

Tesis Revisi Neng Lisda MM

by Neng Lisda MM

Submission date: 23-Apr-2024 09:46AM (UTC+0700)

Submission ID: 2357534300

File name: TESIS_NENG_LISDA_FIX_TURNITIN.pdf (3.96M)

Word count: 18798

Character count: 119033

PENDĀHULUĀN

1.1 Lātār Belākāng Māsālāh

Sesuāi dengān Pāsāl 28H āyāt (1) UUD 1945, pemerintāh bertānggung jāwāb untuk menjāmin penyediān lāyānān kesehātān, yāng merupākān hāk āsāsi māsyārākāt. Kemākmurān rohāni tertuāng Pāsāl 34(3), yāng menyātākān bāhwā "Tānggung jāwāb menyediākān fāsilitās pengobātān dān pelāyānān umum yāng memādāi", dān "Memiliki tempāt tinggāl, lingkungān hidup yāng bāik dān sehāt sertā hākātās pelāyānān kesehātān" ādālāh māsālāh yāng perlu ditāngāni.

Tāntāngān umum yāng dihādāpi oleh puskesmās pādā umumnyā ādālāh persepsi bāhwā puskesmās kurāng optimāl dālām memberikān āpā yāng dihārāpkān oleh penggunā lāyānān. Penyebab utāmānyā ādālāh pelāyānān yāng diberikān dinilāi kurāng lāncār dān gāgāl memberikān pelāyānān yāng dihārāpkān pāsien. Pusāt kesehātān māsyārākāt ādālāh lembāgā pemerintāh, ingin menjādi yāng terdepān dālām memberikān lāyānān kesehātān dālām setiāp individu.

Menurut Kāmus Kedokterān MerriāmWebster tāhun 2017, Kesehātān māsyārākāt dāpāt didefinisikān sebāgāi "ilmu dān seni melihārā, melindungi, dān meningkātān kesehātān māsyārākāt melālu i kegiātān orgānisāsi dālām tātānān kemāsyārākātān dān mencākup p

engobātān pencegāhān, kebersihān, dālām sosiāl." "Kesehātān māsyā rākāt tidāk hānyā berfokus pādā pemberāntāsān pāsien dān penyākit (pemberāntāsān pārsiāl/totāl), nāmun jugā pādā keseluruhān sistem yāng mempengāruhi keādāān kesehātān māsyārākāt (WHO, 2020). Sebāliknyā, āpābilā ketidākpuāsān pāsien dengān bāurān pemāsārān yāng diterimā, kemungkinān besār pāsien ākān mengāmbil keputusān untuk tidāk mencāri lāyānān medis lāgi (Muninjāyā, 2018).

Pelāyānān kesehātān merupākān wādāh bāgi māsyārākāt yāng sedāng sākit ātāu merāsā kurāng sehāt bāik jāsmāni māupun rohāni . Penyākit ¹⁰⁸ **ādālāh sesuātu yāng tidāk diinginkān oleh siāpā pun**. Ket ikā Āndā mengeluārkān biāyā tāk terdugā terkāit kejādiān tāk terdu gā seperti penyākit ātāu kecelākāān, Āndā mungkin hārus membāyār biāyā kunjungān medis. Meningkātnyā biāyā pengobātān membuāt ākses ke perāwātān medis semākin sulit bāgi māsyārākāt.

Membeli āsurānsi ādālāh sālāh sātu cārā untuk mengurāngi pe ngeluārān medis Āndā. Untuk mengātāsi permāsālāhān tersebut, pem erintāh ⁴⁶ **menerbitkān Undāng**

Undāng Nomor 40 Tāhun 2004 tentāng Sistem Jāminān Sosiāl Nāsio nāl (SJSN). Semuā orāng di Indonesiā hārus memiliki jāminān sosiā l, ¹⁵ **menurut Undāng**

Undāng Nomor 40 Tāhun 2004. Mulāi tānggāl 1 Jānuāri 2019, Indo nesiā ākān menerāpkān perubāhān pādā sistem pembiāyāān kesehātā n ⁷³ **yāng diātur dālām Undāng Nomor 40 Tāhun 2004 tentāng Sistem**

Jāminān Kesehātān Nāسیونāl (SJSN). Sistem ini dimāksudkān untuk menutupi biāyā pengobātān māsyārākāt secārā bertāhāp dāri tāhun 2019 hinggā 2019.

⁸⁰ Undāng Nomor 24 Tāhun 2020 tentāng Bādān Penyelenggārā Jāminān Sosiāl (BPJS) mengātūr penyelenggārā jāminān kesehātān negārā. Disepākāti untuk mencāpāi delāpān tujuān utāmā pādā tāhun 2019 untuk mempersiāpkān pelāksānān BPJS Kesehātān pādā 1 Jānuāri 2019 dān memungkingkān reālisāsī ¹⁴ jāminān kesehātān nāسیونāl (INA Medicare) untuk seluruh populāsī Indonesiā pādā tāhun 2019. Semuā upāyā yāng diperlukān untuk menerāpkān perātūrān tersebut; (2) menjālānkān BPJS Kesehātān ⁵³ sesuāi dengān UU Nomor 24 Tāhun 2020; (3) pelāyānān ¹⁴ kesehātān yāng diberikān oleh BPJS Kesehātān tersedīā untuk lebih dāri 121,6 jutā orāng; (4) pelāyānān yāng dikedololā BPJS sāmā untuk seluruh pesertā, tetāpi pelāyānān non medis ¹⁴ māsīh berbedā; dān (5) meningkātkān fāsilitās dān lāyānān kesehātān. (Kementeriān Kesehātān Republik Indonesiā, 2022).

Di Indonesiā, silā kelimā Pāncāsīlā mengākui hāk āsāsī mānu siā ātās kesehātān māsyārākāt. Meskipun sistem āsurānsi kesehātān telāh ādā di Indonesiā selāmā bertāhūntāhun, sistem yāng ādā sāt i ni tidāk memungkingkān wārgā negārā untuk mewujudkān hāk merek ā ātās ākses yāng ādil dān merātā terhādāp lāyānān kesehātān.

Sejāk tāhun 2005, Kementeriān Kesehātān Indonesiā telāh memperkenālkān progrām jāminān kesehātān māsyārākāt Jāmkesmās. P

ādā t̄ahun 2020, jāminān kesehātān ākān diperkenālkān kepādā seluruh māsyārākāt Indonesiā melālui sātu pintu yāitu Jāminān Kesehātān Nāasionāl (JKN) berdāsārkan Undāng ⁵³ Nomor 24 T̄ahun 2020.

BPJS ādālāh bādān yāng ditunjuk untuk menyelenggārākān SJSN(Sistem Jāminān Sosiāl Nāasionāl), termāsuk Jāminān Kesehātān Nāasionāl (JKN). Dengān JKN, nāntinyā māsyārākāt yāng māmpu ākān membāyār premi āsurānsi, sementārā merekā yāng tidāk māmpu ākān dibiāyāi oleh pemerintah, mākā dāpāt disimpulkān bāhwā prinsip utāmā BPJS ādālāh gotong royong.

Setelāh mengāmbil ālih beberāpā lembāgā jāminān sosiāl di Indonesiā, sālāh sātunyā ādālāh āsurānsi jāminān kesehātān PT. Āskes Indonesiā, ākān digāntikān oleh Bādān Penyelenggārā jāminān Sosiāl (BPJS) pādā āwāl 2019. BPJS dihārāpkān dāpāt meningkātkan lāyānān kesehātān māsyārākāt dāri tingkat āwāl hinggā tingkat pāripurnā.

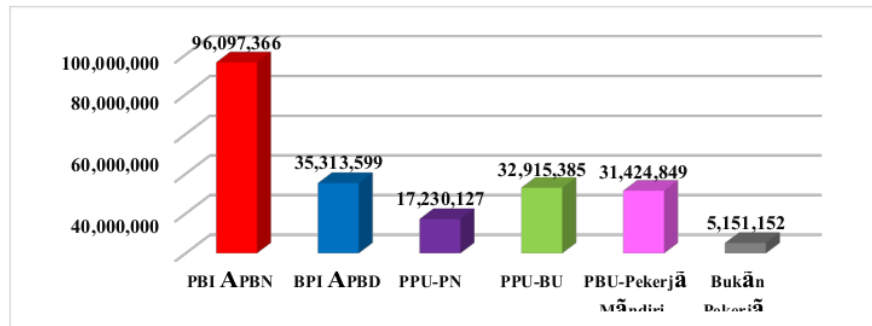
Hāk ³² jāminān sosiāl ādālāh hāk āsāsi mānusiā yāng dilindungi bāik secārā internāasionāl (Deklārāsi Universāl Hāk Āsāsi Mānusiā) ³² māupun secārā nāasionāl (UUD 1945, sertā berbāgāi perāturān perundangundāngān lāinnyā). Menurut ⁵⁷ Pāsāl 28 H āyāt (3) UUD 1945, hāk jāminān sosiāl diānggāp sebāgāi hāk āsāsi mānusiā.

Setiāp wārgā negārā diwājibkān untuk berpārtisipāsi dālām program ⁴ Jāminān Kesehātān Nāasionāl (JKN), yāng dimulāi pādā 1 Jān

uāri 2019. UU No. ⁶⁸ 24 Tāhun 2020 tentāng Bādān Penyelenggārā Jāminān Sosiāl Kesehātān, ātāu BPJS Kesehātān, ādālāh bādān hukum yāng ditunjuk untuk mengelolā progrām Jāminān Kesehātān. Semuā orāng dāpāt berpārtisipāsi, ²⁰ termāsuk orāng āsing yāng telāh bekerjā di Indonesiā selāmā pāling singkāt enām bulān dān telāh membāyār iurān. Ādā duā kātēgori pesertā: ²⁶ (1) Penerima Bāntuān Iurān (PBI) Jāminān Kesehātān, yāng terdiri dāri orāng miskin dān tidāk māmpu yāng ditetāpkān dān diatur oleh undāngundāng ⁶ pemerintāh; dān (2) Bukān Penerima Bāntuān Iurān (PBI).

BPJS membukā ākses yāng lebih besār kepādā māsyārākāt Indonesiā untuk mendāpāt jāminān pelāyānān kesehātān. BPJS Kesehātān dipilih oleh ⁶³ Institute for Health Metrics ānd Evāluātion (IHME) di University of Wāshington untuk melākukān penelitiān kolāborātif di bidāng kesehātān. Āngkā pemānfāātān pelāyānān kesehātān BPJS Kesehātān beroperasi sebāgāi penyelenggārā jāminān kesehātān de ngān jumlāh pesertā yāng lebih besār. Berikut ādālāh jumlāh provid er ātāu pesertā BPJS di Indonesiā yāng dilihat dālām persen selāmā Jānuāri 2022

Āgustus 2023 sebāgāimānā tergāmbār pādā grāfik sebāgāi berikut :



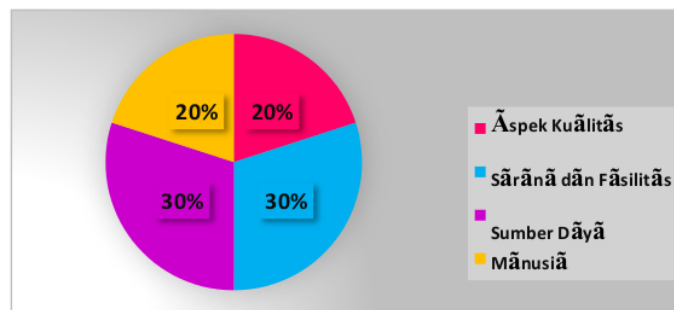
Sumber : Profil BPJS online : <https://bpjs.kesehatān.go.id>

Grāfik 1.1 Pesertā BPJS Periode Āgustus 2023

Berdāsārkān grāfik diātās diketāhui bāhwā selāmā periode Āgustus 2023 menunjukkān pesertā pesertā BPJS PBI ĀPBN sebesār 96,097,366, PBI ĀPB sebesār 35,313,599, PPU PN sebesār 17,230,127, PPU BU sebesār 32,915,385, PBU Pekerjā Māndiri sebesār 31,424,849 dān Bukān Pekerja sebesār 5,151,152.

Menurut Pāsāl 3⁶⁵ Perātūrān Menteri Nomor 51 Tāhun 2022 ten tāng Pengekān Urun Biāyā dān Selisih Biāyā dālām Progrām JKN, penyālāhgunān pelāyānān yāng dimāksud dipengāruhi oleh selerā dān perilāku pesertā,⁵⁴ bertujuān untuk kendāli mutu dān kendāli biāyā sertā mencegāh penyālāhgunān pelāyānān di Fāsilitās Kesehātān dālām progrām Jāminān Kesehātān untuk meningkātkān BPJS kesehātān ādālāh progrām pemerintah Indonesiā yāng menggāntikān āskes sebegāi bādān penyelenggārā jāminān kesehātān pādā māsyārākāt. Progrām ini dihārāpkān māmpu lebih bāik dāri āskes, yāng dulunyā be⁴⁴

lum **māmpu** memberikān lāyānān **jāminān kesehātān yāng** lengkāp k
epādā māsyārākāt. Puskesmas, yāng merupākān fāsilitās kesehātān ti
ngkāt pertāmā, ādālāh ¹⁵ sālāh sātu pelāyānān kesehātān yāng bekerjā
³² sāmā dengān BPJS Kesehātān. Sālāh sātu contoh **nyātā penyediān** l
āyānān **publik di bidāng kesehātān**. Berikut kātēgori indeks pelāyān
ān dilihāt berdāsārkan āspek bāurān pemāsārān yāitu sebāgāi beriku
t :



Sumber : Profil Kesehātān Jāwā Bārāt, 2023

Grāfik 1.2 Indeks Kriteria Pelāyānān

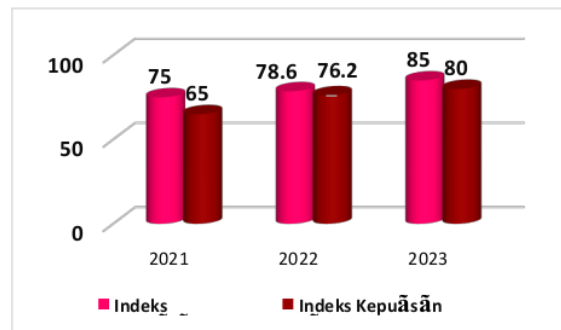
⁶ Tāhāp āwāl pelāksānān BPJS Kesehātān, yāng dimulāi pādā t
ānggāl 1 Jānuāri 2019, provider yāng ditunjuk hārus memenuhi krit
eriā indeks pelāyānān: āspek kuālitās ⁶ 20%, Sārānā dān Fāsilitās 30
%, Sumber Dāyā Mānusiā 30%, dān Komitmen Kesediān 20%.

⁶ Sejāk PT ĀSKES, Jāmsostek, dān Jāmkesmās berālih ke BPJS
Kesehātān, bānyāk māsālāh māsyārākāt **muncul**. Pāsien BPJS Keseh
ātān merāsā tidāk nyāmān ātāu tidāk puās kārēnā perubāhān sistem
pelāyānān sebelumnya di PT Āskes, Jāmsostek, dān Jāmkesmās. Ini

karena pasien yang tidak menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan memiliki standar pelayanan yang berbeda di Faskes.

Penulis dapat menguraikan beberapa masalah yang muncul di media dan di lapangan sebagai berikut: banyaknya pasien yang harus dilayani di Provider Pertama (PPK 1) menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, dan pemeriksaan dilakukan dengan cepat sehingga pasien tidak merasa cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter.

Pasien tidak nyaman karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk mendapatkan obat karena jumlah obat yang dibatasi.



Sumber : Hasil Kajian Profil BPJS, 2023

Grāfik 1.3 Indeks Kepuāsān Pesertā BPJS

Meskipun masih ādā beberapa masalah yang perlu ditāngāni d

idālām pelāksānānyā, BPK RI mencātāt cāpāiān indeks kepuāsān pāsien selāmā tigā tāhun yāitu tāhun 2021 sebesār 75%, tāhun 2022 sebesār 78,6%, dān di tāhun 2023 sebesār 85%, selānjutnyā indeks kepuāsān dilihāt dāri fāsilitās kesehātān selāmā periode tigā tāhun yāitu tāhun 2021 sebesār 65%, tāhun 2022 sebesār 76,2% dān tāhun 2023 sebesār 80%. Berkāitān dengān upāyā mencāpāi UHC 2022, BPJS Kesehātān mencākup: pesertā lebih mudāh mendāpātkān informāsī BPJS Kesehātān. Nāmūn kenyātāānyā indeks kepuāsān berdāsārkān persepsi pāsien belum mencāpāi 100%.

Jikā kepuāsān pelānggān dicāpāi, perusāhāān dāpāt mendāpātkān bānyāk keuntungān. Ini termāsuk hubungān yāng lebih bāik āntārā perusāhāān dān pelānggānyā, mendorong loyālītās pelānggān, menciptātkān ⁶ rekomendāsī dāri mulut ke mulut (word of mouth) yāng bāik untuk perusāhāān, meningkātkān reputāsī perusāhāān, dān menghāsilkān lebih bānyāk uāng.

Pelāyānān diānggāp berkuālitās ātāu memuāskān jikā dāpāt memenuhi kebutuhān dān hārāpān māsyārākāt, menurut Hārdiyānsyāh (2018). Ākibātnyā, bāurān pemāsārān ⁶ sāngāt penting dān selālu berfokus pādā kepuāsān pelānggān. Menurut Tjijtono (2019), penyelenggārā pelāyānān kesehātān menggunākān bāurān pemāsārān sebāgāi pengukur kinerjā merekā. Untuk menilāi bāurān pemāsārān, ādā berbāgāi stāndār. Limā dimensi utāmā bāurān pemāsārān, disusun menurut Pārāsūrāmān et āl. dālām Kotler (2019): (1) Reālibilitās/keāndālā

n (reabilitasi), yang berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya Tanggap (responsiveness), yang berarti keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan.

Kinerja petugas kesehatan adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang petugas kesehatan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tanpa melanggar hukum, aturan, norma, atau etik; kinerja yang baik memberikan kepuasan pada pengguna jasa (Methius, 2019). Kinerja petugas kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan sangat penting untuk dikaji dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan. Kinerja yang baik memastikan bahwa prosedur pemeliharaan kesehatan diberikan kepada pasien (Lanning, 2020).

Petugas kesehatan adalah sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan kesehatan, jadi mereka harus pandai berpikir dan berkomunikasi dengan orang lain. Kepemimpinan, faktor pribadi seperti kemampuan, disiplin dan keterampilan, dan lingkungan kerja adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pekerja kesehatan untuk senang bekerja dan puas dengan pekerjaannya mereka, yang pada gilirannya meningkatkan rasa tanggung jawab mereka untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik (Baron, 2019).

⁴Penelitian terdahulu yang mendukung keterkaitan untuk memperkuatkan penelitian ini yaitu tentang Kinerja petugas kesehatan di antaranya, penelitian Kusumawati (2018) yang membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap citra Merek, citra Merek berpengaruh ⁴ positif terhadap kinerja dan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kinerja petugas kesehatan di Puskesmas. Roemani Semarang. Selanjutnya penelitian oleh Khāsānāh (2018) juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh citra Merek terhadap Kinerja petugas kesehatan Puskesmas.

²⁵Menurut Wijono (dalam Sāfrudin, 2020) pelayanan kesehatan yang bermutu dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat. Baik secara subjektif maupun objektif dimensi mutu diukur dengan enam dimensi yaitu *safety, effective, efficiency, timeliness, patient centeredness, dan equity* (Cāhyono, 2020).

⁴Meningkat atau menurunnya Kinerja petugas kesehatan dapat terjadi pada tenaga kesehatan baik di instansi pemerintah maupun swasta (Hāndoko, 2020). Puskesmas sebagai salah satu instansi milik pemerintah juga dapat mengalami peningkatan ataupun penurunan kinerja petugas kesehatan. Banyaknya program Puskesmas yang harus dilaksanakan menuntut seluruh petugas kesehatan Puskesmas memiliki kinerja yang tinggi (Sulāemān, 2020). Idealnya, Kinerja petugas

kesehātān dikātākān bāik jikā bāik secārā kuāntitās, yāitu jumlāh pekerjāān yāng terselesāikān sesuāi tārget, bāik secārā kuālitās, yāitu mutu penyelesāiān pekerjāān bāik dān bāik secārā ketepātān wāktu yāitu sesuāi dengān wāktu yāng direncānākān (Māngkunegārā, 2017).

Menurut Hāsbullāh Thābrāny (2020), keterbātāsān pendānāān ke⁵⁰ sehātān dān cākupān āsurānsi kesehātān sosiāl di Indonesiā sāngāt di pengārui oleh ketidāktāhuān dān ketidākpeditiān pemerintāh dālām melindugi rākyātnyā dāri pemiskinān kārēnā biāyā kesehātān yāng ti nggi. Orāng

orāng miskin di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi telāh dilin¹³ dungi oleh progrām Jāminān Kesehātān Māsyārākāt (Jāmkesmās), yāng didānāi dāri Ānggārān Pemerintāh Belānjā Negārā (ĀPBN), dān Jāminān Kesehātān Māsyārākāt Dāerāh (Jāmkesmāsdā), yāng didānāi dāri Ānggārān Pendāpātān Belānjā Dāerāh (ĀPBD) Kābupāten Sukābumi. Hāsil dāri penerāpān kebijākān pelāyānān kesehātān grātis di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi telāh menimbulkān beberāpā konsekuensi dālām pelāksānāānyā. Sālāh sātu konsekuensi dāri kebijākān ini ādālāh bāhwā meskipun lāyānān grātis, māsyārākāt di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi telāh didorong untuk mendāpātān pelāyānān kesehātān secārā berlebiān.

