aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, dan empati 88,93%, sedangkan aspek bukti fisik 78,33%

Penelitian yang dilakukan Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang masih rendah (<80%) antara lain pada aspek kehandalan 62,2%, daya tanggap 64,3%, jaminan 62,2%, empati 52,0%, dan bukti fisik 20,4% Studi lainnya dilakukan Harahap dan Utami (2021) menemukan tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan di kota Binjai pada aspek kehandalan 88%, daya tanggap 80%, jaminan 64%, empati 72%, dan bukti fisik 72%

Kepuasan pasien menjadi elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima layanan Puskesmas Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan

kepuasan bagi pasien, dan kepuasan pasien berhubungan positif yang kuat dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Studi Fatima, Malik & Shabbir (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cenderung meningkatkan kepuasan pasien yang membangun minat kunjungan ulang

Bukti fisik (tangible) berkaitan dengan daya tarik pada fasilitas fisik berupa peralatan/perlengkapan yang lengkap dan material yang digunakan, ketersediaan informasi serta penampilan karyawan Bukti fisik merupakan wujud kenyataan untuk menampilkan yang terbaik bagi pasien Berdasarkan hasil analisis, Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dirasa perlu untuk mempertimbangkan area parkir yang memadai bagi kendaraan dan menyediakan tempat pendaftaran yang rapi Kehandalan (reability) adalah bagaimana penyedia layanan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pasien Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi diharapkan memperbaiki pelayanan agar diberikan tepat waktu dan tidak terkesan berbelit belit Daya tanggap (responsiviness) berkenaan dengan kesigapan petugas kesehatan dalam merespon dan menanggapi keluhan pasien Kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan membantu pasien adalah unsur penilaian dari dimensi daya tanggap Hasil analisis menunjukkan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi untuk berupaya meningkatkan pelayanan rawat jalan terkait waktu tunggu pasien, kecepatan dalam pelayanan dan siap membantu ketika pasien membutuhkan

Jaminan (assurance) adalah upaya menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan melalui kemampuan memberikan jaminan dan keamanan, sedangkan empati (emphaty) adalah bentuk perhatian melalui kemampuan komunikasi yang baik kepada pasien dan keluarganya Terhadap dua dimensi terakhir ini, Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi diharapkan lebih meningkatkan sikap ramah dan sopan dengan sering menyapa atau memberi salam kepada pasien dan keluarganya Hasil analisis Diagram Kartesius mengindikasikan beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk

perbaikan pelayanan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu menyediakan petunjuk atau informasi pelayanan, memperbaiki pelayanan administrasi, ketepatan waktu pelayanan, dan pelayanan dilakukan dengan teliti dan cermat

Puskesmas dikatakan berhasil, tidak hanya dilihat dari tersedianya kelengkapan fasilitas atau sarana prasarana yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pihak Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Puskesmas sebagai salah satu penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata dan nondiskriminatif.

Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran puskesmas. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi tersebut pada teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi puskesmas. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018).

Citra Merek Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan

bahwa Citra Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi diperoleh rata-rata skor total tanggapan responden 279 hal ini berada pada interval 261-340 yang berarti berada pada kategori sedang, dengan demikian citra puskesmas menurut persepsi pasien BPJS belum menunjukkan kategori yang tinggi, sehingga dipandang cukup dari pasien BPJS.

Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi seringkali ditandai dengan adanya peningkatan angka keluhan pasien melalui kotak saran dan pengalaman pasien yang sudah berobat di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yaitu pengalaman pasien seperti kurang baiknya pelayanan yang diberikan, fasilitas berobat yang kurang memadai, fasilitas toilet/wc yang kurang nyaman dan bersih, fasilitas obat yang kurang lengkap, fasilitas ruang pegawai medis kurang memadai dan waktu jam dokter yang tidak sesuai, pegawai puskesmas yang kurang ramah, pendaftaran yang sering mengantri lama dan sering kali pemeriksaan/diagnosa yang lama untuk mengantri serta dokter yang sering tidak ada di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi.

Setiap perusahaan atau puskesmas pasti mempunyai citra di mata publiknya, citra tersebut dapat dipersepsikan berbeda-beda oleh setiap orang tergantung pada persepsi yang dilihat mereka mengenai apa yang mereka rasakan terhadap citra perusahaan tersebut. Citra itu dapat berdampak positif dan negatif. Citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut yaitu Kepribadian (Personality), keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial (Nurdianty, 2021).

