**PENGARUH *PLACE, PROMOTION* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RENDE**

**Jurnal**

**OLEH :**

**Fariza Dono Prasetiyo NPM** **208.020.208**

**Pembimbing Utama : Dr. H. Popo Suryana, SE., MSi**

**Pembimbing Pendamping : Dr. Wasito, SE., MSIE**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2024**

# ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya pengaruh place, promotion, dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende secara simultan dan parsial. Metode pada penelitian ini menggunakan tipe metode deskriptif survey dan explanatory survey. Teknik pengambilan data dengan menggunakan *stratified proportional random sampling.*

Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian mendapatkan place, promotion, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh bersama-sama (simultan) place, promotion, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende sebesar 87,5%. Temuan ini menekankan pentingnya investasi dalam ketiga aspek tersebut untuk meningkatkan pengalaman dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Place, Promotion*

***ABSTRACT***

*Public Health Center is a first-level health service facility that prioritizes promotive and preventive efforts. Service quality is an important factor in the utilization of health services. Good quality service will provide satisfaction to customers, making them use and recommend these health services to people around them. The aim of this research is to determine the magnitude of the influence of place, promotion, and quality of health services on patient satisfaction at the Rende Public Health Center simultaneously and partially. The method in this research used descriptive survey and explanatory survey methods. The data collection technique used stratified proportional random sampling. The analysis used descriptive and verification analysis. The research results show that place, promotion, and service quality significantly affect patient satisfaction. The joint (simultaneous) influence of place, promotion, and service quality on patient satisfaction at the Rende Public Health Center is 87.5%. These findings emphasize the importance of investing in these three aspects to improve patient experience and loyalty.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Place, Promotion*

**ABSTRAK SUNDA**

Puskesmas mangrupa fasilitas palayanan kaséhatan tingkat kahiji anu ngutamakeun usaha promotif jeung preventif. Kualitas palayanan mangrupikeun faktor anu penting dina ngamangpaatkeun palayanan kaséhatan. Palayanan kualitas anu saé bakal nyayogikeun kapuasan ka para pasien, anu bakal ngajantenkeun para pasien nganggo sareng nyarankeun jasa kaséhatan ieu ka jalma-jalma di sabudeureunana. Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho gedéna pangaruh tempat, promosi jeung kualitas palayanan kaséhatan kana kasugemaan pasien di Puskesmas Rende sacara simultan jeung sawaréh. Métode dina ieu panalungtikan ngagunakeun métode *déskriptif survey* jeung *explanatory survey*. Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun *stratified proportional random sampling*. Analisis anu digunakeun nyaéta analisis deskriptif jeung verifikasi. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén tempat, promosi sareng kualitas palayanan gaduh pangaruh anu signifikan kana kapuasan pasien. Pangaruh gabungan (simultan) tempat, promosi, jeung kualitas palayanan kana kasugemaan pasien di Puskesmas Rende nyaeta 87,5%. Papanggihan ieu nekenkeun pentingna investasi dina tilu aspék ieu pikeun ngaronjatkeun pangalaman sabar jeung kasatiaan.

Kata Kunci: Kapuasan Pasien, Kualitas Palayanan, Tempat, Promosi

**PENDAHULUAN**

Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional khususnya subsistem upaya kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019).

Pemerintah telah menggariskan arah kebijakan pembangunan di bidang kesehatan pada RPJMN tahun 2020 – 2024 yaitu pada peningkatan pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta terutama penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar (*Primary Health Care*) dengan mendorong peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Salah satu sasarannya adalah meningkatnya ketersediaan dan mutu fasilitas pelayanan kesehatan dasar dan rujukan. Penguatan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) tentunya tidak terlepas dari peran Puskesmas sebagai salah satu Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang merupakan ujung tombak dalam rangka mewujudkan kecamatan sehat dengan salah satu ciri masyarakatnya mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu (Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer, 2021).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Kunjungan rawat jalan di Puskesmas meliputi kunjungan sehat dan kunjungan sakit (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Penambahan Puskesmas setiap tahun menunjukkan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan mayarakat terhadap pelayanan kesehatan primer (Fatimah and Indrawati, 2019).

Masalah yang sering terjadi di Puskesmas adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang buruk, sehingga menyebabkan persepsi yang buruk tentang kualitas pelayanan kesehatan. Masalah yang sering terjadi termasuk petugas puskesmas yang tidak sopan dan tidak ramah, tidak tepat waktu dalam memberikan layanan, tidak cepat tanggap, dan tidak mampu memahami keluhan pasien, ketidaktepatan waktu dokter dan petugas apotik yang lambat memberikan obat (Kasuba and Kurniawan, 2018; Nahak and Korbaffo, 2022). Waktu yang cukup lama untuk mendapatkan perawatan dokter dan hasil laboratorium yang dibutuhkan akan berdampak pada keinginan masyarakat untuk mengunjungi puskesmas (Pajow *et al.*, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan pasien (Nahak and Korbaffo, 2022). Salah satu alat ukur kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting karena berpengaruh terhadap retensi pasien dan loyalitas pasien. Pendapat pasien juga diperlukan untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dan membuat kebijakan kesehatan (Yani, Khoiri and Bramantoro, 2022; Nantabah *et al.*, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan (Kemenkes, 2021). Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan dan terciptanya kunjungan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi fasilitas kesehatan (Nantabah *et al.*, 2023). Penyebaran informasi dari mulut ke mulut ini merupakah promosi yang tidak langsung akan tetapi mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan kunjungan puskesmas (Sipayung, Setiawati and Mutyara, 2013).