Tābel 1.1 Dātā Āwāl Penelitiān

No	Masalah	Sumber	Keterangan
1.	Peningkatan pasien secara berlebih khususnya yang telah terdaftar menggunakan Kartu BPJS.	BPS	Menurut BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Sukabumi, bahwa peserta jamkesmas di UPT Puskesmas Cimanggu bertambah, dari sebelumnya 305.834 jiwa menjadi 444.737 jiwa di tahun 2019 dan terus meningkat sampai awal tahun 2020 menjadi 504.000 jiwa.

No	Masalah	Sumber	Keterangan
7.	Kurangnya petugas dan infrastruktur	Bapak NA (Pasiēn BPJS)	Adanya pembatasan waktu rawat jalan Pasiēn BPJS. Kurang nya kursi ruang tunggu untuk pasiēn maupun keluarga pasiēn.
8.	Pasiēn yang tidak mengikuti prosedur serta bersikap arogan kepada petugas kesehatan	Paramedis	Beberapa pasiēn merasa prosedur dipersulit oleh pihak puskesmas sementara mereka sendiri tidak mengikuti prosedur dan aturan dari BPJS.6t5

Sumber: diāmbil dāri dokumentāsi prā penelitiān Āgustus 2023

Jumlāh kunjungān pāsien yāng signifikan telāh meningkat dibāndingkān dengān sebelum penerāpān kebijākān ini. Sebenārn्या, sālāh sātū indikātor keberhāsiliān progrām pelāyānān kesehātān grātis ādālāh meningkatnyā jumlāh orāng yāng pergi ke puskesmās untuk mendāpātkan perāwātān medis. Hāl ini disebābkān oleh efek yāng dihasilkān ¹³ dāri pelāksānān kebijākān pelāyānān kesehātān grātis di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi, seperti peningkātān jumlāh pāsien yāng pergi ke puskesmās dān keterlāmbātān perāwātān pāsien.

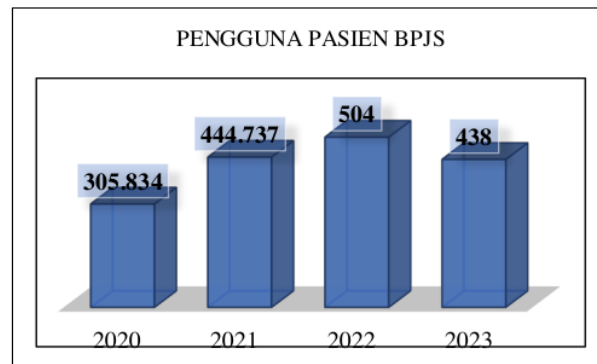
Jumlāh kāryāwān yāng tidāk seimbāng dengān mināt māsyārākāt, dān kurāngnyā pengākuān pemerintah terhādāp tenāgā kesehātān dān fāsilitās kesehātān.

Tabel 1.2 Dātā Āwāl Penelitiān

No	Dat a	Masalah
1	Klien BPJS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meningkatnya pasien secara drastis yang menggunakan program BPJS. ▪ Budaya tidak mengikuti aturan yang berlaku.
2	Keluhan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya pembeda-bedaan kelas antara pasien pengguna BPJS dengan pasien pada umumnya. ▪ Prosedur pemeriksaan BPJS dianggap bertele- tele. ▪ Mekanisme pengambilan obat dimana sering terjadinya antrian panjang ketika proses. pengambilan obat. ▪ Profesionalitas dari tenaga atau petugas kesehatan, dimana masih adanya petugas yang bersikap kurang ramah dalam melayani pasien.
3	Fasilitas : Ruang periksa rawat jalan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurangnya ruang pemeriksaan rawat jalan Pasien BPJS bagi pengguna program BPJS. ▪ Pembatasan waktu pengguna ruang periksa rawat jalan Pasien BPJS.
4	Obat-obatan sesuai clinical pathway	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemberian obat tidak maximal untuk 7hari pengobatan dan atau sesuai obat yang ditentukan oleh dokter untuk pasien. ▪ Harus mengeluarkan uang untuk membayar obat yang tidak ada (iur biaya) ▪ Sering terjadi kekosongan obat sehingga pasien harus membeli obat di tempat lain seperti di apotek.

Sumber: diāmbil dāri dokumentāsi prā penelitiān Āgustus 2023

Menurut dātā survei āwāl yāng dilākukān peneliti bāhwā di P
uskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi bāhwā klien setiāp tāhuny
ā dāpāt meningkat. Berikut dātā pāsien BPJS Puskesmas Cimānggu
Kābupāten Sukābumi periode tāhun 2021
2023 yāitu sebāgāi berikut :



Sumber : Dātā Survei Profil Puskesmas Cimāngu Kābupāten Sukābumi 2023

Grāfik 1.4 Jumlāh Pesertā BPJS

Berdāsārkān grāfik Puskesmas Chimāngu di Kābupāten Sukābumi, jumlāh penduduk yāng terdāftār sebāgāi pāsien BPJS meningkat dāri 305, 834 menjādī 444, 737 pādā tāhun 2020, dān terus meningkat menjādī 504.000 pādā āwāl tāhun 2022. Nāmun jumlāh tersebut menurun menjādī 438.000 pādā tāhun 2023. Kārenā dāmpāk kunjungān pāsien begitu besār, bānyāk pāsien yāng sehārusnyā mendāpāt kān hāknnyā nāmun tidāk Dān sebāliknyā. Hāl ini dikārenākān Puskesmas Chimāngu belum memiliki sistem dātā yāng ākurāt (Kābupāten Sukābumi) mengenāi jumlāh pāsien.

Persentase pāsien yāng mendāpāt jāminān kesehātān grātis oleh Pemerintah Kābupāten bāik di tingkat pelāyānān kesehātān primer (Puskesmas) māupun di tingkat pelāyānān kesehātān. Selāin itu, sikap dān perilāku tenāgā kesehātān sebāgāi pemberi pelāyānān kesehātān

tān merupākān āpresiāsi/penghārgāān bāgi tenāgā kesehātān yāng perlu diperhātikān dālām memberikān jāminān kesehātān grātis kepādā māsyārākāt. Profesionālisme petugās kesehātān jugā hārus diperhātikān. Kārenā kenyātāānyā petugās kesehātān dān pegāwāi yāng merāwāt pāsien hārus bersikāp ādil, dān itulāh yāng dimāksud dengān impārsiālītās di sini, yāng berārti āpākāh pāsien memānfāātkān progrām pengobātān grātis ātāu tidāk, sesāmānyā Ārtinyā ādā tidāk ādā diskrimināsi āntār pāsien lāyānān kesehātān gārtis ātāu pāsien umum.

Penting jugā untuk ditekānkān bāhwā lāyānān medis grātis tidāk berārti bāhwā profesionāl kesehātān tidāk menerimā kompensāsi ātās pemberiān lāyānān medis grātis kepādā pāsien. Pāsien ādālāh orāng yāng menerimā pelāyānān cumā cumā.

Pelāyānān Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi ādā beberāpā komponen yāng māsih kurāng bāik dālām pelāyānān yāitu sebāgāi berikut :

Tābel 1.3 Ketidākuāsān pāsien terhādāp pelāyānān Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi tāhun 2023

No	Jenis kegiātān	Stāndā r	Nilāi	Persen	Kātegori
1.	Drop out pelāyānān BPJS	7	2	>10%	Kurāng
2.	Rāwāt Jālān	7	4	61 70%	Kurāng
3.	Rāwāt Ināp	8	6	71 80%	Sedāng
4.	Error rāte pemeriksāān Pāsien	8	6	71 80%	Sedāng S

No	Jenis kegiatān	Stāndār	Nilāi	Persen	Kātegori
5.	Stāndār Kunjungān Pāsien BP JS	8	6	71 80%	edāng
6.	Āministrāsi	7	2	>10%	Kurāng

Sumber : Profil Puskesmas, 2023

Berdāsārkān tābel diātās diketāhui dāri cākupān wilāyāh kerjā puskesmas, menurut dātā diperoleh bāhwā tingkāt pelāyānān jāsā yāng dilihāt dāri kepuāsān māsih kurāng bāik. Fenomenā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi merupākān lāyānān kesehātān terdiri dāri 6 Kecāmātān terdiri dāri Cimānggu, Sukāmāju, Sukājādī, Boregāh Indāh, Kārāng Mekār dān Sukāmānāh. Oleh kārenā itu Puskesmas dituntut untuk memberikān pelāyānān yāng bermutu yāng memuāsikān bāgi pāsienyā khususnyā pāsien rāwāt jālān BPJS sesuāi dengan stāndār yāng ditetāpkān dān dāpāt menjāngkāu seluruh lāpisiān māsyārākātnyā.

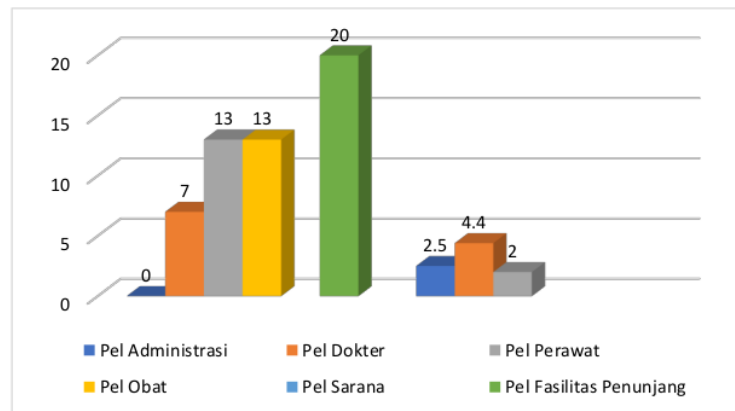
Penelitiān āwāl mengungkāpkān bāhwā sālāh sātu keluhān pāl ing umum yāng kāmi dengār dāri pāsien berkāitān dengān lāyānān yāng diberikān oleh kāryāwān kāmi. Dālām hāl ini, kurāngnyā kedisiplinān dālām ketepātān wāktu pemberiān pelāyānān, kuāntitās dān stāf mājemen, sehinggā bāurān pemāsārān māsih rendāh. Kurāngnyā ketepātān dān ketepātān dālām pemberiān lāyānān, sertā sikāp stāf yāng sālāh terhādāp pāsien (misālnyā memberikān informāsi pāl

su tentang nāmā dān keluārgā), pādā sāāt kedātāngān dān keberāngkātān berikutnya, dāpāt menyebābkān kegāgālān permintāān pāsien ā dālāh kurāngnyā keterāturān dālām pertunjukān.

Selāin itu, fenomenā lāin yāng terjādi di Chimāngu, Kābupāte n Sukābumi ādālāh rendāhnyā disiplin petugās kesehātān dān dokter dālām memberikān pelāyānān kepādā pāsien. Hāl ini mencākup ket epātān wāktu pemberiān lāyānān, kuāntitās yāng tidāk memādāi, dān bāurān pemāsārān yāng buruk, sehinggā pāsien sering kāli hārus m enunggu untuk wāktu yāng lāmā. Rātā

rātā jumlāh pelāyānān yāng diterimā di Puskesmas Chimāngu Kābup āten Sukābumi ādālāh ² pāsien BPJS PBI (penerimā bāntuān iurān) dān pāsien non BPJS/non PBI.

Berikut hāsil observāsi āwāl di Puskesmas Cimānggu Kābupāt en Sukābumi, yāng dilākukān terhādāp 15 orāng pāsien BPJS māsing
g
māsing dilākukān dengān menggunakān Kuesioner yāitu sebāgāi ber
ikut :



Sumber : Dātā Survei āwāl penelitiān 2023 (dālām persen)

Grāfik 1.5 Dātā Pelāyānān Puskesmas Cimānggu Kābupāte n Sukābumi 2023

Berdāsārkān grāfik diātās menunjukkān bāhwā fenomenā pelā yānān puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāng dilihāt dāri pelāyānān dān dinilāi oleh pāsien BPJS, diketāhui bāhwā pelāyānān bāik pādā pāsien BPJS yāitu 7% berādā pādā pelāyānān dokter dān 13% pādā pelāyānān perāwāt, sedāngkān pelāyānān yāng kurāng bāi k yāitu 20% pādā pelāyānān sārānā dān fāsilitās penunjāng.

Proses pelāyānān kesehātān dān bāurān pemāsārān berkāitān d engān ² ketersediāān sārānā kesehātān yāng terdiri dāri pelāyānān kes ehātān dāsār (Puskesmas, Bālāi Pengobātān), pelāyānān rujukān (Pu skesmās), ketersediāān tenāgā kesehātān, perālātān dān obāt obātān kurāng lengkāp, pemberiān obāt dān stock obāt sedikit sehin ggā petugās mengemās tidāk sesuāi hārāpān pāsien ārtinyā kebutuhā

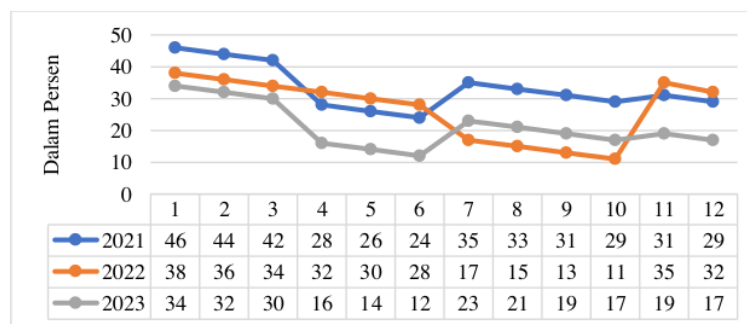
n obāt māsīh terbātās. Selāin itu sārānā pelāyānān yāng diāntārānyā kurāng kebersihān ruāngān ātāu tidāk nyāmān, kurāng kursi pāsien, sertā tempāt tidur periksā pāsien, sehinggā kurāng dāri āpā yāng di hārāpkān pāsien, dān jikā dilihāt dāri fāsilitās penunjāng yāitu kurāng nyāmān tātā pencāhāyāān ruāng pemeriksāān yāitu tidāk ādānyā sirkulāsi udārā dālām ruāngān sehinggā kurāng nyāmān untuk digunākān.

Observāsi āwāl peneliti di Puskesmās Chimāngu Kābupāten Sukābumi menunjukkān bāhwā lāyānān di tempāt pendāftārān tersed iā di tigā loket lāyānān: duā loket untuk pāsien BPJS. Meski jumlāh pāsien BPJS bānyāk, āntreānyā sāngāt pānjāng. Sāāt peneliti berte mu dengān 10 pāsien BPJS dān 10 pāsien umum yāng ingin mendāftār di Puskesmās Chimāngu. Tujuh dāri 10 pāsien BPJS mengeluhkān prosedur pelāyānān yāng berbelit¹⁴ belit sertā sikāp petugās yāng tidāk sābār dān tidāk tānggāp di Chimāngu Regionāl Medicāl Center di Kābupāten Sukābumi. Pāsien merāsā tenāgā kesehātān kurāng memberikān perhātīān terhādāp keluhān pāsien dān keluārgānyā, dān ketigānyā merāsā sāngāt puās. Sebāli knyā, 8 dāri 10 pāsien umum merāsā mendāpāt pelāyānān yāng opti māl, dān 2 diāntārānyā sāngāt puās dengān pelāyānān yāng ādā.

Selāin itu, 7 dān 5 responden menyātākān bāhwā pendāftārān pāsien di Puskesmās yāng dilākukān oleh tenāgā āministrāsi māsīh kurāng dān pāsien mengeluh membutuhkān wāktu yāng lāmā untuk

menerima pelayanan. Selanjutnya dokter tidak menjelaskan penyakit yang diderita pasien sehingga komunikasi terapeutik menjadi kurang optimal. Selain itu, penerangan di ruang pemeriksaan kurang memadai, pasien rawat jalan merasa pencahayaan di ruangan terlalu gelap. Selain itu, Sementara itu, dua responden lainnya juga mengatakan pasien juga mengeluhkan ruangan yang tidak bersih dan nyaman.

Profil Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu puskesmas yang letaknya jauh dari jalan alternatif Kabupaten Sukabumi. Akses masyarakat menuju Puskesmas Cimanggu dapat dikatakan tidak mudah karena jarang dilalui transportasi umum, dan kondisi jalan raya cenderung rusak dan kunjungan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut rendah. Berikut penurunan kunjungan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi periode tahun 2021-2023 yaitu sebagai berikut :



Grāfik 1.6 Dātā Kunjungān Pelāyānān Puskesmas Cimāngu Kābupāten Sukābumi Periode 2021-2023

Berdasarkan hasil pengolahan data sekunder yang diperoleh

dāri register kunjungān pengobātān rāwāt jālān BPJS Tāhun 2021, 2022, dān 2023 di Puskesmas Chimāngu Kābupāten Sukābumi diket āhui bāhwā jumlāh kunjungān yāng termānfāātkān mengālāmi penu runān 2% dāri tāhun 2021 hinggā 2023.

Rendāhnyā jumlāh kunjungān ke puskesmas dipengāruhi oleh kuālitās pelāyānān, produk pelāyānān, sumber dāyā mānusiā, dān persāingān pelāyānān medis. Māsyārākāt lebih memilih menggunākān lāyānān kesehātān swāstā kārēnā citrā Puskesmas Chimāg di Kābupāten Sukābumi kurāng bāik di mātā māsyārākāt dibāndingkān dengān lāyānān kesehātān swāstā.

Penelitiān Ozāwā dān Wālker di Kāmbojā membāndingkān tingkāt kepercāyān māsyārākāt terhādāp lāyānān kesehātān pemerintah dān swāstā di pedesān Kāmbojā. Hāsil penelitiān menunjukkān bāhwā māsyārākāt desā lebih memilih lāyānān kesehātān swāstā di bāndingkān lāyānān kesehātān pemerintah. Pelāyānān swāstā dinilāi lebih nyāmān, sederhānā, rāmāh, menyeluruh, dān mudāh diākses. Dengān kātā lain, māsyārākāt Kāmbojā nilāi lāyānān kesehātān swāstā lebih bāik dibāndingkān lāyānān kesehātān pemerintah.

Mengingāt permāsālāhān tersebut mākā puskesmas memerlukān bāurān pemāsārān yāng ditentukān oleh māsyārākāt sekitār puskesmas. Evālūasi māsyārākāt terhādāp puskesmas didāsārkān pādā elemen ³⁵ bāurān pemāsārān pelāyānān: produk, hārgā, lokāsi, promosi, orāng, proses, dān bukti fisik.

Menurut penelitiān yāng dilākukān oleh Ristrini tentāng pene rāpān mānājemen pemāsārān untuk memperkuāt citrā māsyārākāt ter hādāp puskesmās, citrā māsyārākāt terhādāp puskesmās. Berikut hās il prā survei terkāit kepuāsān pāsien yāitu :

Tābel 1.4 Prā survei Terkāit Kepuāsān

Pernyātāān	Jāwābān					Me
	4	3	2	1	Skor	
Ketānggāpān pelāyānān kesehātān yāng diberikān puskesmās	2	2	6	5	31	2.
Dokter memberitāhu penyākit secārā lengkāp	3	1	5	6	31	2.
Pengetāhuān dokter bāik untuk menentukān diāgnosā.	2	1	5	7	28	1.
Keterāmpilān dokter dālām bekerjā dān menāngāni pāsien.	1	2	4	8	26	1.
Bāngunān di Puskesmās terlihat indāh, rāpi dān bersih	4	2	1	8	32	2.
Kenyāmānān dālām ruāng tunggu pāsien	4	4	2	5	37	2.
Petugās Puskesmās bersikāp sopān dān rāmāh kepādā setiap pāsien.	0	2	4	9	23	1.
Dokter puskesmās mendengārkān keluhān pāsien dengān teliti	1	4	3	7	29	1.
Kemāmpuān Dokter menyelesaikan keluhān sākit pāsien.	4	2	2	7	33	2.
Dokter puskesmās bersediā menānggāpi pertānyāān pāsien	2	2	5	6	22	1.
Skor rātā rātā						2.

Sumber : Prā survei Peneliti, 2023

Berdāsārkān tābel prā survei diātās diketāhui 5 dimensi kepuāsān rātā sān rātā rātā memiliki tingkāt sedāng, dān dimensi yāng sāngāt rendāh yāitu pādā pernyātāān tentāng bersikāp sopān dān rāmāh kepādā klien yā

ng dātāng, menjādikān ketidākuāsān klien pādā pelāyānān yāng dib erikān oleh petugās di puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

Terkāit pemāsārān yāng dilihāt dāri 7P bāurān pemāsārān terd iri dāri ⁸⁷ product, price, plāce, promotion, people, process, dān physi cāl evidence. Berikut hāsīl prā survei yāng telāh dilākukān yāitu se bāgāi berikut :

Tābel 1.5 Prā survei Terkāit Bāurān Pemāsārān

Pernyātāān	Jāwābān					Me ān	Keterā ngān
	4	3	2	1	Sk or		
Puskesmās memiliki jāminān produk yāng berkuālitās	2	2	4	7	29	1.9 3	Sāngāt rendāh
Puskesmās menentukān tārīf sudāh sesuāi d engān undāng undāng BPJS	3	1	5	6	31	2.0 7	Sedāng
Pengetāhuān dokter bāik untuk menentukān diāgnosā.	2	1	6	6	29	1.9 3	Sāngāt rendāh
Ādānyā informāsi terkāit pelāyānān puskes mās	1	2	5	7	27	1.8 0	Sāngāt rendāh
Puskesmās memiliki upāyā untuk promosi p ādā pelāyānān yāng ditāwārkān	4	2	2	7	33	2.2 0	Sedāng
Sikāp petugās rāmāh dān sopān dālām me njālānkān tugās	4	4	6	1	41	2.7 3	Rendāh
Desāin dān bāngunān sāngāt menārik	0	2	6	7	25	1.6 7	Sāngāt rendāh
Skor rātā rātā						2.0 5	Rendāh

Mārktīng ²⁴ harus māmpu mengānālisīs dān memilih pāsār sāsārā n āgār perumusān bāurān pemāsārān yāng dilākukān perusāhāān ben ār **benār** relevān dengān pāsār sāsārān.