Citra merek adalah persepsi konsumen terhadap merek suatu produk yang dibentuk dari informasi yang didapatkan konsumen melalui pengalaman menggunakan produk tersebut. Menurut Keller (2018:3), citra merek adalah tanggapan konsumen akan suatu merek yang didasarkan atas baik dan buruknya merek yang diingat konsumen. Citra merek merupakan keyakinan yang terbentuk dalam benak konsumen tentang obyek produk yang telah dirasakannya. Citra merek mampu membentuk persepsi positif dan kepercayaan

konsumen terhadap produk atau jasa yang akan memperkuat loyalitas merek. Loyalitas merek dapat membentuk image yang baik, tepat dan sesuai dengan selera konsumen terhadap produk dan jasa yang dihasilkannya. Image atau citra adalah suatu gambaran, penyerupaan kesan utama atau garis besar, bahkan bayangan yang dimiliki oleh seseorang tentang sesuatu, oleh karena itu citra atau image dapat dipertahankan.

Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Secara Parsial Dan Simultan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan dengan Citra sebesar 0,879. Data ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat tinggi/sangat kuat antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan dengan Citra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memperlihatkan bahwa kemungkinan terjadi gap antara harapan yang diinginkan pasien dengan perlakuan yang diterima pada saat memanfaatkan pelayanan kesehatan, sehingga mempengaruhi penilaian pasien terhadap kepuasan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi.

Kondisi menurunnya jumlah kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen puskesmas, mungkin pengaruh/petunjuk dari loyalitas pasien yang menurun. Jumlah pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dan hal ini membuktikan bahwa pihak puskesmas perlu meningkatkan strategi pemasarannya sehingga dapat menjadikan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi menjadi puskesmas yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan puskesmas lainnya. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan strategi pemasarannya yang berujung pada peningkatan kualitas Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi.

Citra pasien adalah kumpulan dari kepercayaan, kesan, dan daya ingat yang dimiliki pasien terhadap sesuatu objek. Sikap dan tindakan pasien terhadap suatu objek, sangat ditentukan oleh citra dari objek tersebut (Siyoto, 2016). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra dari pasien terhadap penggunaan puskesmas dimana keuntungan citra dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya citra pasien dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan berbasis keuangan yang lebih stabil (Rengkuan, 2015).

Bauran pemasaran merupakan set variabel pemasaran yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam mengejar tingkat penjualan yang ditargetkan dalam pasar. Implementasi bauran pemasaran yang efektif pada puskesmas salah satu strategi dalam meningkatkan dampak signifikan terhadap citra lembaga dengan memanfaatkan sumberdaya secara maksimal, Puskesmas dapat membangun citra yang positif dan bersaing dalam kualitas pelayanan yang bermutu sehingga jumlah kunjungan meningkat yang berdampak pada operasional puskesmas tersebut.

Elemen pertama dalam bauran pemasaran adalah produk. Produk merupakan barang atau jasa yang dinilai untuk dibeli oleh pelanggan (Yuliantine & Siyoto, 2018). Puskesmas mempunyai produk seperti menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kepastian jam pelayanan, pelayanan kegawat daruratan yang memadai, obat yang terpenuhi di apotik dan masih banyak lagi, sehingga dapat memberikan kesan yang baik pada pasien meningkatkan loyalitas pasien dan mempengaruhi kunjungan ke Puskesmas (Abuosi & Atinga, 2013).

Elemen kedua harga, harga merupakan bauran pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan. Metode bauran harga digunakan untuk berbagai upaya pemasaran seperti membuat harga diskon untuk peristiwa atau peringatan tertentu, menetapkan suatu harga paket produk, menetapkan harga produk tertentu dan harga gratis untuk produk yang lainnya (Kim & Han, 2012). Hal ini cukup untuk mengundang minat pembeli (pelanggan). Pembeli mempertimbangkan harga dalam

memilih produk (Rieder et al , 2012) Elemen harga merupakan salah satu elemen terpenting dalam fokus utama penerima layanan dalam memilih Puskesmas (Guru et al , 2022) Konsumen dalam menentukan pilihan akan mempertimbangkan harga, menimbang harga dan keuntungan yang didapat jika melakukan pilihan tersebut (Hung et al , 2013), Sehingga dalam produk jasa Puskesmas maka akan dibandingkan dengan Puskesmas lainnya dari segi harga dan pelayanan yang didapatkan Semakin harga yang ditawarkan terjangkau dan fasilitas pelayanan yang didapatkan juga sesuai maka akan mempengaruhi minat dalam penentuan keputusan (Alfiyani, Setiyadi, et al , 2023) (Alfiyani, Yakob, et al , 2023) Dalam hal ini Puskesmas akan mengembangkan pemberian pelayanan yang efisien sehingga dapat mengendalikan biaya dan meningkatkan pendapatan (Rakotondrajoa et al , 2020)