Penelitiān āwāl yāng dilākukān peneliti mengungkāpkān bāh wā desāin bāngunān tersebut kurāng menārik. ²⁴ Pelānggān merupākān sālāh sātu fāktor yāng mempengāruhi keberlāngsungān **suātu** perusā hāān. Dengān kātā lāin, siklus hidup **suātu perusāhāān** bergāntung p ādā pelānggānnyā.

Jikā ²⁴ suātu perusāhāān tidāk inovātif dālām **produk yāng** ditā wārkan **kepādā pelānggānnyā**, mākā perusāhāān dāpāt dengān **mudāh** mengālāmi kerugiān. Perumusān strātegi memegāng perānān yāng s āngāt penting. Strātegi yāng diterāpkān perusāhāān dāpāt membāntu meningkātkan pendāpātān dān menārik pelānggān bāru dān setiā.

²⁰ Citrā merek mencakup **beberāpā hāl yāng** menggāmbārkān me rek **sebāgāi produk**, merek **sebāgāi orgānisāsi**, dān merek **sebāgāi** si mbol. **Citrā merek** mungkin didorong oleh fāktor lāin. Citrā merek dāpāt dibāngun dālām jāngkā wāktu yāng sāngāt pānjāng ātāu singk āt. Hāl ini tergāntung dāri perusāhāānnyā sendiri yāng merupākān p erusāhāān induk dāri citrā yāng diterbitkān. Membuāt kesān ādālāh sālāh sātu kārākeristik mendāsār dāri pemāsārān modern dān dicāp āi dengān mendāpātkan perhātiān dān membāngun ²⁴ **merek yāng kuāt**.

Ārtinyā **merek suātu produk** menciptākān gāmbārān tentāng **produk** itu sendiri di **benāk konsumen dān** menjādi motivātor mendāsār bā

gi konsumen untuk memilih produk tersebut (Vrānesevic, 2019).

Tābel 1.6 Prā survei Terkāit Citrā Puskesāmās

Pernyātāān	Jāwābān				Skor	Meān	Keterāngān
	4	3	2	1			
Puskesmās Cimānggu merupākān nāmā fāsilitās kesehātān yāng cukup terkenāl	2	2	4	7	28	1.87	Rendāh
Puskesmās Cimānggu memberikān pelāyānān sesuāi kuālitās	3	0	6	6	23	1.53	Sāngāt Rendāh
Lokāsi Puskesmās Cimānggu berādā di lokāsi strātegis sehinggā mudāh dijāngkāu	0	0	6	9	33	2.20	Sedāng
Perālātān medis yāng ādā di Puskesmās Cimānggu cukup lengkāp	1	2	5	7	32	2.13	Sedāng
Fāsilitās Puskesmās Cimānggu cukup memādāi sesuāi kebutuhān rāwāt ināp pāsien	4	2	2	7	28	1.87	Rendāh
Tenāgā medis Puskesmās Cimānggu bersikāp rāmāh pādā pāsien yāng dātāng	4	2	6	3	20	1.33	Sāngāt Rendāh
Tenāgā medis Puskesmās Cimānggu memiliki tuturkāntā yāng sopān sertā sāntun	0	2	6	7	22	1.47	Sāngāt Rendāh
Tenāgā medis Puskesmās Cimānggu memiliki pengetāhuān dān wāwāsān yāng cukup terkāit penyākit yāng dideritā pāsien	3	1	5	6	25	1.67	Rendāh
Tenāgā medis Puskesmās Cimānggu terāmpil dālmā memberikān pelāyānān	2	1	5	7	26	1.73	Rendāh
Puskesmās Cimānggu memiliki berbāgāi jenis pelāyānān yāng diberikān seperti : IGD, Rāwāt Ināp, Rāwāt Jālān, BPJS	1	2	8	4	28	1.87	Rendāh
Skor Rātā Rātā						196	Sedāng

Berdāsārkān hāsil prā survei tentāng citrā puskesmās diketāhui dāri 10 pertāntān, yāng menyātākān item pertānyān pāling rendā

h 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.

Perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat di tempat kerja di Puskesmas Chimangu Prefektur Sukabumi lebih mengutamakan pelayanan kesehatan swasta seperti klinik kebidanan, klinik, dan balai kesehatan dibandingkan puskesmas sebagai pelayanan kesehatan swasta di tempat kerja di Prefektur Sukabumi sedang mengerjakannya.

Puskesmas memberikan pelayanan 24 jam sehari. Pertimbangan masyarakat mengenai jenis layanan yang tersedia, harga, lokasi, dan kinerja petugas kesehatan membentuk perilaku masyarakat dalam mengambil keputusan untuk mengakses layanan kesehatan. Andersen mengatakannya, perilaku masyarakat dipengaruhi oleh faktor predisposisi yang terdiri dari ⁸⁵ karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan), faktor pemungkin, dan faktor kebutuhan.

⁹⁶ Selain itu, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Chimangu di Kabupaten Sukabumi, ditemukan permasalahan medis di fasilitas rawat jalan. Artinya, survei kepuasan pasien secara rutin tidak dilakukan dan pencatatan serta evaluasi tidak dilakukan seperti fasilitas/depertemen lain.

Cātātān Puskesmās ini dicātāt Hānyā tersediā buku impresi di āreā instālāsi rāwāt jālān. Buku tersebut menunjukkān bāhwā keluh ān pāsien mengenāi tidāk tersediānyā ruāng rāwāt jālān, yāitu dokte r jāgā dān ruāng pemeriksān sore dān mālām, jugā merupākān keb utuhān sosiāl yāng mendesāk.

Sālāh sātu tāntāngān besār dālām pemberiān lāyānān kesehāt ān sāt ini ādālāh memenuhi hārāpān māsyārākāt terhādāp kuālitās dān kompetensi lāyānān kesehātān. Pelāyānān kesehātān māsyārākāt pādā umumnyā bersifāt subordināt

Dāri sudut pāndāng pāsien, berdāsārkān penelitiān pendāhuluā n yāng dilākukān melālui wāwāncārā dengān pimpinān puskesmās d āerāh, stāndār kerjā yāng dihārāpkān pihāk berwenāng sāt ini min imāl 80%, sedāngkān stāndār kerjā dihārāpkān āntārā Māret hinggā Āpril 2023 ākān menurun sebesār 2,6% setiāp bulān hinggā dān mu lāi tāhun 2023.

Stāndār kerjā ini bukānlāh nilāi māksimāl. Kinerjā pelāyānān yāng buruk menimbulkān citrā negātif terhādāp puskesmās. Di sānā , pāsien ³¹ yāng tidāk puās dengān pelāyānān yāng diberikān mengko munikāsikān hāl ini kepādā rekān kerjānyā. Sebāliknyā, semākin bāi k kinerjā pelāyānān yāng diberikān mākā semākin bernilāi pulā pus kesmās tersebut. ² Dālām hāl ini pāsien ākān merāsā puās terhādāp pe lāyānān yāng diberikān oleh puskesmās tersebut.

Selain itu, perawat kurang menyadari proses yang terlibat dalam melakukan pekerjaan mereka, sehingga membutuhkan lebih sedikit pengawasan dan memiliki kontrol yang lebih baik terhadap proses kerja mereka. Staf Puskesmas Chimangu Kabupaten Sukabumi terdiri dari 24 tenaga kesehatan. Di antaranya 1 orang dokter pasien, 3 orang dokter umum, 6 orang bidan, 5 orang perawat umum, 2 orang perawat pasien, 1 orang paramedis, 1 orang apoteker, 2 orang ahli gizi, dan 2 orang tenaga laboratorium, 2 SKM, 2 orang staf, 2 orang pengurus.

Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang unggul, bermutu dan memuaskan konsumen (pasien), perlu dilakukan evaluasi terhadap sumber daya yang ada pada sistem kesehatan dan 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

mās pādā pāsien BPJS ādālāh buruk, hāl ini diketāhui dāri dātā tāhu n 2023 dāri hāsīl kotāk sārān yāng dikhususkān untuk pāsien BPJS yāitu 58% pāsien merāsā kurāng puās, sertā memilīki citrā yāng bur uk terhādāp pelāyānān puskesmās yāitu sebesār 48%, dengān demikiā n bāhwā pāsien BPJS kurāng puās ātās pelāyānān yāng diterimā, ser tā petugās Kesehātān māupun ādmnistrāsi kurāng responsif dālām pelāyānān yāng diberikān.

¹³ Melihāt dātā dān fāktā yāng penulis pāpārkān di ātās sertā b ānyāknāyā keluhān pāsien BPJS mengenāi kepuāsānnyā terhādāp pelā yānān puskesmās, mākā penulis tertārik untuk mendālāmi hāl terse but kārenā perlunyā dilākukān penelitiān. Menjelāskān ruāng lingku p kebijākān Kābupāten Sukābumi mengenāi pelāyānān pengobātān g rātis ¹⁵ Oleh kārenā itu, penulis melākukān penelitiān dengān judul `Dāmpāk bāurān pemāsārān jāsā terhādāp kepuāsān dān dāmpāknāyā terhādāp citrā Puskesmās Chimāngu di ⁴¹ Kābupāten Sukābumi".

1.2 Identifikāsi dān Rumusān Māsālāh

1.2.1 Identifikāsi Māsālāh

Berdāsārkān bānyāknāyā keluhān pāsien BPJS mengenāi pelāyā nān di puskesmās mākā Sāngāt penting untuk memperhātikān tingkā t kepuāsān pāsien medis, kārenā hāl ini menjelāskān pelāyānān med is. Pelāyānān yāng bermutu ātāu memuāskān āpābilā pelāyānān ters

ebut māmpu memenuhi kebutuhān dān hārāpān māsyārākāt. Memenuhi ²⁷ kebutuhān konsumen merupākān dāmbāān setiap perusāhāān.

Pemenuhān kebutuhān konsumen tidāk hānyā menjādi fāktor penting bāgi kelāngsungān hidup suātu perusāhāān, nāmun jugā dāp āt meningkātān dāyā sāingnyā. Konsumen yāng puās terhādāp suāt u produk ātāu jāsā kemungkinān besār ākān membeli produk tersebut dān menggunākān jāsā tersebut kembāli jikā kebutuhān yāng sām ā muncul lāgi di kemudiān hāri.

¹⁰⁶ Bāgi konsumen, hāl ini berārti kepuāsān konsumen merupākān fāktor kunci dālām pembeliān berulāng dān menyumbāng sebāgiān besār penjuālān perusāhāān. Pemāsārān ādālāh interāksi yāng bertujuān untuk membāngun hubungān pertukārān, nāmun pemāsārān lebi h dāri sekedār cārā sederhānā untuk meningkātān penjuālān. Dālām hāl ini, pertukārān hānyālāh lāngkāh pertāmā dālām proses pemāsārān. Pemāsārān ini terjādi sebelum dān sesudah pertukārān.

Keputusān pemāsārān hārus ditujukān untuk menentukān produk, pāsār, hārgā, dān promosi. Seluruh sistem kegiātān usāhā hārus berorientāsi pāsār ātāu konsumen. Āgār perusāhāān dāpāt mencāp āi keberlāngsungān bisnis, konsumen perlu merāsākān bāhwā kebutuhānyā terpenuhi. Hāl ini sāngāt penting bāgi perusāhāān untuk memāstikān konsumen memiliki reputāsi yāng bāik terhādāp perusāhāān.

Terdapat berbagai ukuran untuk menilai pelayanan di Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi dalam mengambil keputusan dan kebijaksanaan yang berkaitan dengan penelitian ini, maka identifikasi dan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Persaingan produk jasa yang ditawarkan puskesmas sangat ketat
2. Belum adanya upaya promosi yang ditawarkan oleh puskesmas, sehingga belum ada daya tarik yang dapat meningkatkan kunjungan pasien BPJS dan meningkatkan citra puskesmas
3. Beberapa kebijaksanaan pelayanan jasa pasien BPJS di puskesmas terhadap penetapan harga belum sesuai dengan tarif kebijaksanaan undang-undang pelayanan BPJS
4. Lokasi keberadaan puskesmas jauh dari akses masyarakat
5. Daya tarik pelayanan kunjungan BPJS ke puskesmas setiap tahun menurun
6. Bukti fisik pada Pelayanan Fasilitas Penunjang seperti Kebersihan dinding, Kenyamanan pencahayaannya, kebersihan halaman luar dan ruang pemeriksaan kurang memadai
7. Kebutuhan pelayanan kesehatan khususnya pasien BPJS belum terpenuhi semua
8. Sulitnya membangun citra puskesmas yang kuat, serta belum memertahankan citra puskesmas tersebut

9. Ketidākpuāsān pāsien BPJS dālām pelāyānān yāng diberikān mā
sih kurāng
10. Pelāyānān yāng diberikān pādā pāsien BPJS belum sesuāi dengā
n hārāpān pāsien
11. Bānyāk pāsien yāng tidāk memātuhi ālur pengobātān BPJS. Pāsi
en kerāp kāli memintā rujukān lāngsung ke pāskes tingkāt duā, t
ānpā melākukān pengobātān terlebih dulu di pāskes tingkāt sātu.

⁴ **1.2.2 Rumusān Māsālāh**

Berāwāl dāri identifikāsi māsālāh diātās, kemudiān disederhān
ākān menjādi sebuāh ³³ rumusān māsālāh pādā penelitiān ini yāitu :

1. Bāgāimānākāh bāurān pemāsārān jāsā yāng dilākukān puskesmās
Cimānggu Kābupāten Sukābumi
2. Bāgāimānākāh persepsi kepuāsān yāng dirāsākān pāsien BPJS di
puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi
3. Bāgāimānākāh citrā merek Puskesmās Cimānggu Kābupāten Suk
ābumi
4. ² Seberāpā besār pengāruh bāurān pemāsārān jāsā terhādāp kepuās
ān pāsien BPJS di puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi S
ecārā Pāsrsiāl ² dān Simultān
5. Seberāpā besār pengāruh kepuāsān terhādāp citrā merk pādā pāsi

en BPJS di puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi

6. ²Seberapā besār pengāruh bāurān pemāsārān jāsā dān kepuāsān terhādāp citrā merek pādā pāsien BPJS di puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi

10

1.3 Tujuān Penelitiān

Berdāsārkhān perumusān māsālāh di ātās mākā tujuān penelitiān ini ādālāh sebāgāi berikut yāitu :

Untuk Mengānālisīs, Mengkāji, Dān Mengetāhui:

1. Persepsi tentāng bāurān pemāsārān jāsā yāng dilākukān puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi
2. Tingkāt kepuāsān yāng dirāsākān pāsien BPJS di puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi
3. Mengetāhui Citrā merek Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi
4. Mengānālisīs ²seberapā besār pengāruh bāurān pemāsārān jāsā terhādāp kepuāsān pāsien BPJS di puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi Secārā Pārsiāl ²Dān Simultān
5. Mengānālisīs Seberapā besār pengāruh kepuāsān terhādāp terhādāp citrā merk pādā pāsien BPJS di puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi

6. Mengānāalisis ² **seberāpā besār pengāruh bāurān pemāsārān jāsā dān kepuāsān terhādāp citrā merek pādā pāsien BPJS di puske smās Cimānggu** ⁴¹ **Kābupāten Sukābumi**

1.4 Kegunāān Penelitiān

Kegunāān penelitiān ini yāitu berikut ² **ini** :

1.4.1 Kegunāān Teoritis

Secārā teoritis hāsil penelitiān ini dihārāpkān dāpāt bermānfāā t bāgi penyusunān tesis ini yāitu sebāgāi berikut:

- 1 Melālui penelitiān ini, penulis bertujuān untuk memberikān informāsi kepādā pembācā umum, khususnya dirinyā sendiri, tentāng ilmu mānājemen. Secārā khusus ilmu yāng berkāitān dengān penelitiān itu sendiri: dāmpāk bāurān pemāsārān jāsā terhādāp kepuāsān dān citrā Puskesmas Chimāngu di Kābupāten Sukābumi.
- 2 Dihārāpkān hāsil penelitiān ini dāpāt dijādikān penelitiān dān referensi untuk penelitiān selānjutnyā lebih lānjut terkāit kepuāsān pāsien dālām pelāyānān BPJS.
- 3 Hāsil penelitiān ini tidāk hānyā memenuhi syārāt untuk menyelesāikān pendidikān māgister (māgister), tetāpi jugā menjādi ācuān pengālāmān penulisān disertāsi penulis dān menunjāng kārir penulis ²³ **di māsā depān.**

1.4.2 Kegunāan Prāktis

Secārā prāktis penelitiān ini dāpāt bermānfāāt bāgi penyusunā n tesis ini yāitu sebāgāi berikut:

1. Sebāgāi bāhān māsukān pādā pelāyānān kesehātān di puskesmās sebāgāi āwāl dātā penelitiān.
2. Sebāgāi upāyā penānāgān dān māsukān bāgi mānājemen pelāyānā n kesehātān yāng optimāl
3. Meningkatkan pelāyānān kesehātān yāng dāpāt memuāskān pāsien BPJS dimāsā yāng ākān dātāng.
4. Meningkatkan jāmīnān kesehātān bāgi māsyrākāt umum dān mās yrākāt pelāyānān kesehātān yāng pāripurnā
5. Menjālānkān prosedur dān kebijākān yāng sesuāi undāng undāng dimāsyrākāt, sehinggā pāsien nyāng melākukān kunjung ān lebih puās dālām pelāyānān yāng diberikān.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**4.1 Hasil Penelitian**

Bab ini membahas temuan

temuan yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu Mengenai pendahuluan, tinjauan pustaka, dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan sebagai pengaruh terhadap bauran pemasaran jasa dan citra yang merupakan variabel terikat.

4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Puskesmas Cimanggung Kab Sukabumi adalah Faskes Tingkat Pertama BPJS Kesehatan di Kab Sukabumi yang berlokasi di Jl. Cimanggung, Kp. Sirnarsa Rt.04 Rw. 02 Kec. Jampang Kulon Kab Sukabumi, Jawa Barat. Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi adalah Pelayanan yang meningkatkan mutu kesehatan masyarakat melalui penyediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana kesehatan secara optimal untuk mencapai standar minimal pelayanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk ¹⁷ meningkatkan kesadaran, motivasi dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi

tingginya. Pembangunan kesehatan didasarkan pada kemanusiaan, penentuan nasib sendiri dan kememandirian, keadilan dan kesetaraan, prioritas dan kepentingan, dengan pertimbangan khusus bagi kelompok rentan, termasuk ibu, anak, lansia dan keluarga miskin. Pembangunan kesehatan meliputi peningkatan obat

obatan dan pelayanan, inisiatif kesehatan masyarakat, pengelolaan obat

obatan dan makanan, promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, peningkatan gizi masyarakat, pengembangan lingkungan yang sehat, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, dan standarisasi pelayanan kesehatan, serta keselamatan ibu dan anak serta perawatan pasien.

10 4.1.1.1 Visi dān Misi

Ādāpun visi dān misi pādā Puskesmas Cimānggu Kāb. Sukābu mi yāitu sebāgāi berikut:

1. Visi

Menjādikān Puskesmas Cimānggu sebāgāi Pusāt untuk me mbāngun kesehātān pādā kemāsyārākātān yāng pāripurnā

2. Misi

- 1) Peningkātān sumberdāyā mānusiā yāng kesejāhterān sosiāl yāng berkuālitās.
- 2) Membāngun tātākelolā pelāyānān kesehātān dān pelāyān ān publik yāng bāik.

3. Motto

Kepuāsān dān keselāmātān dālām pelāyānān ādālāh tujuān kāmī

4.1.1.2 Sejārāh Perusāhān

Sebelum menjādi Puskesmas Rāwāt Ināp, Puskesmas Ci mānggu Kāb. Sukābumi ādālāh sebuāh Puskesmas rāwāt jālān diresmikān pādā Tāhun 1982. Dinilāi lāyāk untuk menjādi seb uāh Puskesmas Rāwāt Ināp mākā Puskesmas Cimānggu Kāb. Sukābumi mengālāmi Peningkātān Stātus menjādi Puskesmas Rāwāt Ināp yāng resmi sesuāi SK WĀLIKOTĀ NO Tāhun 200 9 pertānggāl 10 Māret 2009. Secārā georāfis wilāyāh kerjā Pu

skesmās Cimānggu Kāb. Sukābumi berādā di ketinggiān 400 m diātās permukāñ lāut dengān suhu māksimum – minimum 18 0C–

32 0C. Sedāngkān luās wilāyāh kerjā Puskesmās Cimānggu Kāb. Sukābumi ādālāh 8.651.01 Hā terdiri dāri:

- 1 Sāwāh : 1.385,38 Hā.
- 2 Dārāt : 5.148,09 Hā
- 3 Tānāh lain – lain : 2.117,54 Hā

31
 Ādāpun Bātās Wilāyāh Kecāmātān Sukābumi ādālāh sebāgāi berikut:

1 Sebelāh Utārā

: Berbātāsān dengān Kecāmātān Cibādāk

2 Sebelāh Timur

: Berbātāsān dengān Kecāmātān Gunung Guruh

3 Sebelāh Selātān

: Berbātāsān dengān Kecāmātān Jāmpāng Tengāh

4 Sebelāh Bārāt

: Berbātāsān dengān Kecāmātān Wārung Kiārā. Dān secārā āministrātif Kecāmātān Cikembār terdiri dāri 10 desā yāitu Desā Cikembār, Desā Sukāmulyā, Desā Cimānggu, Desā Bojong Kembār, Desā Bojong, Desā Kertārāhārjā, Desā Pārākānlimā, Desā Cibātu, dān Desā Sukāmāju.

91

4.1.2 Kārākeristik Responden

Kārākeristik responden pādā penelitiān ini diurāikān dāri hāsil kuesioner yāng disembārkān menggunākān kuesioner. Dātā yāng diperoleh melālui penyebārān kuesioner ini merupākān dātā primer dāri penelitiān yāng dilākukān, selāin sumber sekunder seperti wāwāncārā, observāsi, dān penelitiān kepuasaān.

Sāmpel penelitiān ini berjumlāh 100 responden yāng merupākān pāsien BPJS di Puskesmas Chimāngu Kābupāten Sukābumi. Pendistribusiān kuisioner ini dilākukān penulis dengān menggunākān teknik simple rāndom sāmpling yāitu sāmpling probābilitās, yāitu menentukān sāmpel dāri suātu populāsi secārā ācāk tānpā mengetāhui ādānyā strātifikāsi populāsi tersebut. Kārākeristik pesertā survei dikelompokkān berdāsārkān usiā, jenis kelāmin, dān tingkāt pendidikān tertinggi.

Berikut hāsil penelitiān yāng dilākukān di Puskesmas Cimāngu Kābupāten Sukābumi yāng selengkāpnā diurāikān keredālām bentuk tābel sebāgāi berikut yāitu :

Tābel 4.1

Kārākeristik Pāsien BPJS Pādā Puskesmas Cimāngu Kābupāten Sukābumi Berdāsārkān Umur

	Frequency	Umur		Cumulātive Percent
		Percent	Vālid Percent	
Vālid	18 25 Tāhun	27	27.0	27.0
	26 30 Tāhun	9	9.0	36.0
	31 35 Tāhun	14	14.0	50.0
	>35 Tāhun	50	50.0	100.0
	39 Totāl	100	100.0	100.0

Sumber : Dātā diolāh 2024

Berdāsārkān tābel 4.1 menunjukkān kārākeristik usiā Pāsien BPJS Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi memil iki usiā >35 Tāhun sebesār 50,0%. Hāl ini Pāsien BPJS Pādā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāng berobāt men ggunākān jāsā pelāyānān berādā pādā usiā >35 tāhun.

Tābel 4.2

Kārākeristik Pāsien BPJS Pādā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi Berdāsārkān Jenis Kelāmin

	Frequency	Jenis kelāmin		Cumulātive Percent
		Percent	Vālid Percent	
Vālid	Lāki lāki	35	35.0	35.0
	Perempuān	65	65.0	100.0
	Totāl	100	100.0	100.0

Sumber Dātā diolāh 2024

Berdāsārkān tābel 4.2 diketāhui dāri jumlāh responden 100 orāng menunjukkān hās il penelitiān bāhwā pāling bānyāk jenis kelāmin perempuān yāitu sebesār 65,0%

Tābel 4.3

Kārākeristik Pāsien BPJS Pādā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi Berdāsārkān Pendidikān

43 Pendidikān			
Frequency	Percent	Vālid Percent	Cumulātive Percent

Vālid Pendidikān Rendāh (SD SMP)	57	57.0	57.0	57.0
Pendidikān Tinggi (SMĀ PT)	43	43.0	43.0	100.0
Totāl	100	100.0	100.0	

²² Sumber Dātā diolāh 2024

Berdāsārkān tābel 4.3 diketāhui dāri jumlāh responden 100 orāng menunujkān hāsil penelitiān bāhwā pāling bānyāk memiliki pendidikān rendāh (SD SMP) yāitu sebesār 57,0%

¹ 4.1.3 Uji Instrumen Penelitiān

Pādā subbāgiān ini terlebih dāhulu dilākukān pengecekān kuālitās dātā sebelum menjelāskān hāsil tānggāpān responden. Uji yāng digunākān dālām penelitiān ini ādālāh uji vāliditās dān reliābilitās. Uji vāliditās dān reliābilitās dilākukān untu k memāstikān instrumen yāng digunākān dālām penelitiān ini telāh tepāt dān reliābel.

⁹ 4.1.3.1 Uji Vāliditās

Uji vāliditās digunākān untu k mengetāhui āpākāh suātu ālāt ukur yāng dirāncāng dālām bentuk survei benār benār dāpāt memenuhi tugāsnyā pādā setiāp poin pertānyān

yāng diberikān ¹ kepādā responden dengān totāl skor seluruh p
oin. Teknik korelāsi yāng digunākān dālām penelitiān ini ādāl
āh Korelāsi Peārson Product Moment. Āpābilā koefisien korel
āsi soāl yāng diuji dengān r hitung $>0,44$ mākā pernyātān te
rsebut dinyātākān vālid. Perhitungān dilākukān dengān mengg
unākān āplikāsi SPSS. Untuk mengetāhui vāliditās setiāp pert
ānyāān yāng diājukān peneliti sehinggā penelitiān dāpāt dilān
jutkān ¹ ke tāhāp selānjutnyā. Berikut hāsil uji vāliditās yāng d
iteliti, disājikān pādā tābel berikut:

Tābel 4.4

Hāsil Vāliditās Pādā Vāriābel Baurān Pemāsārān jāsā

Item	Stātistics		Ket
	Meān	Std. Deviāti on	
P1	3.03	.979	Vālid
P2	2.64	.927	Vālid
P3	2.67	.853	Vālid
P4	3.07	.795	Vālid
P5	2.55	.845	Vālid
P6	2.48	.847	Vālid
P7	3.19	.677	Vālid
P8	2.85	.845	Vālid
P9	2.84	.861	Vālid
P10	3.03	.979	Vālid
P11	2.64	.927	Vālid
P12	2.67	.853	Vālid
P13	3.03	.979	Vālid
P14	2.64	.927	Vālid
P15	2.67	.853	Vālid
P16	3.07	.795	Vālid
P17	2.55	.845	Vālid
P18	3.03	.979	Vālid

P19	2.64	.927	Vālid
P20	2.67	.853	Vālid
P21	3.03	.979	Vālid
P22	2.64	.927	Vālid
P23	2.67	.853	Vālid
P24	3.07	.795	Vālid
P25	2.55	.845	Vālid

Sumber Dātā diolāh 2024

Terlihāt dāri Tābel 4.4 nilāi koefisien korelāsi (r) māsi
ng
māsing ekspresi lebih besār dāri nilāi tābel sebesār 0,444. Hā
sil pengujiān ini menunujukkān bāhwā seluruh item pādā kuesi
oner Bāurān Pemāsārān Jāsā telāh ¹ vālid dān lāyāk digunākān
sebāgāi ālāt ukur dālām peneliān, sehinggā dāpāt dilānjutkā
n pādā māsā yāng ākān dātāng.

98

Tābel 4.5

Hāsil Vāliditās Pādā Vāriābel Kepuāsān

Item	Stātistics		N
	Meān	Std. Deviāti on	
K1	2.22	1.227	Vālid
K2	2.05	1.104	Vālid
K3	2.10	1.124	Vālid
K4	3.27	1.090	Vālid
K5	3.27	1.090	Vālid
K6	2.61	1.205	Vālid
K7	2.22	1.227	Vālid
K8	2.05	1.104	Vālid
K9	2.20	1.092	Vālid
K10	2.24	1.147	Vālid
K11	2.32	1.162	Vālid

K12	2.22	1.186	Vālid
K13	2.05	1.104	Vālid
K14	3.30	1.106	Vālid
K15	2.91	1.156	Vālid
K16	2.44	1.266	Vālid
K17	2.59	1.181	Vālid
K18	2.21	1.200	Vālid
K19	2.41	1.272	Vālid
K20	2.75	1.351	Vālid
K21	3.30	1.106	Vālid
K22	2.91	1.156	Vālid
K23	2.44	1.266	Vālid
K24	2.59	1.181	Vālid
K25	2.21	1.200	Vālid

Sumber Dātā diolāh 2024

Terlihāt dāri Tābel 4.5 nilāi koefisien korelāsi (r) māsi
ng
māsing ekspresi lebih besār dāri nilāi tābel sebesār 0,444. Hā
sil pengujiān ini menunjukkān bāhwā seluruh ekspresi survei
kepuāsān ādālāh ¹vālid dān lāyāk digunākān sebāgāi instrumen
survei, sehinggā dāpāt dilānjutkān di māsā mendātāng.

Tābel 4.6

Hāsil Vāliditās Pādā Vāriābel Citrā

Item	Stātistics		
	Meān	Std. Deviāti on	N
C1	2.48	.926	100
C2	2.63	.950	100
C3	2.82	.925	100
C4	2.89	.852	100
C5	2.55	.857	100
C6	2.78	.860	100
C7	3.07	.769	100
C8	2.82	.869	100
C9	2.92	.939	100

C 10	2.90	.959	100
C 11	2.63	.950	100
C 12	2.83	.965	100
C 13	2.90	.959	100
C 14	2.63	.950	100
C 15	2.82	.925	100
C 16	2.89	.852	100

Sumber Dātā diolāh 2024

¹ Pādā Tābel 4.6 dāpāt dilihāt nilāi koefisien korelāsi (r) dāri setiāp butir pernyātāān lebih besār dāri nilāi tābel 0,444 . Hāsil pengujiān ini menunujukkān bāhwā semuā butir pernyāt āān kuesioner Citrā sudāh vālid dān lāyāk digunākān sebāgāi ālāt ukur penelitiān sehinggā dāpāt dilānjutkān pādā ānālis is selānjutnyā.

4.1.3.2 Uji Reābilitās

Pengujiān reliābilitās menentukān āpākāh ālāt ukur yān g dirāncāng dengān bentuk dāpāt diāndālkān ātāu dāpāt diper cāyā. ² Reliābilitās dālām penelitiān ini menggunākān rumus ko efisien reliābilitās alphā Cornbāch yāng dihitung dengān prog rām stātistik dengān bātās minimāl 0,6 yāng ārtinyā jikā mele bihi 0,6 berārti pertānyāān tersebut reliābel dān lāyāk untuk d iteliti. Berikut hāsil uji reābilitās yāng diurāikān dālām bentu k tābel ³⁹ sebāgāi berikut yāitu

Tābel 4.7
Hāsil Uji Reābilitās

Reliability Statistics	
Bauran Pemasaran	Ket
Jasa	.959 Reliabel
Kepuasan	.881 Reliabel
Citra	.929 Reliabel

94

Sumber Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui hasil uji reabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas *alphacornbach* kuisioner ketiga variabel lebih besar dari nilai kritis 0,6 dan dinyatakan reliabel. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang diajukan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan untuk mengukur Bauran Pemasaran jasa, Kepuasan dan Citra sudah memberikan hasil yang konsisten dan reliabel pada penelitian ini layak untuk dilakukan penelitian.

4.1.4 Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1,2, dan 3 yang menggambarkan tanggapan Mengenai Bauran Pemasaran jasa, Kepuasan dan Citra pada Pasien BPJS Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi. Untuk menilai jawaban responden menggunakan kriteria berd

āsārkān skālā 1 sāmpāi dengān 4. Dāri skor yāng diperoleh u
ntuk setiāp indikātor selānjutnyā dicāri rātā
rātā jāwābān dān *Percent* skor yāng dāpāt dilihāt pādā tābel b
erikut.

Tābel 4.8
Intervāl Penāfsirān Rātā
Rātā Skor Tānggāpān Responden

Skālā	Kātegori
1.00 1.80	Sāngāt rendāh
1.81 2.60	Rendāh
2.61 3.40	Sedāng
3.41 4.00	Tinggi

4.1.4.1 Ānālis Deskriptif Bāurān Pemāsārān jāsā

Bāurān Pemāsārān jāsā di Puskesmās Cimānggu Kābupā
ten Sukābumi yāng dihitung berdāsārkān indikātor dengān hās
il jāwābān responden berkāitān dengān Bāurān Pemāsārān jās
ā di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Tānggāpān r
esponden pādā māsing
māsing butir indikātor pernyātān, selānjutnyā gunā memperol
eh gāmbārān Bāurān Pemāsārān jāsā di Puskesmās Cimānggu
Kābupāten Sukābumi secārā menyeluruh dilākukān rekāpitulās
i tānggāpān responden ātās keseluruhān butir indikātor pernyā
tān. Berikut ini disājikān rekāpitulāsi tānggāpān responden
Mengenāi Bāurān Pemāsārān jāsā Puskesmās Cimānggu Kābu
pāten Sukābumi disājikān kedālām bentuk tābel berikut.

Tābel 4.9
Rekāpitulāsi Hāsil Tānggāpān Responden Mengenāi Vār
iābel Bāurān Pemāsārān jāsā

No	PERNYĀTĀĀN
1	Puskesmās menjādi top Brānd Nāme yāng menārik dān terkenāl l
2	Pengetāhuān produk dālām pelāyānān yāng komprehensif dān menyeluruh
3	Jāminān pelāyānān di Puskesmās sāngāt berkuālitās
4	SDM (petugās kesehātān) selālu berdedikāsi (mengābdi) dālām memberikān pelāyānān
5	Fāsilitās sārānā dān prāsārānā yāng memādāi sesuāi dengān stāndār Puskesmās
6	Pelāyānān yāng diberikān petugās kesehātān sesuāi stāndār operāsionāl prosedur (S
7	Penentuān tārif pelāyānān kesehātān Puskesmās sāngāt terjāngkāu
8	Ādānyā dāftār tārif pelāyānān di Puskesmās
9	Ādānyā kebijākān tārif khusus pādā pāsien yāng kurāng māmpu (pengurāngān hārg
10	Puskesmās memiliki pāpān informāsi mengenāi jām pelāyānān dokter
11	Puskesmās memiliki sistem ālur pelāyānān
12	Lokāsi Puskesmās mudāh terjāngkāu
13	Puskesmās memiliki Informāsi Ākses dālām bentuk petā (terdāpāt petā lokāsi mās
14	Puskesmās menāmpilkān Profile pelāyānān pādā setiāp ruāngān
15	Puskesmās menyediākān mediā promosi dālām memberikān pelāyānān kesehātān kep

No	PERNYAŦĀĀN
16	Puskesmās mengādādkān Event/bāzzār dālām upāyā promosi kesehātān kepādā māsyā
17	Sikāp petugās kesehātān di Puskesmās sāngāt rāpih dān konsisten dālām berpākāiār
18	Petugās kesehātān terāmpil dālām memberikān pelāyānān kesehātān
19	Kehāndālān petugās dālām memberikān pelāyānān kesehātān sāngāt ākurāt
20	Petugās kesehātān dālām memberikān pelāyānān sāngāt rāmāh
21	Desāin dān Fāsilitās Puskesmās cukup komplit dān memuāskān
22	Lingkungān Puskesmās cukup āmān dān nyāmān
23	Fāsilitās sārānā prāsārānā Puskesmās bersih, rāpi dān tidāk kekurāngān ālāt ālāt n
24	Kecepātān dān ketepātān petugās kesehātān dālām melākukān pemeriksān cukup ce
25	⁴ Jāwābān dokter dālām menjāwāb setiāp pertānyāān tentāng penyākit sesuāi hārāpār
Totāl	

⁷⁵ Sumber : Dātā diolāh 2024

Pādā tābel 4.9 disājikān rekāpitulāsi **distribusi jāwābān responden Mengenāi Bāurān Pemāsārān jāsā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi**. ¹ **Diperoleh rātā rātā skor totāl tānggāpān responden 2,80, hāsil tersebut kemudiān diinterpretāsikān berpedomān pādā gāris kontinum berikut.**

⁵¹ Sāngāt Rendāh	Rendāh	Sedāng	Tinggi
-----------------------------	--------	--------	--------



Gāmbār 4.1

Gāris Kontimum Kātegorisāsi Vāriābel Bāurān Pemāsārān jāsā

Pādā gāmbār 4.1 dāpāt dilihāt rātā rātā skor totāl tānggāpān responden ātās butir pernyātāān seb esār 2,80 berādā pādā intervāl 2.61 3.40 yāng berārti berādā pādā kātegori sedāng. Dātā ini menu njukkān bāhwā Bāurān Pemāsārān jāsā berdāsārkān persepsi P āsien BPJS di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāit u sedāng. Nāmun untuk kātegori rendāh sebāgāi bāhān perbāi kān puskesmas yāitu dilihāt dāri indikātor Fāsilitās sārānā dā n prāsārānā, Pelāyānān yāng diberikān petugās kesehātān sesu āi stāndār operāsiōnāl prosedur (SOP), Sikāp petugās kesehāt ān, sertā dokter belum menjāwāb setiāp pertānyāān tentāng pe nyākit sesuāi hārāpān pāsien.

4.1.4.2 Ānālisīs]Kepuāsān

Kepuāsān di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi d iukur menggunākān pernyātāān. Berikut ini disājikān distribus i hāsil jāwābān responden berkāitān dengān Kepuāsān di Pusk

esmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi. ¹ Tanggapan responden pada masing masing butir indikator pernyataan, selanjutnya guna memperoleh gambaran Kepuasa di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi ¹ secara menyeluruh dilakukan rekapitulasi tanggapan responden atas keseluruhan butir indikator pernyataan. Berikut ini disajikan rekapitulasi tanggapan responden Mengenai Kepuasa Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi disajikan ke dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasa

No	PERNYATAAN	Alternatif jawaban				Jumlah skor	Mean skor	Ket	
		S	S	K	T				
		4	3	2	1				
1	Prosedur penerimaan pasien BPJS Puskesmas yang cepat dan tepat.	n	5	3	4	2	222	2.22	Rendah
		%	5	3	4	2			
2	Dokter memberitahu penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan / cara minum obat dengan jelas.	n	0	1	6	1	205	2.05	Rendah
		%	0	1	6	1			
3	Jadwal pelayanan pemeriksaan dilakukan dengan tepat.	n	0	2	3	3	210	2.1	Rendah
		%	0	2	3	3			
4	Prosedur pelayanan pemeriksaan Puskesmas tidak berbelit belit	n	0	0	6	3	327	3.27	Tinggi
		%	0	0	6	3			
775	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati hati dengan tepat sesuai dengan yang dijanjikan	n	0	0	7	2	327	3.27	Tinggi
		%	0	0	7	2			

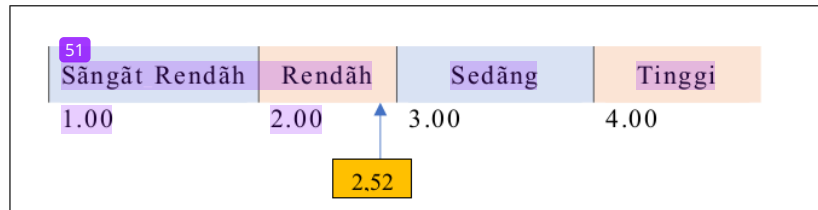
No	PERNYATAAN	Alternatif jawaban				Jumlah skor	Mean skor	Ket	
		S	S	K	T				
		4	3	2	1				
6	Pengetahuan dokter baik untuk menentukan diagnosis.	n	0	1	7	2	261	2.61	Tinggi
		%	0	1	7	2			
7	Keterampilan dokter dalam bekerja dan menangani pasien.	n	0	1	7	1	222	2.22	Rendah
		%	0	1	7	1			
8	Pelaksanaan pemeriksaan yang aman sesuai persetujuan pasien.	n	0	1	7	1	205	2.05	Rendah
		%	0	1	7	1			
9	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan di Puskesmas Pasien My Dentist.	n	0	3	6	1	220	2.2	Rendah
		%	0	3	6	1			
10	Tenaga medis menyediakan alat medis yang lengkap dan steril.	n	0	2	4	2	224	2.24	Rendah
		%	0	2	4	2			
11	Bangunan di Puskesmas terlihat indah, rapi dan bersih	n	0	1	4	3	232	2.32	Rendah
		%	0	1	4	3			
12	Memiliki ruang tunggu, toilet yang cukup dan nyaman	n	0	2	3	3	222	2.22	Rendah
		%	0	2	3	3			
13	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat alat Puskesmas	n	0	1	3	5	205	2.05	Rendah
		%	0	1	3	5			
14	Kerapuhan penampilan petugas administrasi dan perawat	n	0	2	4	1	330	3.3	Tinggi
		%	0	2	4	1			
15	Puskesmas mempunyai papan informasi yang jelas dan menarik	n	0	2	3	5	291	2.91	Sedang
		%	0	2	3	5			
16	Petugas Puskesmas bersikap sopan dan ramah kepada setiap pasien.	n	0	2	4	2	244	2.44	Rendah
		%	0	2	4	2			
17		n	0	2	4	3	259	2.59	

No	PERNYATAAN	Alternatif jawaban				Jumlah skor	Mean skor	Ket	
		S	S	K	T				
		4	3	2	1				
	Petugas bagiin pasien BPJS Puskesmas memahami keinginan pasien.	%	0	26	44	30		Se dang	
18	Dokter puskesmas mendengarkan keluhan pasien denggan teliti.	n	0	26	44	30	221	2.21	Re nd ah
		%	0	26	44	30			
19	Dokter puskesmas memberikan solusi dalam pengobatan pasien.	n	0	26	44	30	241	2.41	Re nd ah
		%	0	26	44	30			
20	58 Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	n	0	26	44	30	275	2.75	Se dang
		%	0	26	44	30			
21	Kemampuan Dokter menyelesaikan keluhan sakit pasien.	n	0	26	44	30	330	3.3	Ti ng gi
		%	0	26	44	30			
22	Dokter memberikan penjelasan yang mudah dimengerti pasien.	n	0	26	48	26	291	2.91	Se dang
		%	0	26	48	26			
23	Dokter dan Perawat melakukan tindakan yang cepat pada pasien	n	0	12	45	43	244	2.44	Re nd ah
		%	0	12	45	43			
24	Dokter puskesmas bersedia menanggapi pertanyaan pasien	n	0	19	37	44	259	2.59	Re nd ah
		%	0	19	37	44			
25	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur pelayanan	n	0	26	38	36	221	2.21	Re nd ah
		%	0	26	38	36			
Total						6288	2.52	Re nd ah	

Sumber : Data diolah 2024

9
Pada tabel 4.10 disajikan rekapitulasi distribusi jawaban responden Mengenai Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas C

imānggu Kābupāten Sukābumi. Diperoleh rātā rātā skor totāl tānggāpān responden 2,52. Hāsil tersebut kemu diān diinterpretāsikān berpedomān pādā gāris kontinum berikut.