Elemen ketiga tempat, lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat akan berpengaruh pada pilihan tempat pelayanan Puskesmas Aksesibilitas luas terhadap layanan kesehatan menjadi salah satu indikator dalam pilihan pasien (Coculescu et al , 2016) Fasilitas penunjang yang kurang memadai seperti kurangnya peralatan dan ruangan yang minim dan letaknya jauh sehingga pasien tidak loyal dan memungkinkan pasien berpindah ke Puskesmas lain (Tulchinsky & Varavikova, 2014) Tempat merujuk ke Puskesmas yang dekat dengan masyarakat juga berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien (Al Hakim & Gong, 2012) Lokasi suatu jasa sangat berpengaruh terhadap kesuksesan, lokasi fasilitas sangat berperan dalam sukses tidaknya pelayanan Kesehatan, sehingga perlu evaluasi terkait determinan biopsikososial kepuasan pasien (Alfiyani, 2023) Suasana dalam tempat tersebut bersangkutan juga dengan persepsi pelanggan terhadap suatu jasa Suasana yang kondusif dan nyaman dapat menunjukkan status sosial tertentu dan tingkat kenyamanan para pelanggan

Elemen keempat proses, Tenaga kesehatan yang merupakan sumber daya manusia dan alat kesehatan yang kurang akan berpengaruh pada hasil pelayanan yang dihasilkan (kurang baik) (Alfiyani et al , 2018) Komponen proses terutama pada penanganan pasien yang bisa

terkendala seperti alat yang kurang memadai, tempat tunggu yang kurang nyaman, tidak kondusifnya lingkungan puskesmas dapat berakibat pada penilaian pasien terhadap layanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi kunjungan selanjutnya (Milella et al , 2021) Hal ini juga didukung dalam penelitian bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Chimwaza et al , 2012)

Elemen kelima people, Puskesmas salah satu faktor penting adalah Sumber Daya Manusia yang juga berperan penting dalam suksesnya Puskesmas tersebut (Williams et al , 2013) Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh penyedia layanan sehingga manajemen Puskesmas akan mempertimbangkan untuk merekrut tenaga medis dan administrasi yang sesuai dengan jabatannya, selain kemampuan *hardskill* juga diperlukan kemampuan *soft skill* seperti keramahan, kesungguhan dalam melayani, komunikasi yang baik dan sopan yang semua itu bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga mempengaruhi pilihan dalam kunjungan puskesmas Kembali (Bao et al , 2013)

Elemen keenam promosi, Komunikasi dan persuasi pelanggan biasanya menjadi bagian dari aktivitas promosi Puskesmas (Medina Mirapeix et al , 2013) Perlunya peningkatan Strategi dalam pemasaran serta komunikasi dari pihak Puskesmas terhadap masyarakat (penerima layanan) dengan tujuan tercapainya keunggulan layanan (Patel & Patel, 2022) Fokus dalam promosi ini adalah jenis komunikasi pemasaran yang mempunyai tujuan untuk menyebarkan informasi dan membuat pasar sasaran untuk menerima, membeli dan loyal pada produk yang dijual Disini lebih ditekankan pada promosi tentang menjual pelayanan puskesmas sehingga meningkatkan kunjungan Puskesmas Media sosial semakin dimanfaatkan oleh Puskesmas dan pasien, media digital menggantikan iklan di media konvensional, pemasaran media digital didefinisikan sebagai penggunaan platform media sosial dan situs web untuk mempromosikan barang atau jasa (Viniya et al, 2019) Dalam pengembangan strategi dan operasi yang berorientasi pasar dan meningkatkan kinerja Puskesmas perlu adanya departemen pemasaran yang menghubungkan

puskesmas dengan masyarakat luas (Asuman Atilla et al, 2015) Elemen ketujuh physical evidence, Hubungan antara bukti fisik dan loyalitas adalah terdapat hubungan, masyarakat sekarang ini juga memilih puskesmas yang mempunyai fasilitas yang lengkap sebagai prioritas utama, tidak hanya melihat fisik puskesmas juga melihat dari segi pelayanan Puskesmas (Indriani et al, 2020) Layanan pasien dapat digunakan secara kreatif dan hati hati dalam program pemasaran layanan, meningkatkan orientasi dokter dan perawat terhadap layanan mereka seperti mengembangkan dan mengelola physical evidence dan referensi yang dipergunakan dalam komunikasi nilai layanan kepada pasien (Islam, 2018)

Kepuasan terhadap citra Merek Semakin baik citra merek yang dimiliki oleh Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan pada Konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Citra merek yang baik terhadap Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang akan didapatkan oleh konsumen Banyak konsumen yang menganggap bahwa citra yang melekat pada suatu pelayanan kesehatan dapat membuat konsumen memutuskan untuk memakai atau tidak suatu jasa atau barang dari suatu lembaga/instansi Dapat dilihat hasil dari analisis variable citra merek menunjukkan bahwa indicator yang memiliki nilai terbesar adalah indicator citra dari produsen Hal ini menunjukkan bahwa konsumen beranggapan bahwa Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi memiliki citra yang baik sebagai tempat pelayanan kesehatan

Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kepuasan Terhadap Citra Merek Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat dilihat R square sebesar 0,879 yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD) Melalui nilai koefisien determinasi dapat diketahui bahwa bahwa 87,9% Citra pada Pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi, secara simultan

disebabkan oleh Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan memberikan pengaruh sebesar 87,9% terhadap Citra di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Sedangkan sisanya yaitu sebesar 12,1% merupakan pengaruh faktor lain di luar Bauran Pemasaran jasa dan kepuasan

Bauran pemasaran jasa dan kepuasan berpengaruh terhadap citra Puskesmas Cimanggu kabupaten Sukabumi sebesar 84,9% sedangkan sisanya sebesar 12,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel citra puskesmas Namun apabila dilihat secara parsial bauran pemasaran lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien Makna dari pengujian statistik tersebut menyatakan bahwa bauran pemasaran jasa dan kepuasan memiliki peranan dalam mendukung peningkatan citra merek puskesmas Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas, citra menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan SDM baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dengan demikian Puskesmas harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan Selain faktor penting bagi kelangsungan (Hasibuan et al, 2023)

Pemasaran merupakan suatu interaksi yang berusaha untuk menciptakan hubungan pertukaran, tetapi pemasaran bukanlah merupakan suatu cara sederhana sekedar menghasilkan penjualan saja Pertukaran dalam hal ini hanyalah suatu pentahapan awal dalam proses pemasaran Pemasaran ini dilakukan baik sebelum maupun sesudah pertukaran. Keputusan yang diambil dibidang pemasaran harus ditujukan untuk menentukan produknya, pasarnya, harganya, serta

promosinya Seluruh sistem dari kegiatan bisnis harus berorientasi ke pasar atau konsumen. Konsumen harus benar benar merasa kebutuhannya dipenuhi agar supaya perusahaan memperoleh kesinambungan usaha yang sangat penting bagi perusahaan, sehingga pandangan konsumen baik terhadap perusahaan (Ulfa et al , 2019)

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mengenai pengaruh Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan Terhadap Citra di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi disimpulkan :

1. Bauran Pemasaran Jasa Yang Dilakukan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi berada pada kategori sedang Namun untuk kategori rendah sebagai bahan perbaikan puskesmas yaitu dilihat dari indikator Fasilitas sarana dan prasarana, Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai standar operasional prosedur (SOP), Sikap petugas kesehatan, serta dokter belum menjawab setiap pertanyaan tentang penyakit sesuai harapan pasien
2. Persepsi Kepuasan Yang Dirasakan Pasien BPJS Di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi berada pada kategori rendah yang dilihat dari Prosedur penerimaan pasien BPJS, Dokter memberitahu penyakit secara lengkap, Jadwal pelayanan, Keterampilan dokter, Pelayanan pemeriksaan yang aman, Jaminan, alat medis yang kurang lengkap, Bangunan di Puskesmas tidak rapih, belum memiliki ruang tunggu, toilet yang cukup dan nyaman, Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat alat Puskesmas serta Petugas Puskesmas kurang bersikap sopan dan ramah kepada setiap pasien, Dokter kurang mendengarkan keluhan, kurang memberikan solusi dalam pengobatan, kurang melakukan tindakan yang cepat pada pasien, kurang bersedia menanggapi pertanyaan pasien serta kurang melakukan tindakan sesuai prosedur pelayanan
3. Citra Merek Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi berada pada kategori sedang yaitu dilihat dari nama

fasilitas kesehatan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang tidak cukup terkenal