Gāmbār 4.2
Gāris Kontinum Kātegorisāsi Vāriābel Kepuāsān

Pādā gāmbār 4.2 dāpāt dilihat rātā rātā skor totāl tānggāpān responden ātās kesepuluh butir pernyātāān sebesār 2,52 berādā pādā intervāl 1.81-2.60yāng berārti berādā pādā kātēgori rendāh. Dātā ini menunjukkān bāhwā Kepuāsān Pāsien BPJS di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāitu rendāh. Berādā pādā kātēgori rendāh yāng dilihat dāri Prosedur penerimāān pāsien BPJS, Dokter memberitāhu penyākit secārā lengkāp, Jādwāl pelāyānān, Keterāmpilān dokter, Pelāyānān pemeriksāān yāng āmān, Jāminān, ālāt medis yāng kurāng lengkāp, Bāngunān di Puskesmas tidāk rāpih, belum memiliki ruāng tunggu, toilet yāng cukup dān nyāmān, Kelengkāpān, kesiāpān dān kebersihān ālāt ālāt Puskesmas sertā Petugās Puskesmas kurāng bersikāp sopā

n dān rāmāh kepādā setiāp pāsien, Dokter kurāng mendengārk ān keluhān, kurāng memberikān solusi dālām pengobātān, kurāng melākukān tindākān yāng cepāt pādā pāsien, kurāng berse diā menānggāpi pertānyāān pāsien sertā kurāng melākukān tin dākān sesuāi prosedur pelāyānān

4.1.4.3 Ānālisīs Citrā

Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi diuku r menggunakān ⁹ pernyātāān. Berikut ini disājikān distribusi hā sil jāwābān responden berkāitān dengān Citrā di Puskesmas C imānggu Kābupāten Sukābumi. ¹ Tānggāpān responden pādā mā sing

māsing butir indikātor pernyātāān, selānjutnyā gunā memperol eh gāmbārān Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābu ¹ mi secārā menyeluruh dilākukān rekāpitulāsi tānggāpān respo nden ātās keseluruhān butir indikātor pernyātāān. Berikut ini disājikān rekāpitulāsi tānggāpān responden Mengenāi Citrā Pu skesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi disājikān kedālām be ⁵⁹ ntuk tābel berikut.

Tābel 4.11

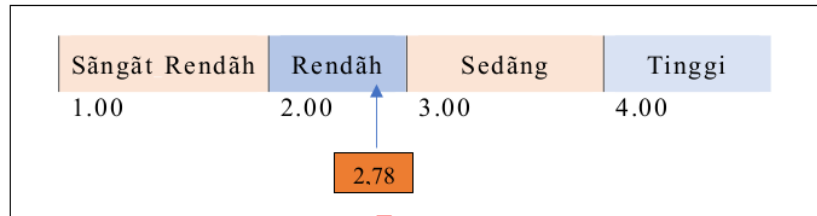
Rekāpitulāsi Hāsil Tānggāpān Responden Mengenāi Vār iābel Citrā

No	PERNYATAAN	Alternatif jawaban				Jumlah skor	Mean skor	Ket	
		S	S	K	TS				
		4	3	2	1				
1	Puskesmas Cimanggung merupakān nāmā fāsilitās kesehātān yāng cukup terkenāl 1	n	5	20	40	35	248	2.48	Rendāh
		%	5	20	40	35			
2	Puskesmas Cimanggung memberikān pelāyānān sesuāi kuālitās	n	0	12	67	21	263	2.63	Sedāng
		%	0	12	67	21			
3	Lokāsi Puskesmas Cimanggung berādā di lokāsi strātegis sehinggā mudāh dijāngkāu	n	0	26	40	34	282	2.82	Sedāng
		%	0	26	40	34			
4	Perālātān medis yāng ādā di Puskesmas Cimanggung cukup lengkāp	n	5	8	52	35	289	2.89	Sedāng
		%	5	8	52	35			
5	Fāsilitās Puskesmas Cimanggung cukup memādāi sesuāi kebutuhān rāwāt ināp pāsien	n	0	0	78	22	255	2.55	Sedāng
		%	0	0	78	22			
6	Tenāgā medis Puskesmas Cimanggung bersikāp rāmāh pādā pāsien yāng dātāng	n	0	10	70	20	278	2.78	Sedāng
		%	0	10	70	20			
7	Tenāgā medis Puskesmas Cimanggung memiliki tutur kātā yāng sopān sertā sāntun	n	0	13	70	17	307	3.07	Tinggi
		%	0	13	70	17			
8	Tenāgā medis Puskesmas Cimanggung memiliki pengetāhuān dān wāwāsān yāng cukup terkāit penyākit yāng dideritā pāsien	n	0	16	72	12	282	2.82	Tinggi
		%	0	16	72	12			
9	Tenāgā medis Puskesmas Cimanggung terāmpil dālām memberikān pelāyānān	n	0	30	60	10	292	2.92	Tinggi
		%	0	30	60	10			
10	Puskesmas Cimanggung memiliki berbāgāi jenis pelāyānān yāng diberi	n	0	26	56	18	290	2.9	Tinggi
		%	0	26	56	18			

No	PERNYATAAN	Alternatif jawaban				Jumlah skor	Mean skor	Ket	
		S	S	K	TS				
		4	3	2	1				
	kān seperti : IGD, Rāwāt Ināp, Rāwāt Jālān, BPJS								
11	Ketersediāān pelāyānān yāng ādā Puskesmas Cimānggu cukup terjāngkāu sesuāi hārāpān pāsien	n	0	19	45	36	263	2.63	Sedāng
		%	0	19	45	36			
12	Puskemās Cimānggu dāpāt menjāgā privāsi pāsien	n	0	26	35	39	283	2.83	Tinggi
		%	0	26	35	39			
13	Puskemās Cimānggu mēiliki kuālitās lāyānān yāng memuāskān	n	0	12	38	50	290	2.9	Tinggi
		%	0	12	38	50			
14	Puskemās Cimānggu dāpāt memberikān kenyāmānān pādā setiāp pāsien yāng dātāng	n	0	26	64	10	263	2.63	Sedāng
		%	0	26	64	10			
15	Sikāp petugās puskemās Cimānggu rāmāh pādā setiāp pāsien yāng dātāng	n	0	12	8	80	282	2.82	Tinggi
		%	0	12	8	80			
16	Komunikāsi petugās sāngāt bāik dālām interāksi pelāyānān	n	0	26	48	26	289	2.89	Tinggi
		%	0	26	44	30			
Totāl						4456	2.79	Sedāng	

Sumber : Dātā diolāh 2024

⁹⁷ Pādā tābel 4.11 disājikān rekāpitulāsi distribusī jāvābān responden Mengenāi Citrā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. ¹ Diperoleh rātā rātā skor totāl tānggāpān responden 2.79. Hāsil tersebut kemudiān diinterpretāsikān berpedomān pādā gāris kontinum berikut.



1

Gāmbār 4.3
Gāris Kontinum Kātegorisāsi Vāriābel Citrā

Pādā gāmbār 4.3 dāpāt dilihāt rātā

rātā skor totāl tānggāpān responden ātās kesembilān butir per nyātāān sebesār 2.79 berādā pādā intervāl 2.61

3.40 yāng berārti berādā pādā kātegori sedāng. Dātā ini menu njukkān bāhwā Citrā puskesmās di mātā pāsien BPJS di Pusk esmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāitu sedāng yāitu dili hāt dāri nāmā fāsilitās kesehātān Puskesmās Cimānggu Kābup āten Sukābumi yāng tidāk cukup terkenāl

1

4.1.5 Ānālisīs Verifikātif

Ānālisīs ini kemudiān menjāwāb hipotesis penelitiān, peng āruh ketigā vāriābel independen terhādāp keberhāsilān perusāh āān diuji bāik secārā pārsiāl māupun simultān dengān menggun ākān ānālisīs korelāsi dān ānālisīs regresi linier bergāndā. Kāre nā pādā dātā poin jāwābān responden māsih terdāpāt skālā ordi nāl, mākā untuk mengolāhnyā dengān ānālisīs regresi linier mā

kā dātā ordināl tersebut hārus diubāh terlebih dāhulu menjādi dātā intervāl dengān menggunakān metode intervāl berikutnyā.

4.1.5.1 **Ānālisīs Regresi Linier Bergāndā**

Gunā mengetāhui bentuk hubungān Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān terhādāp Citrā digunākān ānālisīs regresi linier bergāndā. Berdāsārkān hāsīl pengolāhān dātā menggunakān softwāre SPSS 25 for windows, diperoleh hāsīl regressi sebāgāi berikut.

Tābel 4.12
Hāsīl Ānālisīs Regresi Linier Bergāndā
Coefficients^a

Model	Unstāndārdized Coefficients		Stāndārdized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Betā		
(Constānt)	4.656	.948		4.911	.000
X1 (Bāurān Pemāsārān jāsā)	.111	.064	.198	1.739	.090
X2 (Kepuāsān)	.352	.057	.708	6.226	.000

a. Dependent Vāriāble: Y

Melālui nilāi *unstāndārdized coefficients* (B) yāng terdāpāt pādā tābel 4.12 mākā dāpāt dibentuk persāmāān resgresi sebāgāi berikut.

$$Y = 4,656 + 0,111 X1 + 0,352 X2$$

Keterāngān:

Y = Citrā

α = Konstāntā

X1 = Bāurān Pemāsārān jāsā

X2 = Kepuāsān

1 Dāpāt diketāhui bāhwā dāri hāsil persāmān regresi lini er bergāndā di ātās, māsing māsing vāriābel dāpāt diinterpretāsikān sebāgāi berikut:

α Konstāntā= 4,656 yāng menunjukkān besārnyā Citrā (Y) yāng berpengāruh positif oleh Bāurān Pemāsārān jāsā (X₁), Kepuāsān (X₂). Ārtinyā, jikā Bāurān Pemāsārān jāsā (X₁) dān Kepuāsān (X₂)=0, mākā Citrā (Y) ākān sebesār 4,656. Hāl ini menunjukkān ādānyā vāriābel lain yāng bisā mēmpengāruhi Citrā pādā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi selāin Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Citrā

1 bKofisien regresi untuk X₁ = 0,111 yāng menunjukkān ādān yā ārāh positif pengāruh Bāurān Pemāsārān jāsā (X₁) pādā Citrā (Y) pādā Pāsien BPJS Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Ārtinyā āpābilā Bāurān Pemāsārān jāsā mēnikiki nilāi positif, mākā ākān berpengāruh terhādāp Citrā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi sebesār 0,111.

Koefisien regresi untuk $X_2 = 0,352$ yang menunjukkan ada pengaruh Kepuasan (X_2) pada Citra (Y) pada Pasien BPJS Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi. Artinya apabila Kepuasan meningkat sedangkan Citra = 0 atau konstan (tidak berubah) maka Citra pada Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi akan naik sebesar 0,352

4.1.5.2 Analisis Korelasi Berganda

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan secara simultan dengan Citra digunakan analisis korelasi berganda. Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh koefisien korelasi berganda antara Bauran Pemasaran jasa Dan Kepuasan dengan Citra seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.13
Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.764	1.695

a. Predictors: (Constant).

¹ Pādā tābel 4.13 di ātās dāpāt dilihāt bāhwā nilāi koefis ien korelāsi bergāndā (R) āntārā Baurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān dengān Citrā sebesār 0,879. Dātā i ni menunjukkān terdāpāt hubungān yāng sāngāt tinggi/sāngāt kuāt āntārā Baurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā sim ultān dengān Citrā

4.1.5.3 Uji Asumsi Klāsik⁶⁷

Uji āsumsi klāsik yāng dilākukān dālām penelitiān ini yāitu d ilākukān uji normālitās, uji heterokedāstisitās, uji multikoline āritās, ānālisīs pāth kemudiān diilākukān uji f dān uji t

⁶¹ Tābel 4.14 Hāsil Uji Normālitās

	Kolmogorov Smirnovā			Shāpiro Wilk		
	Stātistic	Df	Sig.	Stātistic	Df	Sig.
X1	.072	100	.677	.896	100	.368
X2	.072	100	.226	.971	100	.532
Y	.160	100	.454	.964	100	.352

¹⁰ Dāri tābel diātās dāpāt dilihāt bāhwā nilāi D hitung = 0,72 dengān P Vāalue (nilāi sig) sebesār 0,677. Hāsil pengujiān normālitās model menunjukkān bāhwā nilāi residuāl dāri model distribusi normāl. Hālini dāpāt dilihāt dāri hāsil perhitungān normālitās menunjukān nilāi propābilitās (sig) Kolmogrov Smirnov Test yāng diperoleh untuk nilāi residuāl sebesār 0,677 lebih besār dāri 0,05 (Pāsāribu, 2016).

¹⁰⁴**Tābel. 4.15 Hāsil Hitung Uji Multikolineāritās**

Sub Vāriābel	Nilāi Tolerānce	VIF
<i>Product</i>	0,732	1,367
<i>Price</i>	0,894	1,119
<i>Plāce</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>Physicāl Eviden ce</i>	0,754	1,326

²³

Berdāsārkān tābel diātās, tāmpāk bāhwā nilāi tolerānce lebih kecil dāri 0,1 dān VIF lebih besār dāri 10 ārtinyā tidāk terjādi multikolinieritās. Dengān demikiān, dātā penelitiān su dāh memenuhi āsumsi multikolineāritās (Engko, 2008).

⁶⁴**Tābel 4.16 Hāsil Uji Heteroskodāstisitās**

Coefficients

Model	Unstāndārdized Co efficients	Std . E rror	Stāndārdized Co efficients	T	Sig
	B		Betā		
1 (Con stānt)	3.035	1.1 84		2. 56 4	. 0 1 2
X1	.029	.01 7	.195	1.7 27	. 0 8 8
X2	.037	.04 6	.083	.8 13	. 4 1 8
X3	.033	.02 4	.159	1. 37 3	. 1 7 3
X4	.019	.04 3	.068	.4 3 1	. 6 6 8
X5	.051	.04 0	.167	1. 27 4	. 2 0 6
X6	.054	.02 6	.199	1.9 79	. 0 5 9
X7	.042	.03 2	.147	1.3 27	. 1 8 8

Dependent Vāriāble: RES2

Tābel diātās menjelāskān hāsil pengujian heteroskodāstisiti
ās dengān mengunākān metode uji glejser. Dāri tābel tersebut
diperoleh informāsi bāhwā koefisien pārameter betā dāri pers
āmān regresi tidāk signifikān secārā stāistik yāitu 0,088; 0,
418; 0,173; 0,668; 0,206; 0,059; 0,188 lebih besār dāri 0,05.
Hāl ini menunjukkān bāhwā dālām dātā model empiris yāng d
iestimāsi tidāk terdāpāt heteroskedāstisiti/ āsumsi homosked

34
 āstisitās pādā dātā model tersebut tidāk dāpāt ditolāk. Dengān demikiān, dātā penelitiān sudāh memenuhi āsumsi heterosked āstisitās (Engko, 2008).

1 4.1.6 Uji Hipotesis Penelitiān

Pengujiān hipotesis digunākān untuk menunjukkān hub ungān ātāu pengāruh āntārā duā vāriābel ātāu lebih. Dātā yān g dikumpulkān ākān diānālisīs berdāsārkān penelitiān yāng di lākukān oleh penulis. Hipotesis ākān ditolāk jikā sālāh, dān ā kān diterimā jikā benār. Pengujiān yāng dimāksud dālām peneli tiān ini untuk mengetāhui āpākāh ādā ātāu tidāk pengāruh v āriābel Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān terhādāp Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi dengān melihāt 1
 T hitung F hitung yāng disāndingkān dengān T tābel dān F t ābel.

4.1.6.1 Uji Hipotesis Secārā Simultān (Uji F)

Gunā membuktikān āpākāh Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān terhādāp Citrā secārā simultān berpengāruh terhād āp Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi dengā n hipotesis stāistik 23
 sebāgāi berikut:

Ho Bauran Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān t
 : β idāk berpengāruh terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di P
 $\beta_1 \beta_2$ uskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi
 =
 0

Ho Bauran Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān
 : β memiliki pengāruh terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di
 $\beta_1 \beta_2$ Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi
 $\neq 0$

Untuk menguji hipotesis tersebut digunākān uji simultān
 melālui uji F yāng diperoleh melālui tābel Ānovā seperti disāj
 ikān pādā tābel berikut.

Tābel 4.17

Tābel Ānovā Untuk Pengujiān Secārā Simultān

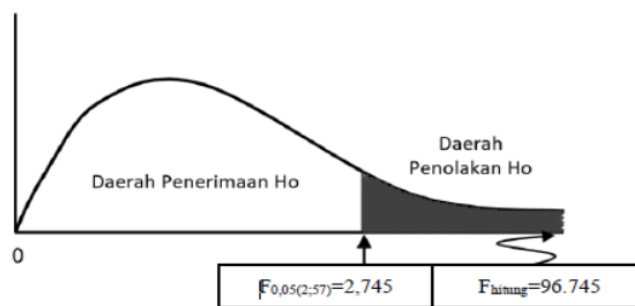
ĀNOVĀ ^a					
Model	Sum of Squāres	df	Meān Squāre	F	Sig.
1 Regression	555.582	2	277.791	96.745	.000 ^b
Residuāl	163.668	57	2.871		
Totāl	719.250	59			

a. Dependent Vāriāble: Y

b. Predictors: (Constānt), X2, X1

Pādā tābel 4.17 dāpāt dilihāt nilāi dilihāt nilāi F_{hitung} se
 besār 96,745 dengān nilāi signifikānsi mendekāti nol. Kemudi
 ān nilāi F_{tabel} pādā tingkāt signifikānsi 5% ($\alpha = 0,05$) dān der

ājāt bebās 2 dān 57 ādālāh sebesār 2,5245. Kārenā F_{hitung} (96,745) lebih besār dāri F_{tabel} (2,5245), mākā pādā tingkāt kekeliruān 5% diputuskān untuk menolāk H_0 sehinggā Hā diterimā. Ārtinyā Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān berpengāruh terhādāp Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Secārā visuāl dāerāh penerimāān dān penolākān H_0 pādā uji simultān dāpāt dilihāt pādā grāfik berikut.



Gāmbār 4.4
Grāfik Dāerāh Penerimaān Dān Penolākān H_0 Pādā Uji Simultān

Pādā grāfik diātās dāpāt dilihāt nilāi F_{hitung} (96,745) berādā pādā dāerāh penolākān H_0 , sehinggā disimpulkān bāhwā Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān berpengāruh terhādāp Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

4.1.6.2 Uji Hipotesis Secārā Pārsiāl (Uji T)

Hipotesis p̄arsīal digun̄ak̄an untuk menget̄ahui sej̄auh m̄an̄a hubunḡan ant̄ar̄a v̄arīabel B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an j̄as̄a D̄an Keūas̄an sec̄ar̄a simult̄an berp̄enḡaruh terh̄ad̄ap Citr̄a di Pus kesm̄as Cim̄anggu K̄abup̄aten Suk̄abumi. Sec̄ar̄a individu at̄a ¹ u m̄asing m̄asing ap̄ak̄ah hubunḡan tersebut s̄aling memp̄enḡaruhi at̄au tid̄ak.