4. Terdapat pengaruh yang positif antara Bauran Pemasaran jasa terhadap Citra Bauran Pemasaran jasa memberikan pengaruh sebesar 87,9% terhadap Citra di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi sisanya yaitu sebesar 12,1% merupakan pengaruh faktor lain di luar Bauran Pemasaran jasa dan kepuasan
5. Terdapat Pengaruh yang positif antara Kepuasan Terhadap Citra Merk Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi Kepuasan memberikan pengaruh sebesar (38 0%) terhadap Citra pada Pasien BPJS di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mengenai pengaruh Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan Terhadap Citra di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi

1. Dalam upaya peningkatan kinerja dokter, perlu disusun kebijakan dan sistem yang sistematis dan terperinci melalui komite medik serta kinerja dokter dalam memberi pengobatan yang efektif, bermutu dan efisien menjadi indikator penilaian dokter dan lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba Dokter mengisi catatan dokumen harus lengkap dan jelas tentang riwayat pasien tersebut
2. Menjadikan seluruh karyawan puskesmas sebagai *customer relationship* Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi
3. Pihak Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan

interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*

4. Pihak Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*
5. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien
6. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra pada Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi, dengan demikian puskesmas harus bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan kecepatangngapan dalam melayani pasien, waktu tunggu untuk pendaftaran, keramahan, dan kesopanan dalam melayani pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker Dan Biel (2019) Brand Equity And Advertising: Advertising Role In Building Strong Brand Lawrence Erlbaum Associates Inc , Hillsdale
- Agustine, E D , & Sulistiadi, W (2018) Analisis Elemen Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Puskesmas : Systematic Review Jurnal Administrasi Puskesmas Indonesia, 4(1), 48–56 <https://doi.org>
- Andreami, I Wayan Eko 2016 Pengaruh Citra Terhadap Keinginan Untuk Berkunjung Kembali Dan Niat Merekomendasikan Desa Wisata Panglipuran Sebagai Tempat Tujuan Wisata (Tesis) Yogyakarta : Universitas Atma Jaya
- Andriyai (2017) Andriyani, D (2017) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada J Va Coffe Thesis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta [Http://Eprints Mercubuana Yogya Ac Id/Id/Eprint/732](http://Eprints.Mercubuana.Yogya.Ac.Id/Id/Eprint/732)
- Anggriawan, Rafifnko 2017 Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Produk Tupperware Di Bandar Lampung Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol 62 No 2 Hal : 214 – 221
- Arikunto (2017) Dasar Dasar Evaluasi Disiplin Dalam Pendidikan Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri (2018) Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi) Depok: Pt Raja Grafindo Persada
- Astuti, Luh Sri, Made Antara Dan I Nyoman Madiun 2017 E Marketing Pemasaran Villa Menggunakan Online Travel Agents Denpasar : Pelawa Sari
- Bagus Jati Hotel Asal Wisatawan Dan Jumlah Kedatangan Wisatawan 2010 – 2017
- Bandaso, A , Kusumowardhani, D , Putri Tanjung, H , Marliani, L , & Mokoginta, M (2019) Strategi Place Dalam Pemasaran Puskesmas Di Indonesia; Systematic Review Place Strategy In Marketing Hospitals In Indonesia; Systematic Review Jurnal Medika Utama, 6, 109–117
- Buchari Alma (2017) Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa Alfabeta Bandung
- Campbell (2017) Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen) Diterjemahkan Oleh : Zoelkifli Kasip Jakarta : Pt Indeks
- Cannon (2019) Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global Edisi 16 Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Chandra, A Prijaya, & Santoso, T (2019) Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Outlet Mini Melts Surabaya Agora, 7(1), 1–5 [Http://Publication Petra Ac Id/Index Php/Manajemen Bisnis/Article/View/8172](http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen.Bisnis/Article/View/8172)
- Dahmiri 2017 Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Citra Department Store (Studi Pada Trona Department Store Kota Jambi) Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora Volume 12, Nomor 2, Hal : 71 – 76