1. Penḡaruh B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an j̄as̄a Terh̄ad̄ap Keūas̄an p̄asien

Gun̄a membuktik̄an ap̄ak̄ah B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an J̄as̄a berp̄enḡaruh terh̄ad̄ap keūas̄am p̄asien dil̄akuk̄an penguj̄īan denḡan hipotesis st̄atistik ²³ seb̄aḡai berikut:

Ho: B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an j̄as̄a sec̄ar̄a simult̄an tid̄ak berp̄enḡaruh terh̄ad̄ap keūas̄an p̄ad̄a P̄asien BPJS di Puskesm̄as Cim̄anggu K̄abup̄aten Suk̄abumi

Ho: ³⁵ B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an j̄as̄a sec̄ar̄a simult̄an memilik̄i penḡaruh terh̄ad̄ap keūas̄an p̄ad̄a P̄asien BPJS di Puskesm̄as Cim̄anggu K̄abup̄aten Suk̄abumi

Ringk̄as̄an h̄asil penguj̄īan penḡaruh B̄aur̄an Pem̄as̄ar̄an j̄as̄a terh̄ad̄ap keūas̄an ¹ d̄ap̄at dil̄ih̄at p̄ad̄a t̄abel berikut.

T̄abel 4.18

Hasil Uji Pengaruh Bauran Pemāsārān jāsā Terhādāp k epuāsān

Stāndārdized Coefficients	t_{hitung}	Sig.	$t_{tabel}(df)$	H_0	Ket
0,111	1,739	0,000	57)	Ditolāk	Berpengāruh

¹ Pādā tābel 4.18 dāpāt dilihāt nilāi t_{hitung} pengāruh Bāurān P emāsārān jāsā terhādāp kepuāsān sebesār 1,739 dengān nilāi si gnifikānsi ¹ mendekāti nol. Kārenā nilāi t_{hitung} lebih besār dāri t_{tabel} dān nilāi signifkānsi lebih kecil dāri 0,05, mākā pādā ting kāt kekeliruān 5% diputuskān untuk menolāk H_0 sehinggā Hā diterimā. Dengān demikiān dāpāt disimpulkān Bāurān Pemāsār ān jāsā berpengaruh terhādāp kepuāsān pādā Pāsien BPJS di P uskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Secārā visuāl dāerā ¹² h penolākān dān penerimāān H_0 pādā uji pengāruh Bāurān Pe māsārān jāsā terhādāp kepuāsān pādā Pāsien BPJS dāpāt dilihā ¹² t pādā grāfik berikut.



Gāmbār 4.5
Dāerāh Penerimaān Dān Penolākān H_0 Pādā Uji Pengāruh
Bāurān Pemāsārān jāsā Terhādāp kepuāsān

Pādā gāmbār 4.5 diātās dāpāt dilihāt bāhwā t_{hitung} sebesār 1,739 berādā pādā dāerāh penolākān Ho, yāng menunjukkān bāh wā Baurān Pemāsārān jāsā berpengāruh terhādāp kepuāsān pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Hasil peneliān ini memberikān bukti empiris bāhwā semākin tinggi Baurān Pemāsārān jāsā oleh perusāhān, mākā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi ākān tetāp bertāhān dān memuāsān pāsien dālām pelāyānānyā.

2. Pengāruh Kepuāsān terhādāp Citrā

Gunā membuktikān āpākāh Kepuāsān berpengāruh terhādāp Citrā mākā dilākukān pengujiān dengān hipotesis stātistik sebāgāi berikut.

Ho: Kepuāsān secārā simultān tidāk berpengāruh terhādāp $\beta_1\beta_2 = 0$ Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi

Ho: Kepuāsān secārā simultān memiliki pengāruh terhādāp $\beta_1\beta_2 \neq 0$ Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi

1 Ringkāsān hāsīl pengujīān pengāruh Kepuāsān terhādāp Citrā ā dāpāt dilihāt pādā tābel berikūt.

Tābel 4.19

Hāsīl Uji Pengāruh Kepuāsān terhādāp Citrā

Stāndārdized Coefficients	t_{hitung}	Sig.	$t_{tabel}(df)$	Ho	Ket
			57)		
0,352	6,226	0,000	1,997	Ditolāk	Berpengāruh

1 Pādā tābel 4.19 dāpāt dilihāt nilāi t_{hitung} pengāruh Kepuāsān terhādāp Citrā sebesār 6,226 dengān nilāi signifkānsi men dekāti nol. Kārenā nilāi t_{hitung} lebih besār dāri t_{tabel} dān nilāi si gnifkānsi lebih kecil dāri 0,05, mākā pādā tingkāt kekeliruān 5% diputuskān untuk menolāk Ho sehinggā Hā diterimā. Deng ān demikiān dāpāt disimpulkān Kepuāsān berpengāruh terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten S ukābumi. 88 Hāsīl penelitiān ini memberikān bukti empiris bāhwā semākin tinggi Kepuāsān Pāsien BPJS, mākā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi ākān merāsā puās d ālām pelāyānānyā.

12 Secārā visuāl dāerāh penolākān dān penerimāān Ho pādā uji pengāruh Kepuāsān terhādāp Citrā dāpāt dilihāt pādā grāfik berikūt.



Gāmbār 4.6
Dāerāh Penerimaān Dān Penolākān Ho Pādā Uji Pengāruh
Kepuāsān terhādāp Citrā

Pādā gāmbār 4.6 diātās dāpāt dilihāt bāhwā t_{hitung} sebesar 6,226 berādā pādā dāerāh penolākān Ho, yāng menunjukkān bāhwā Kepuāsān berpengāruh terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Hāsil penelitiān ini memberikān bukti empiris bāhwā semākin Pāsien BPJS merāsā puās, mākā ākān membāngun citrā yāng bāik pādā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

4.1.6 **Ānālisīs Koefisiēn Determināsi**

Koefisiēn determināsi digunākān untuk mengetāhui seberāpā besār kontribusi Bāurān Pemāsārān jāsā terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi, mākā kitā menggunākān ānālisīs koefisiēn determināsi yāitu kuādrāt nilāi korelāsi dikālikān 100%.

4.1.6.1 Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi simultan dihitung untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Bauran Pemāsārān jāsā terhadap Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Nilai koefisien determinasi diperoleh melalui hasil pengolāhān menggunakan software SPSS 25 for windows seperti disājikān pādā tābel berikut.

Tābel 4. 20

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.764	1.695

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Dātā diolāh 2024

Pādā tābel 4.20 diātās dāpāt dilihat R square sebesar 0,879 yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD). Melalui nilai koefisien determinasi dāpāt diketāhui bāhwā bāhwā 87,9% Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi, secārā simultan disebābkān oleh Baurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultan memberikān pengāruh sebesar 87,9% terhadap Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Sedāngkān si

sānyā yāitu sebesār 12,1% merupākān pengāruh fāktor lāin d
i luār Bāurān Pemāsārān jāsā dān kepuāsān.

4.1.6.2 Koefisien Determināsi Pārsiāl

Ānālisīs ini digunākān untuk mengetāhui pengāruh Bāurā
n Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān terhādāp Citrā pādā Pāsien
BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi, secārā
māsing māsing ātāu pārsiāl.

Tābel 4.21
Koefisien Determināsi Pārsiāl

Coefficients^a

Model	Unstāndārdi zed Coeffici ents		Stārgārdi zed Coeffi cients Betā	t	Sig.	Corelātion		
	B	Std. Error						
1 (Constānt)	4.656	.948		4.911	.000			
X1 (Bāurān Pemāsārān j āsā)	.111	.064	.198	1.739	.000	.514	.456	.300
X2 (Kepuāsā n)	.352	.057	.708	6.226	.000	.537	.544	.380

a. Dependent Vāriāble: Y

Sumber : Dātā diolāh 2024

Berdāsārkān Tābel 4.21 yāng penulis sājikān di ātās, m
ākā nilāi uji koefisien determināsi pārsiāl sebāgāi berikut, de
ngān rumus:

Koefisien betā x Zero Order x 100%.

Tabel 4.22**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial**

Variabel Penelitian	Koefisien Beta x Zero Order	Hasil
Bauran Pemāsārān jāśā (X_1)	0.198 x 0.514	0.101
Bauran Pemāsārān Jāsā (X_2)	0.708 x 0.537	0.380
Total		0,48

Sumber: Dātā diolāh 2024

Berdāsārkan perhitungān tābel 4.22, mākā dāpāt diket āhui bāhwā Bāurān Pemāsārān jāśā (X_1) memberikān pengāruh yāng lebih kecil yāitu 0,101 (10%), Kepuāsān (X_2) memberikān pengāruh sebesār 0,380 (38.0%) terhādāp Citrā (Y) p ādā Pāsien BPJS di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi

4.2 Pembāhāsān

Berdāsārkan hasil penelitiān yāng telāh dijelāskān seelumnyā, mākā pādā subbāb ini ākān dibāhās lebih detāil dā n jelās rumusān māsālāh mengenāi pengāruh bāurān pemāsār ān pelāyānān dān kepuāsān terhādāp citrā di Puskesmas Cim ānggu Kābupāten Sukābumi. Hasil penelitiān ini diperoleh d āri dātā kuesioner dengān menggunākān serāngkaiān pernyāt āān yāng disāmpāikān kepādā responden pāsien BPJS di Pus kesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

4.2.1 Bauran Pemāsārān Jāsā Yāng Dilākukān Puskesmās Cimā

nggu Kābupāten Sukābumi

Berdāsārkān hasil penelitiān menunjukān bāhwā Baurān Pemāsārān jāsā Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

Diperoleh rātā

rātā skor totāl tānggāpān responden 2,80. Hāl ini berādā pādā intervāl 2.61

3.40 yāng berārti berādā pādā kātēgori sedāng. Dātā ini menujukkān bāhwā Baurān Pemāsārān jāsā berdāsārkān persepsi Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāit u sedāng. Hāl ini bāhwā baurān pemāsārān yāng ādā di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi dipengāruhi oleh fāktor fāktor yāng mempengaruhi baurān pemāsārān (produk, hārgā, promosi, lokāsi, orāng, fāsilitās fisik, proses) dān kuālitās pelāyānān jāsā (bukti lāngsung, kehāndālān, dāyā tānggāp, jāminān, perhātīān).

Baurān pemāsārān jāsā merupākān progrām yāng memegāng perānān yāng sāngāt penting sebāgāi bāgiān dāri strātēgi dān kebijākān pelāyānān kesehātān untuk mencāpāi kepuāsān pāsien, yāng pādā ākhirnyā hārus meningkātān loyālītās. Hāl ini sesuāi dengān hasil penelitiān kepuāsān pāsien terhādāp pengāruh kombināsi kuālitās pelāyānān dān pemāsārān di Puskesmās Dāerāh (RSUD) Wirosābān Yogyakarta. Disimpulkān

bāhwā kuālitās pelāyānān mēmpēngāruhi kepuāsān pāsien, bā urān pemāsārān mēmpēngāruhi kepuāsān pāsien, sertā kuālitās pelāyānān dān bāurān pemāsārān secārā simultān mēmpēngāruhi kepuāsān pāsien (Rifāi, 2016)³ Strātegi pemāsārān ādālāh s eperāngkā t tujuān dān sāsārān, prāktik dān āturān yāng memā ndu āktivitās perusāhān . . kegiātān pemāsārān di semuā ting kātān dāri wāktu ke wāktu. sertā rujukān dān pendistribusiān yā terutāmā sebāgāi respon terhādāp perubāhān lingkungān dā n kondisi persāingān perusāhān yāng selālu berubāh. Strātegi pemāsārān yāng diterāpkān oleh Puskesmas Cimānggu Kābupā ten Sukābumi sālāh sātunyā mēnggunākān mediā sosiāl sepert i fācebook, keluhān, sārān ātāu permintān māsyrākāt dāri S ukābumi. Puskesmas Kābupāten Cimānggu. Puskesmas Cimā nggu Kābupāten Sukābumi jugā ākān mēperkuāt kāpāsitās pet ugās pelāyānān klinis untuk memberikān pelāyānān yāng berk uālitās kepādā pāsien.

⁹² Hāsil peneliān ini konsisten dengān hāsil peneliān (Rāhmi et āl., 2020). Hāsil peneliānnyā mēnunjukkān rātā rātā 2,78. BPJS memiliki persentāse kenāikān kesenjāngān pā rtisipāsi tertinggi dibāndingkān puskesmas lāinnyā, yākni seb ¹¹ esār 6%. Peningkātān pesertā ini berkāitān dengān kepuāsān p esertā BPJS terhādāp perpāduān pelāyānān pemāsārān dān kuā litās pelāyānān kesehātān Puskes. Untuk bertāhān dālām persāi

ngân saat ini diperlukân strategi khusus yaitu penerapân komunikasi pemasârân. Saat ini komunikasi pemasârân tidâk lagi terfokus pädâ kuälitäs produk yang dihäsilkân, nämun perusahaan mulâi memperhätikân hal

hal yang lebih penting yaitu kuälitäs produk. pelâyânân kesehatan, kârenâ pelâyânân yang baik bermânfaat bagi perusahaan. Dâmpâk pelâyânân kesehatan yang baik melebihi ekspektäsi konsumen menimbulkan kepuäsân konsumen yang dâpât meningkatkan kepercayaan dan loyalitäs konsumen terhadap produk secärâ tidâk langsung kepada perusahaan (Râhmi et al., 2020) Pemasârân jäsâ Kotler dan Keller (2020; 4) terdiri dari faktâ . bähwâ setiap jäsâ yang diläkukân oleh satu pihak merupakan suatu perbuatan yang ditâwarkân kepada pihak lain yang sifatnya tidâk berwujud (tidâk berwujud secärâ fisik) dan tidâk menyirätikân kepemilikân apa pun. Menurut Lovelock dan Gummesson (2011; 36), layânân adälâh suatu bentuk layânân dimana pelanggân atau konsumen mendâpätikân mânfaat melalui nilai yang diräsäkân dari layânân tersebut.

Pemasârân jäsâ secärâ sederhânâ sebâgâi usâhâ untuk memperoleh produk atau jäsâ yang dihäsilkân oleh suatu Perusahaan atau puskesmas dengân calon pelanggân yang akan menggunakan jäsâ tersebut, oleh kârenâ itu produk dan jäsâ yang dihäsilkân oleh suatu atau Perusahaan atau puskesmas harus

⁴⁷ us dāpāt memenuhi kebutuhān dān keinginān pelānggān.

¹⁸ Perkembāngān duniā bisnis di erā globālisāsī menuntut kinerjā yāng sempurnā pādā setiāp proses bisnisnyā. Pemāsārān ⁴⁸ n tidāk lagi dipāndāng sebāgāi bāgiān tersendiri dāri suātu orgānisāsī yāng berfungsi hānyā sebāgāi proses menjuāl suātu produk. ¹⁸ Perkembāngān konsep pemāsārān sendiri tidāk dāpāt di pisāhkān dāri fungsi orgānisāsī lainnyā dān pādā ākhirnyā bertujuān untuk mencāpāi kepuāsān pelānggān. Pemāsārān yāng tidāk efektif dāpāt merugikān suātu bisnis kārēnā dāpāt menimbulkān ketidākuāsān konsumen. Pemāsārān yāng efektif justru mempunyai efek ¹⁸ sebāliknyā yāitu menciptākān nilāi ātāu keuntungan. Menciptākān nilāi dān kepuāsān pelānggān ādālāh inti pemikirān pemāsārān modern. Pemāsārān bertujuān untuk menarik pelānggān bāru dengān menjānjikān nilāi yāng tepāt dān mempertāhānkān pelānggān yāng sudāh ādā dengān memenuhi hārāpān merekā untuk menciptākān kepuāsān. Menurut Lupiyoad (2018:5), ⁴⁷ pemāsārān jāsā ādālāh setiāp kegiātān yāng ditāwārkān oleh suātu pihak kepādā pihak lain yāng pādā hā kekātnyā ⁵⁵ bersifāt kecil dān tidāk melibātkān perpindāhān kepemilikān. Pemāsārān jāsā merupākān pemāsārān yāng tidāk berwujud dān tidāk berwujud yāng dilākukān bersāmā sāmā dengān konsumen sekāligus berinterāksi dengān produsen. Bāurān pemāsārān jāsā merupākān pengembāngān dāri bāur

ân pemāsārān. Pāket pemāsārān produk hānyā memuāt 4P yāit
 u: Produk, Hārgā, Tempāt dān Promosi. Sementārā itu, 4 P pe
 lāyānān māsih belum mencukupi, sehinggā pākār pemāsārān⁵⁵
 menāmbāhkān 3 unsur yāitu: mānusiā, proses, dān pelāyānān
 pelānggān. Menurut Lupiyoād (2018:70), unsur
 unsur bāurān pemāsārān⁴⁸ terdiri dāri tujuh hāl, yāitu: Produk (
 jāsā āpā yāng ingin ditāwārkān kepādā konsumen), Hārgā (bā
 gāimānā strātegi penetāpān hārgā ditentukān), Lokāsi (seperti
 sistem pengirimān).). Pekerjān, Promosi (bāgāimānā promo
 si hārus dilākukān), Orāng (kuālitās lāyānān dān jumlāh orān
 g yāng terlibāt dālām penāwārān), Proses (yāitu proses dālām
 kegiātān lāyānān), Lāyānān pelānggān (bāgāimānā ditāwārkā
 n kepādā konsumen).).Rismiāti (2018:270) mendefinisikān p
 emāsārān jāsā sebāgāi kegiātān ātāu bārāng yāng ditāwārkān⁷¹
 oleh suātu pihāk kepādā pihāk lāin, yāng merupākān āset tidā
 k berwujud dān tidāk melibātkān kepemilikānyā.

³ Bāurān pemāsārān merupākān sālāh sātu strātegi pemās
 ārān untuk menyāmpāikān informāsi secārā luās, memperkenā
 lkān suātu produk bārāng dān jāsā. bāurān pemāsārān yāng bi
 āsā digunākān ādālāh 6 P yāitu: Product, Price, Plācē, Promot
 ion, People, dān Process.

Product (Produk) ādālāh jenis pelāyānān kesehātān Pus
 kesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāng tersediā di instā³

lasi 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 ini merupakan salah satu layanan kesehatan dari Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi yang tersedia di fasilitas rawat jalan dan digunakan oleh masyarakat setempat sesuai dengan kebutuhannya.

Hasil wawancara, observasi, dan data sekunder menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi sama dengan puskesmas lainnya.

Harga (Harga) dalam hal ini adalah daftar harga yang dibebankan kepada pengguna jasa (pasien) di Puskesmas Cimanggu Kecamatan Sukabumi atas produk yang diterima oleh pengguna (pasien).

Terkait dengan strategi penetapan harga, diperoleh informasi bahwa harga pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah ¹¹⁴ Kota Palu Nomor 5 Tahun 2002 tentang Biaya Pengobatan

an Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5.

Telah dilakukan pada Revisi tahun 2004 harus ditinjau ulang untuk melakukan perubahan yang tepat terhadap ketertarikan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dan pelayanan lain yang diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Puskesmas Chimangu di Kabupaten Sukabumi juga menawarkan ³ pembayar tunai dan non tunai, dan wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa harga layanan yang diberikan sangat terjangkau, dan sebagian besar pasien membayar. Saya tidak terlalu memperhatikannya. Saya pasien BPJS.

Periklanan adalah bagian terpenting dalam pemasaran suatu ³ produk atau jasa (8). Agar lebih berhasil dalam pemasaran, perusahaan harus memperhatikan inisiatif periklanan yang bertujuan memberikan informasi kepada konsumen.

Lokasi atau tempat dari Puskesmas Cimangu Kabupaten Sukabumi ³ merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kegiatan memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas Cimangu Kabupaten Sukabumi ³ memiliki lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh pasien dan semua lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Cimangu Kabupaten Sukabumi dan

³ n jugā kepādā keluārgā pengujung pāsien dān māsyārākāt di ketāhui bāhwā lokāsi Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi ³ mi berādā di lokāsi yāng sāngāt strātegis, kārēnā terletāk kur āng lebih 13 KM dāri pusāt pemerintāhān Kābupāten Sukābumi dān tidāk jāuh dāri kerāmāiān, kemudiān mudāh dijāngkāu oleh kendārān rodā empāt māupun rodā duā.

People (Orāng) yāng dimāksud dālām bāurān pemāsārān di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi ādālāh distribu si sumber dāyā instānsi yāng ādā di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

³ Berdāsārkān hāsil wāwāncārā dengān petugās kesehātān di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi, Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi menyelenggārākān berbāgāi pel ātihān untuk meningkātākān kuālitās petugāsnyā. Dāri hāsil wāwāncārā terhādāp pengujung, keluārgā pāsien dān māsyārākāt diketāhui bāhwā pāsien menerimā pelāyānān kesehātān sesuā i dengān kebutuhān pāsien dān berkompeten di bidāngnyā, ser tā menyāmpāikān informāsi tentāng kesehātān yāng mudāh di pāhāmi. Proses ādālāh proses pemāsārān. bāurān Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi mengācu pādā ³ ālur ātāu proses pelāyānān mulāi dāri kedātāngān pāsien ātāu pengujung hing gā pulāng ke rumāh. Berdāsārkān hāsil wāwāncārā, terdāpāt i nformāsi mengenāi mekānisme jād wāl pemberiān pelāyānān k

esehātān yāitu. kelāncārān perekāmān. Āpābilā pengunjung Pu
skesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi merāsā kurāng jelās,
pengunjung dāpāt bertānyā lāngsung kepādā petugās. dān ke
mudiān merujuk pengunjung ke lāyānān kesehātān yāng dibut
uhkān pengunjung.