- Darmansah, A , & Yosepha, S Y (2018) Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee Di Wilayah Jakarta Timur Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurya, 1(1), 15–30 <https://JomUniversitassuryadarma.Ac.Id/IndexPhp/Jimen/Article/View/2>
- Data Dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia (2017) Data Puskesmas Di Indonesia <https://Www.Google.Com/Search?>
- Davis (2018) Analisis Sistem Informasi Yogyakarta: Andi Enger
- Dewi, Ida Ayu Putu Citra 2018 Peranan Persepsi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Dan Loyalitas Produk Hatten Wines E Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata Vol 6, No 3 Hal : 346 – 355
- Dinas Kesehatan Jawa Barat (2018) Profil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat 1(69), 5–24
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali 2018 Jumlah Akomodasi Di Bali 2013 2017
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali 2018 Jumlah Akomodasi Di Kabupaten Gianyar 2013 2017
- Diyatma (2019) Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen Seri Pustaka 03/Bp Undip
- Gozali (2018) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update Pls Regresi Semarang: Universitas Diponegoro
- Gultom,D K (2017) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Citra Destinasi Dan Kepuasan Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Wisatawan Jurnalrisetsainsmanajemen,1(2),139150retrievedfrom<http://Ejurnal.Id/IndexPhp/Jsm/Article/View/103>
- Gunarsa (2018) Psikologi Praktis Anak, Remaja Dan Keluarga, Cetakan 7 Jakarta : Pt Gunung Mulia
- Harun, M F (2020) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Citra Rumah Sakit Di Unit Rawat Inap Rsud Kabupaten Muna 01(1), 9–22
- Hasan (2019) Marketing Dan Kasus Kasus Pilihan Caps Yogyakarta
- Hasibuan, R R , Hasanah, Y N , Dewi, R , & Purwatiningsih (2023) Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Jmbk (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan), 4(1), 1–9
- Hendriati, Lutfi 2019 Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta Jurnal Media Wisata, Volume 17, Nomor 1 Hal : 1 – 10
- Hermawan (2018) From Products To Customers To The Human Spirit Marketing 3 0 Printed In The United States Of America
- Ihsani (2018) Edukasi Sanitasi Lingkungan Dengan Menerapkan Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat (Phbs) Pada Kelompok Usia Prasekolah Di Taman Asuh Anak Muslim Ar Ridho Tasikmalaya Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 6(3), 289 <https://Doi.Org/10.24198/Jppm.V6i3.22987>
- Kaakinen, Heidi Dan Purkayastha, Eshita 2016 Online Marketing Of Hospitality Services : Tourist Satisfaction With Online Accommodation Booking Finland : University Of Centria
- Kartajaya (2017) Positioning, Diferensiasi, Dan Brand Jakarta: Pt Gramedia Pustaka
- Keller (2019) Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1 Pt Index Kelompok Gramedia Jakarta
- Kertajaya (2018) Hermawan Kertajaya On Marketing Edisi Soft Cover Bandung: Mizan Media Utama
- Kim, T J (2017) Effective Employment Brand Equity Through Sustainable Competitive Advantage, Marketing Strategy, And Corporate Image Journal Of Business Research
- Kotler & Armstrong (2018) Prinsip Prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Kotler Dan Armstrong (2019) Dasar Dasar Pemasaran Jakarta:Indeks
- Kotler Dan Armstrong; Gravin Dan Lovelock 2019) Dalam Penelitian Panjaitan (2019) Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa Bandung: Alfabeta Barata,
- Kotler, P (2019) Marketing 3 0

Lupiyoadi (2019) Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Dua Jakarta: Salemba Indeks Kelompok Gramedia

Malau (2017) Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global Bandung : Alfabeta

Maulana (2018) Menelisik Strategi Pemasaran Puskesmas Menggunakan Market Based Management Jurnal Manajemen Bisnis, 17(3), 374 <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i3.2527>

Mubarak (2019) Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep Dan Aplikasi Dalam Kebidanan Jakarta: Salemba Medika

Nasrulsyah, C , Asyura, F , Hasan, K , Maulidani, & Sofia, M (2018) Analisis Swot Dalam Mengatasi Kelemahan Dan Kekurangan Puskesmas Siloam Makma, 3(3), 112–118