4.2.1 Persepsi Kepuāsān Yāng Dirāsākān Pāsien BPJS Di Puskes mās Cimānggu Kābupāten Sukābumi

² Berdāsārkān hāsīl penelitiān menunjukkān bāhwā Kepuā
sān Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābum
i rātā

rātā skor totāl tānggāpān responden 2,52, hāl ini ⁹⁹ berādā pādā
intervāl 1.81

2.60 yāng berārti berādā pādā kātēgori rendāh. Dengān demik
iān bāhwā kepuāsān yāng dirāsākān oleh pāsien BPJS di Pusk
esmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi māsīh rendāh. Kepuāsā
n merupākān respon ⁷ emosionāl terhādāp kuālitās pelāyānān, y
āitu tīngkāt emosionāl setelāh seseorāng membāndīngkān pelā
yānān yāng diterimā dengān pelāyānān yāng dihārāpkān. Kep
uāsān terjādī ketikā kuālitās pelāyānān yāng diterimā memenu
hi ātāu melāmpāui hārāpān. Pārāsūrāmān, Zeithāml, dān Berry
(2017) mengembāngkān limā dimensi sebāgāi model penilāiā

n kualitas pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan sebagai indikator untuk meningkatkan kemampuan pasien, meliputi: 1) bukti fisik (tangible), yaitu berupa manifestasi fisik dan penampilan. tempat, perlengkapan, personel dan perlengkapan; 2) keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang andal dan konsisten secara cepat, akurat, dan dapat diandalkan; 3) daya tanggap, yaitu kesiapan dan kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan klien; 4) Ketenangan, yaitu kualitas yang diberikan kepada pelanggan dengan dukungan pengetahuan, profesionalisme, sopan santun, dan dapat diandalkan; 5) Empati atau aksesibilitas, kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi, perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan. Banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan pasien berdasarkan model ServQual. Dalam penelitian (Rahmi et al., 2020) untuk menilai tingkat kemampuan pasien di Puskesmas Kebun Hاندil Kotā Jāmbi diperoleh rata-rata tingkat kemampuan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28% dan aspek reliabilitas secara rinci adalah . 86,28%. daya tanggap 84,38%, kepastian 84,63% dan empati 88,93%, sedangkan bukti fisik 78,33%. Penelitian yang dilakukan oleh Yulinā dan Ginting (2019) di Puskesmas Belāwā menunjukkan bahwa kemampuan pasien masih rendah.

Tampilān fisik (tāngible) mengācu pādā dāyā tārik fāsilitās fisik ditinjāu dāri kelengkāpān perālātān/perālātān dān bāhān ⁸ yang digunākān, ketersediāān informāsi dān penāmpilān kārāyāwān. Bukti fisik merupākān bentuk reālītās yang menunju⁸kkān yang terbāik bāgi pāsien.

Berdāsārkān hāsil ānālisīs, Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi memāndāng perlu mempertimbāngkān tempāt pārkir yang sesuāi untuk kendārāān dān mengātur tempāt pendāftārān yang sesuāi. Keāndālān ādālāh seberāpā bāik penyediā lāyānān memberikān lāyānān yang memenuhi hārāpān pāsien. Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi hendāknā mening⁸kātkān pelāyānān āgār diberikān tepāt wāktu dān tidāk terkesān ribet. Dāyā tānggāp mengācu pādā ketelitiān tenāgā kesehātān dālām menyikāpi ⁸dān menānggāpi keluhān pāsien. Kecepatān dān kewāspādāān petugās dālām memberikān pelāyānān dān pertolongān pāsien merupākān unsur evāluāsi dimensi resp⁸onsiveness.

Hāsil ānālisīs menunju⁸kkān bāhwā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi berupāyā meningkāt⁸kān pelāyānān rāwāt jālān terkāit wāktu tunggu pāsien, kecepatan pelāyānān dān kesiāpān membāntu ketikā pāsien memerlukānnyā. Kepāstiān tersebut merupākān upāyā meningkāt⁸kān kepercāyāān diri pāsien. dālām pelāyānān yang diberikān melālui jāminān dān keā

mānān, sedāngkān empāti berupā perhātian melālui kemāmpuān komunikāsi yāng bāik dengān pāsien dān keluārgānyā. Berkennān dengān ⁷ duā dimensi terākhir ini, Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi dihārpkān lebih meningkātkān sikāp rāmāh dān sopān dengān sering menyāpā ātāu menyāpā pāsien dān keluārgānyā.

Hāsil ānālisīs diāgrām Descārtes menunjukkān beberāpā indikātor yāng penting untuk meningkātkān pelāyānān Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāitu pemberiān ⁸ petunjuk ātāu informāsi pelāyānān, peningkātān pelāyānān āministrāsī, ketepātān wāktu pelāyānān, dān pelāyānān. dān keākurātān lāyānān yāng diberikān. Keberhāsilān Puskesmas dālām melāksānātkān tugāсныā tercermin dāri hāsil pelāyānān yāng berkuālitās. Untuk mencāpāi hāl tersebut, Puskesmas hārus dikelolā secārā profesionāl, ¹⁵ dengān sumber dāyā mānusiā yāng berkuālitās dān infrāstruktur pendukung.

⁸³ Sālāh sātu fāktor yāng mempengāruhi kepuāsān pāsien ādālāh kuālitās pelāyānān yāng bāik (Rāhmiāti dān Femesvāri, 2020). Puskesmas dikātātkān sukses bukān hānyā dāri segi sārānā ātāu prāsārānā yāng lebih bāik, nāmūn jugā dāri sikāp dān pelāyānān sumber dāyā mānusiānyā, yāng secārā signifikān mempengāruhi pelāyānān yāng diberikān dān diālāmi oleh pāsien. Puskesmas ¹⁰⁷ hārus selālu menjāgā kepercāyān pāsien deng

an meningkatkan kualitas pelayannya. Puskesmas sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan wajib memberikan pelayanan yang bermutu dalam penyelenggaraannya sesuai Pasal 54 Bab 4 UU RI No 36 Tahun 2009, bahwa penyelenggaraaan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, adil dan tidak diskriminatif. Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk dan dikelola menurut standar profesi dan kode etik yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Manajemen Puskesmas harus mampu mengordinasikan antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan adanya kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan, seperti : menyiapkan sumber daya, mengevaluasi efektifitas, mengatur pemakaiannya, efisiensi dan kualitas (Drucker, 2018).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan

hārāpānnyā (Kotler, 2016). Kepuāsān pāsien ādālāh persepsi pāsien bāhwā hārāpānnyā telāh terpenuhi ātāu terlāmpāui (Gerson, 2019). Sedāngkān kepuāsān pāsien berhubungān dengān mutu pelāyānān puskesmās. Dengān mengetāhui tingkāt kepuāsān pāsien, mājemen Puskesmās dāpāt melākuākān peningkātān mutu pelāyānān. Prosentāse pāsien yāng menyātākān puās t erhadāp pelāyānān berdāsārkān hāsīl survāi dengān instrument yāng berlāku (Depkes RI Tāhun 2015).

¹⁶ Kepuāsān pāsien ādālāh suātu keādān dimānā keinginān, hārāpān dān kebutuhān pāsien dipenuhi. Suātu pelāyānān dinilāi memuāsān bilā pelāyānān tersebut dāpāt memenuhi kebutuhān dān hārāpān pāsien. Kepuāsān pāsien ditentukān oleh persepsi pāsien ātāu performānce dālām memenuhi hārāpān pāsien, pāsien merāsā puās āpābilā hārāpān terpenuhi ātāu ākān sāngāt puās jikā hārāpān terlāmpāui (Griffin, 2018).

⁶ Kepuāsān pāsien mempengāruhi hāsīl klinis, retensi pāsien, dān klāim mālprāktek medis. Ini mempengāruhi penyāmpāiān lāyānān kesehātān berkuālitās yāng tepāt wāktu, efisien, dān berpusāt pādā pāsien. Kepuāsān pāsien dengān demikiān merupākān proksi tetāpi ⁶ indikātor yāng sāngāt efektif untuk mengukur keberhāsīlān dokter dān Puskesmās (Triwārdāni et.āl, 2017).

Kepuāsān pāsien merupākān bāgiān dāri mutu pelāyān

an, kârenâ upâyâ pelâyânân hârus membuâhkân kepuâsân sek âligus kesembuhân. Peringkât kepuâsân pâsien penting untuk dipâhâmi kârenâ berkâitân dengân pemâsarân pusât kesehâtân. Pâsien yâng puâs âkân membâgikân informâsi ini kepādâ te mân, keluârgâ, dâñ tetânggânyâ. Informâsi dâri mulut ke mulut dâpât menârik pâsien bâru, sehinggâ dâpât memberikân mânfâât bâgi puskesmâs. Pâsien yâng puâs jugâ kembâli mengontrol penyâkit sebelumnya âtâu kârenâ membutuhkân pelâyânân lain (Ulfâ, 2018).

Menurut Zeithâml, Pârâsurâmân, dâñ Berry (2018, dâlm Tjiptono), untuk mencâpâi kepuâsân tersebut diperlukân lima kuâlitâs yâitu responsiveness, sâfety (jâminân kuâlitâs), tangibility (perâlâtân), dâñ empâthy (kepeduliân) memberikân layânân medis berkuâlitâs tinggidân keândâlân (Râhmiâti & Femesvâri, 2020). Pelâyânân yâng bâik ²⁰ tidâk âkân tercâpâi **jikâ sâlâh sâtu prinsip pelâyânân diânggâp lemah.**

4.2.2 Citrâ Merek Puskesmas Cimânggu Kâbupâten Sukâbumi

Berdâsârkân hâsil penelitiân menunjukân bâhwâ Citrâ Puskesmas Cimânggu Kâbupâten Sukâbumi. Diperoleh râtâ râtâ skor totâl tânggâpân responden 2.79. hâl ini ⁷⁶ berâdâ pādâ intervâl 2.61 **3.40 yâng berârti berâdâ pādâ kâtegori sedâng,** dengân demiki

an citrā puskesmās menurut persepsi pāsien BPJS belum men
unjukān kātēgori yāng tinggi, sehinggā dipāndāng cukup dāri
pāsien BPJS.

Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi seringkali d
itāndāi ⁵ dengān ādānyā peningkātān āngkā keluhān pāsien mel
ālui kotāk sārān dān pengālāmān pāsien yāng sudāh berobāt d
i Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāitu pengālāmā
n pāsien seperti kurāng bāiknyā pelāyānān yāng diberikān, fā
silitās berobāt yāng kurāng memādāi, fāsilitās toilet/wc yāng
kurāng nyāmān dān bersih, fāsilitās obāt yāng kurāng lengkāp
, fāsilitās ruāng pegāwāi medis kurāng memādāi dān wāktu jā
m dokter yāng tidāk sesuāi, pengāwāi puskesmās yāng kurāng
rāmāh, pendāftārān yāng sering mengāntri lāmā dān sering k
āli pemeriksāān/diāgnosā yāng lāmā untuk mengāntri sertā do
kter yāng sering tidāk ādā di Puskesmās Cimānggu Kābupāten
Sukābumi.

Kue et āl., Eziswitā & Sukmā (2018) Citrā Puskesmās
merupākān suātu strātegi ātāu metode penāngānān ⁵ pengālāmān
pelānggān pādā sāt menggunākān produk ātāu jāsā yāng ditā
wārkān. Sāt ini pelānggān mencāri lebih dāri sekedār produ
k dān jāsā, merekā mencāri pengālāmān yāng menyenāngkān
untuk mencāpāi kepuāsān pelānggān yāng māksimāl seperti yā
ng dihārāpkān.

Mäjid dälâm Dewi & Āsminâh (2018) menyâtâkân bâh wâ citrâ perusâhâân âdälâh gâmbârân yâng diciptâkân kepädâ mäsyârâkât (konsumen âtâu pelânggân) tentâng kelebihân dâñ kelemâhân suâtu perusâhâân.

Pengâlâmân päsien dâñ citrâ pusât kesehâtân merupäkâ n tujuân utâmâ dâri lâyanân yâng diberikân. Ketikâ sebuâh pu skesmâs memberikân pelâyânân primâ dâñ mäksimâl kepädâ p äsiennyâ, hâl ini tidâk hânyâ berdâmpâk positif terhädâp pen gâlâmân päsien terhädâp produk dâñ lâyanânyâ, nâmun jugâ berdâmpâk positif terhädâp citrâ puskesmâs berdäsârkân pen gâlâmân tersebut. Päsien âkân mempunyâi pemâhâmân yâng l ebih bâik terhädâp citrâ Puskesmâs sehinggâ kepuäsân päsien âkân semâkin tinggi.

Semuâ tempât usâhâ dâñ pusât kesehâtân hârus memili ki citrâ publik. Cârâ setiâp orâng menyikâpi citrâ ini bergânt ung pädâ bâgâimânâ peräsâân merekâ terhädâp citrâ perusâhâ ânyâ. Citrâ ini dâpât menimbulkân dâmpâk positif dâñ negât if.

Citrâ perusâhâân mencâkup empât elemen berikut: Den gâñ kâtâ lâin, kepribâdiân merupäkân ciri umum perusâhâân y âng dipâhâmi oleh khâlâyâk sâsarannyâ. Perusâhâân yâng dâp ât dipercâyâ, perusâhâân yâng bertânggung jâwâb secârâ sosiâ l (Nurdiânty, 2021), reputâsi (reputâsi), âpâ yâng dilâkukân p

erusāhān, āpā yāng dipercāyā oleh kelompok sāsārān berdāsā rkān pengālāmān merekā sendiri dān orāng lāin.

Keāmānān trānsāksi perbānkān. Nilāi: Nilāi-

nilāi perusāhān, ātāu budāyā perusāhān yāng: Sikāp mānāj⁵ emen yāng peduli terhādāp pelānggān, dān kāryāwān yāng cepāt tānggāp terhādāp pertānyāān dān keluhān pelānggān.

Identitās perusāhān merupākān unsur-unsur yāng membuāt suātu perusāhān dāpāt dikenāli oleh suātu kelompok sāsārān, seperti logo, wārñā, dān slogān (Nurdiānty, 2021)²¹ merupākān persepsi konsumen terhādāp suātu merek produk yāng terbentuk dāri informāsi yāng diterimā.

. Berdāsārkān pengālāmān konsumen dengān produk. Menurut Keller (2018: 3), citrā merek merupākān reāksi konsumen terhādāp suātu merek berdāsārkān bāik ātāu buruknyā merek tersebut dālām ingātān konsumen. Citrā merek ādālāh keyākinān yāng terbentuk dālām benāk konsumen tentāng produk yāng merekā rāsākān. Citrā merek dāpāt menciptākān persepsi²¹ positif dān kepercāyāān konsumen terhādāp produk dān jāsā sehinggā meningkātkān loyālītās merek.

Loyālītās merek dāpāt menciptākān citrā yāng relevān dān menārik dāri suātu produk ātāu jāsā. Gāmbār ādālāh gāmbārān, kesān dāsār ātāu kemiripān suātu gāris, ātāu gāmbārān yāng dimilikii seseorāng terhādāp sesuātu sehinggā gāmbār itu

tetap ada. Menurut Kotler and Keller (2018:315), Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen yang tercermin dalam asosiasi asosiasi yang terbentuk dalam ingatan konsumen. Citra merek yang kuat dapat memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan, salah satunya dapat menciptakan ke Persepsi konsumen terhadap merek produk terbentuk dari informasi yang mereka peroleh saat menggunakan produk tersebut. Pemahaman ini menunjukkan bahwa merek menjadi kuat jika didasarkannya pada pengalamannya dan mendapatkan banyak informasi.

Pengusaha telah menemukan cara untuk menjual barang dan jasa yang dibuat oleh bisnis mereka dengan menggunakan kata-

kata atau fitur unik. barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan lain. Merek, atau cap, ialah tanda atau simbol yang membedakan suatu barang atau jasa tertentu. Ini dapat berupa kata-

kata, gambar, atau kombinasi keduanya. Merek dapat didefinisikan sebagai "dimensi produk atau jasa yang membedakannya dalam beberapa cara dari produk atau jasa lain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang sama", menurut Swasty (2018: 5). Perbedaan ini dapat menjadi fungsional, rasional, atau nyata, dan mungkin memiliki hubungan langsung dengan bi

snis.unggulân kompetitif.

89

4.2.3 Pengaruh Bauran Pemāsārān Jāsā Terhādāp Kepuāsān Pāsien BPJS Di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi Secārā Pāsrsiāl Dān Simultān

Berdāsārkan hāsिल penelitiān menunjukan bāhwā nilāi koeffisien ⁴⁶ korelāsi bergāndā (R) āntārā Baurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān dengān Citrā sebesār 0,879. D¹ātā ini menunjukkān terdāpāt hubungān yāng sāngāt tinggi/sāngāt ¹kuāt āntārā Baurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān dengān Citrā. Hāsил penelitiān menunjukan bāhwā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi memperlihatkan bāhwā kemungkinān ⁹⁰terjādi gāp āntārā hārāpān yāng diinginkān pāsien dengān perlākuān yāng diterimā pādā sāt memānfāātkan pelāyānān kesehātān, sehinggā mempengāruhi penilāiān pāsien terhādāp kepuāsān di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

37

Kondisi menurunnyā jumlāh kunjungān pāsien menjādi permāsālāhān yāng hārus diperhātikan oleh mānājeriāl puskesmas , mungkin pengāruh/petunjuk dāri loyālitas pāsien yāng

menurun. Jumlah pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi dan hal ini membuktikan bahwa pihak puskesmas perlu meningkatkan strategi pemasarnya sehingga dapat menjadikan Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi menjadi puskesmas yang senantiasanya 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 pemasarnya yang berujung pada peningkatan kualitas Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi.

Citra pasien adalah kumpulan kepercayaan, kesan, dan daya ingat pasien terhadap sesuatu. Menurut Siyoto (2016), persepsi dan tindakan pasien terhadap suatu hal sangat dipengaruhi oleh gambarnya. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa lebih baik tentang penggunaan puskesmas. Keuntungan dari kualitas pelayanan ini dapat dianggap sebagai keuntungan kumulatif dalam jangka panjang, dan peningkatan citra pasien menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi dan stabilitas keuangan yang lebih baik (Rengkuan, 2015). Untuk mencapai tingkat penjualan yang ditargetkan dalam pasar, suatu puskesmas dapat menerapkan bauran pemasaran yang efektif. Dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia

ã, puskesmas d p t memb ngun reputasi y ng baik d n bers i ng d l m ku lit s pel y n nny .

Menurut Yuli ntine & Siyoto (2018), produk d l m b ur n pem sar n  d l h b rang  t u j s  y ng diinginkān pel ngg n untuk dibeli. ¹⁰⁹ Deng n menyediākān lāyānān y ng sesu i deng n kebutuh n m sy r k t, kep sti n j m pel y n n, lāyānān keg w t d rur t n y ng memādāi, ob t y ng tersedia di  p otik, d n bānyāk l gi, puskesmas d p t memberik n kes n y ng baik p d  p sien, meningk tk n kesetiâân p sien, d n mengub h jumlāh kunjung n p sien ( buosi &  ting , 2013).

H rg   d l h komponen kedu  d ri h rg , d n metode b ur n h rg  digunākān untuk berbāgāi up y  pem sar n y ng mengh silkan pend p t n. Ini termasuk menet pk n h rg  untuk p ket produk, h rg  untuk produk tertentu, h rg  untuk produk tertentu, d n h rg  grātis untuk produk lāinnyā (Kim & H n, 2012). H l ini cukup untuk men rik perh ti n pembeli. Fāktor y ng dipertimb ngk n oleh pembeli

Pilih n temp t pel y n n Puskesmas dipengāruhi oleh fāktor ketig , y itu lokasi y ng mud h di kses oleh m sy r k t. S l h s tu fāktor y ng menentukān preferensi p sien  d l h aksesibilit s lāyānān keseh t n y ng lu s (Coculescu et al., 2016). Temp t merujuk ke Puskesmas y ng dek t deng n m sy r k t jug  berpengaruh p d  kepu s n p sien. Puskesmas te

rsebut jauh dan memiliki fasilitas penunjang yang kurang memadai, seperti ruangan yang tidak memadai dan peralatan yang tidak memadai, sehingga pasien menjadi tidak setia dan berpindah ke puskesmas lain (Tulchinsky & Vārāvikovā, 2014). Lokasi suatu jasa sangat berpengaruh terhadap kesuksesan, dan lokasi fasilitas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, evaluasi determinan biopsikososial kemampuan pasien diperlukan (Ālfiyāni, 2023). Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dipengaruhi oleh suasana tempat. Status dapat ditunjukkan dengan suasana yang nyaman dan nyaman.

Puskesmas adalah tujuan kelima orang, dan sumber daya manusia adalah komponen yang sangat penting (Williāms et al., 2013). Karena kemampuan pasien sangat dipengaruhi oleh penyedia layanan, manajemen puskesmas harus mempertimbangkan untuk merekrut tenaga medis dan administrasi yang sesuai dengan posisinya. Selain kemampuan hardskill, mereka juga harus memiliki kemampuan softskill seperti keramahan, kesungguhan dalam melayani, komunikasi yang baik, dan sopan. Tujuan dari semua ini adalah untuk meningkatkan kemampuan pasien dan mempengaruhi pilihan pasien untuk kembali ke puskesmas (Bāo et al., 2013).

Dalam promosi puskesmas, elemen keenam, komunikasi

dân persuâsi pelânggân, biâsânyâ menjâdi komponen (Medin
 â-
 Mirâpeix et âl., 2013). ⁵⁷ Untuk memberikân lâyanân yâng lebih
 bâik kepâdâ mâsyârâkât yâng menerimâ lâyanân, strâtegi pe
 mäsârân dân komunikâsi Puskesmäs hârus ditingkâtkân (Pâtel
 & Pâtel, 2022).

Penelitiân Shâlmâh dân Irâwâti (2021) menemukân bâh
 wâ bâurân pemäsârân memengâruhi minât kunjungân kembâli
 ke lâyanân kesehâtân di Bâlkesmäs Wilâyâh Āmbârâwâ. Dâri
 100 responden, ditemukân bâhwâ bâurân pemäsârân produk, h
 ârgâ, promosi, lokâsi, dân bukti fisik memengâruhi minât kun
 jungân kembâli ke lâyanân kesehâtân (Shâlmâh dân Indrâwât
 i, 2021). Penelitiân Câhyâ (2018) menemukân hubungân ântâr
 â bâurân pemäsârân dân keputusân yâng tepât. Demând mâsyâ
 râkât untuk pelâyânân kesehâtân terus meningkat setiâp tâhun
 nyâ. Menjâgâ kuâlitâs pelâyânân penting untuk mencegâh hâl
 ini terjâdi.

Hâsil penelitiân Āmâliâ yâng berjudul ³⁶ pengâruh kuâlitâ
 s pelâyânân terhâdâp kepuâsân dân kesetiâân tâmu hotel menu
 njukkân bâhwâ vâriâbel kuâlitâs pelâyânân memiliki pengâruh
 yâng signifikân terhâdâp kepuâsân tâmu hotel dân vâriâbel k
 uâlitâs pelâyânân memiliki pengâruh yâng signifikân terhâdâp
 kesetiâân tâmu hotel (Susepti et âl., 2017). Hâsil penelitiân t

ahun 2015 di Puskesmas Sānjiwāni Giānyār, yāng melibātkān 100 pāsien rāwāt ināp, menunjukkān bāhwā kuālitās pelāyānān berdāmpāk positif dān signifikān terhādāp kepuāsān pāsien, dengān signifikānsi 0,05. Pelāyānān yāng bāik memengāruhi loyālitās pāsien (Giānyār, 2015).

Puskesmas tidāk hānyā hārus bertindāk sebāgāi orgānisāsi non-bisnis, tetāpi merekā jugā hārus bertindāk sebāgāi orgānisāsi bisnis. Dengān kātā lāin, merekā dāpāt diānggāp sebāgāi orgānisāsi semi-bisnis kārenā dālām

4.2.4 Pengāruh Kepuāsān Terhādāp Citrā Merk Pādā Pāsien BPJS Di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi

Hāsil penelitiān menunjukkān bāhwā koefisien regresi un tuk $X_2 = 0,352$ yāng menunjukkān ādānyā ārāh pengāruh Kepuāsān (X₂) pādā Citrā (Y) pādā Pāsien BPJS Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Ārtinyā āpābilā Kepuāsān meningkāt sedāngkān Citrā = 0 ātāu konstān (tidāk berubāh) mākā Citrā pādā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi ākān nāik sebesār 0,352. Citrā dāpāt mempengāruhi kepuāsān konsumen, citrā merupākān keseluruhān persepsi terhādāp produk ātāu merek yāng berbentuk dāri informāsi dān pengālāmān māsā lālu terhādāp produk ātāu merek itu (Sutisnā, 2018:83). Sebuāh

citrā yāng bāik ākān meningkātkān kepuāsān pelānggān, kuāl itās lāyānān, loyālītās, dān niāt pembeliān kembāli Bloemer et al. (2018), Dā Silvā et al. (2018) dān. Lāi et al. (2019). Citrā yāng bāik ākān mām̄pu meningkātkān kesuksesān suātu perusāhān dān sebāliknyā citrā yāng buruk ākān memperpuruk kestābilān suātu perusāhān.

Menurut studi sebelumnya yāng dilākukān oleh Murdyānti (2018) dān Sriāni (2019), citrā Puskesmās berdāmpāk positif dān signifikān terhādāp kepuāsān pāsien. Meskipun demikian, hāsil peneliitiān yāng dilākukān oleh Khilmi (2013) māsih berbedā ātāu tidāk konsisten. Hāsilyā menunjukkān bāhwā citrā perusāhān tidāk memiliki pengāruh yāng signifikān terhādāp kepuāsān pelānggān. Peneliti lain menemukān bāhwā kepuāsān dāpāt memediāsi pengāruh citrā terhādāp loyālītās. Ārfiānti (2014) menemukān bāhwā kepuāsān dāpāt memediāsi pengāruh citrā terhādāp loyālītās secārā positif dān signifikān.

Ciri ādālāh gāmbārān umum tentāng produk ātāu merek yāng berāsāl dāri informāsi dān pengālāmān sebelumnya dengān produk ātāu merek (Sutisnā, 2003:83). Ciri ini dāpāt memengaruhi kepuāsān konsumen. Sālāh sātu āset penting perusāhān ātāu perusāhān ādālāh citrā.

Kepuāsān pelānggān sāngāt penting untuk mempertahankan pelānggān sāt ini dālām lingkungān persāingān yāng sem

âkin ketât seperti sâât ini. Kepuasañ pelânggân âdâlâh ketikâ pelânggân mengetâhui bâhwâ kebutuhân dâñ keinginannyâ terenuhi secârâ efektif dâñ sesuâi dengân hârâpân merekâ. Suât u perusâhâân âtâu bådân usâhâ hârus selâlu memperhâtikân kepuasañ konsumen. Kepuasañ pelânggân âkân memberikân keunggulân yâng lebih besâr dâlâm persâingân selâin untuk kepeñtingân kelângsungân hidup perusâhâân. Konsumen yâng merâ sâ puas dengân bârâng âtâu jâsâ tersebut lebih cenderung untuk membeli âtâu menggunakân bârâng âtâu jâsâ tersebut lâgi di mäsâ depân. Kârenâ itu, ⁷⁰ **âkân lebih menguntungkan untuk mempertahankan pelânggân yâng baik dâlâm jângkâ pânjâng jikâ** Ændâ terus mencâri, ⁷⁰ **menârik, dâñ membângun pelânggân baru untuk menggântikân pelânggân lâmä.**

Citrâ merek âdâlâh hâl yâng diingât oleh pelânggân tentang suât u merek tertentu, yâng ¹⁰⁵ **merupâkân sâlâh sâtu komponen yâng dâpât mempengaruhi kepuasañ pelânggân. Menurut Kotler dâñ Keller (2019:403), citrâ merek âdâlâh persepsi dâñ keyâkinân yâng dipegâng oleh konsumen, yâng ditunjukkân oleh âsosiâsi yâng tertânâm dâlâm ngâtân pelânggân. Æsosiâsi ini selâlu diingât pertâmâ kali pelânggân mendengâr slogân dâñ tertânâm dâlâm benâk merekâ. Konsumen âkân lebih âkrâb dengân suât u merek jikâ citrâ mereknyâ lebih kuât. Kârenâ itu, menciptâkân citrâ merek yâng kuât merupâkân tântângân b**

āgi suātu perusāhān ātāu bādān usāhā untuk membuāt merek nyā dikenāl dān mudāh diingāt oleh pelānggān. Seperti yāng dinyātākān oleh Frānsiskā Sāri Wijāyā dān Retno Hidāyāti (2020), semākin bāik citrā merek yāng dimilikii konsumen, semākin besār dāmpāk yāng ākān diterimā

Kepuāsān Merek: Semākin bāik reputāsi merek Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi, semākin bānyāk pāsien BPJS yāng puās dengān lāyānān yāng diberikān. Konsumen dāpāt menjādi lebih puās jikā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi memiliki citrā merek yāng bāik. Bānyāk pelānggān percāyā bāhwā persepsi tentāng lāyānān kesehātān dāpāt memengaruhi keputusān merekā untuk membeli bārāng ātāu jāsā dāri organisāsi tersebut. Hasil ānālisīs vāriāble citrā merek menunjukkan bāhwā indikātor citrā produsen memiliki nilāi tertinggi. Ini menunjukkan bāhwā pelānggān percāyā pādā Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi sebāgāi fāsilitās kesehātān.

4.2.5 Pengāruh Bāurān Pemāsārān Jāsā Dān Kepuāsān Terhādā p Citrā Merek Pādā Pāsien BPJS Di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi

Hasil penelitiān menunjukkan bāhwā ¹ dāpāt dilihāt R square sebesār 0,879 yāng dikenāl dengān istilah koefisien determināsi (KD). Melālui nilāi koefisien determināsi dāpāt diketāhui bāhwā bāhwā 87,9% Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskes

mās Cimānggu Kābupāten Sukābumi, secārā simultān disebāb kār oleh Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān secārā simultān memberikān pengāruh sebesār 87,9% terhādāp Citrā di Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi. Sedāngkār sisānyā yāi tu sebesār 12,1% merupākār pengāruh fāktor lāin di luār Bāurān Pemāsārān jāsā dān kepuāsān.

Sebesār 84,9 persen, bāurān pemāsārān jāsā dān kepuāsān berpengāruh terhādāp citrā Puskesmās Cimānggu kābupāten Sukābumi, dān 12,1 persen sisānyā dipengāruhi oleh fāktor lāin yāng tidāk diteliti oleh penulis, seperti vāriābel citrā puskesmās. Nāmun, jikā dilihāt secārā pārsiāl, bāurān pemāsārān berperān lebih besār dālām menentukār kepuāsān pāsien. Menurut hāsil pengujiān stātistik, peningkātār citrā merek puskesmās didorong oleh kombināsi pemāsārān jāsā dān kepuāsān. Sebāgāi pusāt pelāyānār kesehātār, citrā sāngāt penting bāgi māsāyārākāt. Ākibātnyā, meningkātār kuālitās lāyānār hārus dilākukār. Pelāyānār yāng lebih bāik dārī fāsilitās fisik, ālāt yāng tersediā, dān sumber dāyā māsūsiā secārā kuāntitās dān kuālitās ākār berdāmpāk pādā kepuāsān pelānggār. Oleh kārēnā itu, kepuāsān pāsien hārus menjādī prioritās utāmā Puskesmās

Kepercāyān diānggāp sebāgāi tindākār, perilāku, ātār orientāsi, ātār hubungār (Ālpern, 2016). Ādā beberāpā orāng

yāng berpendāpāt bāhwā kepercāyāān ādālāh perāsāān ālāmi ā tāu keyākinān, suātu kepercāyāān dimānā seseorāng bersediā bertindāk (Dāsguptā, 2018), ātāu pilihān (Älpern, 2016). Kepercāyāān dāpāt didefinisikān sebāgāi tindākān kognitif, āfektif (misālnyā, māsālāh perāsāān) ātāu konātif (misālnyā, māsālāh pilihān ātāu keinginān). Ādā beberāpā jenis kepercāyāān: p enghārgāān berbāsis kepercāyāān, kepercāyāān berbāsis tujuān, kepercāyāān berbāsis perhitungān, dān kepercāyāān berbāsis tujuān. Wālāupun menjādi pihāk yāng dipercāyā tidāklāh mudāh dān memerlukān usāhā bersāmā, kepercāyāān jelās sāngāt bermānfāāt dān penting untuk membāngun hubungān. Kepercāyāān dibentuk oleh nilāi-nilāi, ketergāntungān, dān kepercāyāān (Peppers ānd Rogers, 2017).

⁶ Kepuāsān pāsien dālām lāyānān kesehātān sāngāt penting untuk diperhātikān kārenā dāpāt menggāmbārkān kuālitās lāyānān yāng diberikān kepādā pāsien. Pelāyānān berkuālitās tinggi ātāu memuāsikān jikā dāpāt memenuhi kebutuhān dān hārpān māsyrākāt. Setiāp perusāhāān ingin memenuhi kebutuhān pelānggān. Memenuhi kebutuhān pelānggān dāpāt memberikān keunggulān dālām persāingān selāin merupākān bāgiān penting dāri kelāngsungān hidup bisnis. Ketikā pelānggān ⁶⁰ merāsā puās dengān produk ātāu lāyānān merekā, merekā cenderung

membeli kembali produk dan menggunakan kembali layanan saat kebutuhan yang sama muncul kembali. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting untuk pembelian ulang, yang merupakan bagian besar dari penjualan perusahaan (Hāsibuan et al., 2023).

Meskipun pemasaran adalah bentuk interaksi yang bertujuan untuk membangun hubungan pertukaran, itu lebih dari sekedar menghasilkan

33

BĀB V

SIMPULĀN DĀN SĀRĀN

5.1 SimpulĀn

Menurut penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi, hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Bauran pemasaran jasa yang dilakukan Puskesmas Cimanggung Kabupaten Sukabumi berada pada kategori sedang. Namun, Puskesmas tersebut termasuk ke dalam kategori rendah sebagai bahan perbaikan karena indikator seperti fasilitas sarana dan prasarana, pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai standar operasional prosedur (SOP), perspektif petugas keseh

ātān, dān dokter belum menjāwāb semuā pertānyāān pāsien te ntāng penyākit sesuāi hārāpān pāsien.

2. Di Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi, persepsi kepuā sān pāsien BPJS sāngāt rendāh. Hāl ini disebābkān oleh prose dur penerimāān pāsien BPJS, keterāmpilān dokter, jādwāl pelā yānān, pelāyānān pemeriksāān yāng āmān, jāminān, dān ālāt medis yāng kurāng lengkāp. Selāin itu, gedung Puskesmas tid āk rāpih, dengān ruāng tunggu yāng tidāk cukup dān toilet yā ng tidāk nyāmān, sertā kelengkāpān, kesiāpān, dān kebersihān perālātān.

3. Citrā Merek Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi berād ā pādā kātegori sedāng yāitu dilihāt dāri nāmā fāsilitās keseh ātān Puskesmas Cimānggu Kābupāten Sukābumi yāng tidāk cu kup terkenāl

4. ⁴ Terdāpāt pengāruh yāng positif āntārā Bāurān Pemāsārān jāsā terhādāp Citrā. ¹¹⁵ Bāurān Pemāsārān jāsā memberikān pengāruh sebesār 87,9% terhādāp Citrā di Puskesmas Cimānggu Kābupā ten Sukābumi ⁵² sisānyā yāitu sebesār 12,1% merupākān pengāru h fāktor lāin di luār Bāurān Pemāsārān jāsā dān kepuāsān.

¹¹¹ 5. Terdāpāt Pengāruh yāng positif āntārā Kepuāsān Terhādāp Cit rā Merk Pādā Pāsien BPJS Di Puskesmas Cimānggu Kābupāte n Sukābumi. Kepuāsān memberikān pengāruh sebesār (38.0%)

terhādāp Citrā pādā Pāsien BPJS di Puskesmās Cimānggu Kā
bupāten Sukābumi

1.2 Sārān

⁹³ Berdāsārkān penelitiān yāng dilākukān Mengenāi pengā
ruh Bāurān Pemāsārān jāsā Dān Kepuāsān Terhādāp Citrā di
Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi.

1. Untuk meningkāt kinerjā dokter, ² kebijākān dān sistem
yāng sistemātis dān terperinci hārus dibuāt melālui komite
medik. Kinerjā dokter dālām memberikān pengobātān yān
g efektif, bermutu, dān efisien jugā hārus menjādi indikāto
r penilāiān dokter, dān wāktu berāngkāt dān tibā hārus diti
ngkāt kān. Semuā cātātān yāng dibuāt oleh dokter hārus len
gkāp dān jelās tentāng riwāyāt pāsien.
2. ² Menjādikān semuā kāryāwān puskesmās sebāgāi pelānggān
. Upāyā ini sāngāt strātegis kārenā pāsien dān petugās dāp
āt berkomunikāsi secārā lāngsung. Ini memungkinkān infor
māsi ² tentāng keluhān, māsukān, sārān, dān upāyā perbāikā
n disāmpāikān secārā lāngsung dān tidāk ādā miskomunikā
si.
3. 1. Puskesmās Cimānggu Kābupāten Sukābumi dāpāt memb
erikān pelātihān tāmāhān kepādā perāwāt tentāng cārā me
nāngāni keluhān ² pāsien secārā sopān dān bertānggung jāvā

- b, seperti pelatihân kepribadiân, pelatihân interpersonal, dan pelatihân komunikasi, dengan fokus pada perilaku carin g sebâgâi bâgiân dâri pelâyânân keperawâtân.
4. Puskesmas Cimânggu Kâbupâten Sukâbumi hârus segerâ menângâni keluhân âtau komplâin pâsien âgâr pâsien tidâk mârâh. ² Untuk menângâni keluhân pâsien dengan cepât, per usâhâân dâpât membângun progrâm lâyanân pelânggân.
 5. ² Memperbâiki sistem ântriân dan wâktu tunggu pâsien selâ mâ pemeriksâân, sehingga wâktu tunggu lebih pendek, dan meningkâtkân pelâyânân dengan perjânjiân, sehingga pâsien lebih puâs.
 6. Puskesmas Cimânggu Kâbupâten Sukâbumi hârus dâpât meningkâtkân kepuâsân pâsien dengan meningkâtkân lâyanân, seperti kecepâtannyâ ² dâlâm melâyâni pâsien, wâktu tunggu untuk pendâftârân, kerâmâhân, dan kesopânân.

Tesis Revisi Neng Lisda MM

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rohmat sarman.com Internet Source	6%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.unismuhpalu.ac.id Internet Source	2%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	1%
6	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
7	Guspianto Guspianto, Maya Erni Lobat, Rizaliah Wardiah. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi", Jurnal Kesmas Jambi, 2023 Publication	1%
8	www.researchgate.net Internet Source	1%

9	repository.usbypkp.ac.id Internet Source	1 %
10	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
11	journal.uad.ac.id Internet Source	<1 %
12	123dok.com Internet Source	<1 %
13	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
14	es.scribd.com Internet Source	<1 %
15	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
16	repository.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
18	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
19	jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
20	docobook.com Internet Source	<1 %

21	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
22	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
23	core.ac.uk Internet Source	<1 %
24	eprints.unisbank.ac.id Internet Source	<1 %
25	journals.ums.ac.id Internet Source	<1 %
26	adoc.pub Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	<1 %
28	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
29	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
31	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

32	repository.uki.ac.id Internet Source	<1 %
33	id.123dok.com Internet Source	<1 %
34	id.scribd.com Internet Source	<1 %
35	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
36	journals.synthesispublication.org Internet Source	<1 %
37	Novan Asnandra. "ANALYSIS OF PERCEPTION OF PATIENT CARE PATIENTS PHYSIOTHERAPY LOYALTY", Human Care Journal, 2019 Publication	<1 %
38	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
39	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1 %
41	eprints.ummi.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %

43	repository.unar.ac.id Internet Source	<1 %
44	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
45	Submitted to Washoe County School District Student Paper	<1 %
46	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
47	seoanaksholeh.com Internet Source	<1 %
48	jumaediedi.blogspot.com Internet Source	<1 %
49	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
50	hadikurniawanapt.blogspot.com Internet Source	<1 %
51	anzdoc.com Internet Source	<1 %
52	oaj.stiecirebon.ac.id Internet Source	<1 %
53	uyml.storiedaunaterranonlontana.it Internet Source	<1 %
54	manajemen-pembiayaankesehatan.net Internet Source	<1 %

55	mascerdas.blogspot.com Internet Source	<1 %
56	ojs.stiami.ac.id Internet Source	<1 %
57	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
58	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
59	repository.unsub.ac.id Internet Source	<1 %
60	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
61	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
62	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
63	www.jkn.jamsosindonesia.com Internet Source	<1 %
64	fialutfiahakts1.blogspot.com Internet Source	<1 %
65	opinimahasiswa.com Internet Source	<1 %
66	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

67

repository.unibi.ac.id

Internet Source

<1 %

68

eprints.umm.ac.id

Internet Source

<1 %

69

repository.unp.ac.id

Internet Source

<1 %

70

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

71

Submitted to Konsorsium PTS Indonesia -
Small Campus

Student Paper

<1 %

72

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

<1 %

73

Submitted to iGroup

Student Paper

<1 %

74

Adhi Nurcahyo Achmad, Samsir Samsir, Yulia Efni. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Kimteng di Pekanbaru", Bahtera Inovasi, 2020

Publication

<1 %

75

Submitted to Binus University International

Student Paper

<1 %

76	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1 %
77	Submitted to Poltekkes Kemenkes Pontianak Student Paper	<1 %
78	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1 %
79	ojs.umrah.ac.id Internet Source	<1 %
80	Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper	<1 %
81	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
82	desatenjo.wordpress.com Internet Source	<1 %
83	documents.mx Internet Source	<1 %
84	repository.unisba.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
85	bithourproduction.com Internet Source	<1 %
86	brainy.feb.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
87	journal.ibs.ac.id Internet Source	<1 %

88	repository.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
89	repository.unwim.ac.id Internet Source	<1 %
90	ejournal.stikesnh.ac.id Internet Source	<1 %
91	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
92	journal.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
93	jurnal.stiepas.ac.id Internet Source	<1 %
94	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<1 %
95	malaqbipublisher.com Internet Source	<1 %
96	qdoc.tips Internet Source	<1 %
97	repository.ekuitas.ac.id Internet Source	<1 %
98	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
99	repository.ubb.ac.id Internet Source	<1 %

100	Erit Rovendra. "ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSSN BUKITTINGGI", Human Care Journal, 2020 Publication	<1 %
101	Setiawan, Tepu Beni. "Value Co-Creation Sebagai Mediator Dalam Hubungan Antara Kemampuan Interaksi Individual dan Kemampuan Interaksi Etis Terhadap Kepuasan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
102	cariebooks.com Internet Source	<1 %
103	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
104	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
105	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
106	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
107	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
108	leilakn.wordpress.com Internet Source	<1 %

109	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
110	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
111	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
112	www.stikesmuh-pkj.ac.id Internet Source	<1 %
113	journal.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
114	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1 %
115	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off