Puskesmas Rende merupakan Puskesmas Tanpa Tempat Perawatan (TTP) yang menaungi 5 desa (lihat gambar 1) di wilayah kerjanya, dengan jumlah penduduk sebanyak 46.000 jiwa. Karakteristik geografis wilayah Puskesmas Rende dengan kondisi 40% daerah datar dan 60% tanah persawahan, perkebunan dan hutan. Puskesmas Rende melakukan relokasi bangunan ke tempat yang lebih luas pada tahun 2019. Sejak relokasi tersebut, Puskesmas Rende mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien. Angka kunjungan pasien semakin menurun ketika terjadi pandemi Covid-19, yang tercatat angka penurunannya hingga mencapai 70% pada tahun 2020. Pada tahun 2021 jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas hanya berjumlah 3.996 orang, kemudian pada tahun 2022 jumlah angka kunjungan naik menjadi 14.930 orang. Meskipun mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2021 ke 2022 akan tetapi masih belum memenuhi target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan yaitu sebesar 46% dari populasi yaitu sebesar 20.943 orang.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Tingkat kepuasan pasien mencerminkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan sehingga dapat menimbulkan rasa puas dari pasien. Promosi yang efektif melalui berbagai media dapat meningkatkan kesadaran dan persepsi positif terhadap puskesmas. Puskesmas Rende sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, memiliki jumlah kunjungan pasien yang setiap tahun mengalami peningkatan akan tetapi peningkatan tersebut tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan pemaparan latar belakang dan hasil survey pendahuluan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “*Pengaruh Place, Promotion, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rende”.*

**IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan survei awal, kritik dan saran serta latar belakang tersebut maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Puskesmas Rende berlokasi di Kecamatan Cikalong Wetan Kabupaten Bandung Barat dan merupakan Puskesmas Tanpa Tempat Perawatan dengan lokasi berjarak lebih dari 5 kilometer dari pusat pemerintahan kecamatan.
2. Lokasi Puskesmas Rende bukan berada di pinggir jalan nasional ataupun jalan provinsi sehingga kurang terlihat oleh masyarakat yang melintas.
3. Pasien di Kecamatan Cikalong Wetan lebih mengenal Puskesmas Cikalong Wetan dibandingkan dengan Puskesmas Rende.
4. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Rende dari tahun 2018-2022 belum memenuhi target yang ditetapkan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat.
5. Adanya penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup signifikan setelah adanya pandemi Covid 19 dan relokasi Gedung Puskesmas Rende.
6. Akses keterjangkauan ke Gedung Puskesmas yang baru sulit karena tidak dilewati kendaraan umum dan pengunjung mengeluarkan ongkos lebih mahal.
7. Masih ada keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang ramah dari petugas puskesmas.
8. Proses pelayanan mulai dari pendaftaran sampai memperoleh obat atau selesai pelayanan yang membutuhkan waktu tunggu relatif lama.
9. Minimalnya upaya promosi dari Puskesmas sehingga pasien tidak maksimal dalam menggunakan layanan dan fasilitas yang ada di Puskesmas.
10. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan masih kurang baik dari mulai pendaftaran sampai penerimaan obat.
11. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rende.
12. Masih ada fasilitas pendukung kenyamanan pasien yang dirasakan kurang oleh pasien seperti kipas angin yang hanya 1 buah dan tidak ada fasilitas bermain untuk anak dan balita.

**RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rende.
2. Bagaimana tanggapan pasien terhadap *place* (lokasi) Puskemas Rende.
3. Bagaimana tanggapan pasien terhadap *promotion* (promosi) di Puskesmas Rende.
4. Bagaimana kepuasan pasien terhadap Puskemas Rende.
5. Seberapa besar pengaruh *place, promotion*, dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende secara simultan dan parsial.

**TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji, menganalisis, dan mengetahui:

1. Tanggapan pasien mengenai kualitas layanan kesehatan Puskesmas Rende
2. Tanggapan pasien mengenai *place* (lokasi) Puskemas Rende
3. Tanggapan pasien mengenai *promotion* (promosi) Puskesmas Rende
4. Tingkat kepuasan pasien di Puskemas Rende.
5. Besarnya pengaruh *place, promotion*, dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende secara simultan dan parsial.

**MANFAAT PENELITIAN**

Kegunaan dan manfaat penelitian ini adalah memberikan dampak yang berguna untuk puskesmas, akademik, dan khususnya bagi peneliti.

**Kegunaan Teoritis**

Sebagai wadah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di program Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Pasundan.

**Kegunaan Praktis**

1. Bagi peneliti

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi peneliti dalam memahami:

1. Faktor *place* (lokasi) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende
2. Faktor *promotion* (promosi) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende
3. Faktor kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende.
4. Bagi Puskesmas Rende

Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari usaha meningkatkan kepuasan pasien dengan mempertimbangkan pengaruh faktor *place, promotion* dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan data penting kepada pengelola puskesmas untuk merumuskan dan merencanakan kebijakan berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1. Bagi peneliti lain

Menyediakan tambahan literatur yang bermanfaat sebagai sumber referensi dalam proses pembelajaran dan sebagai acuan bagi peneliti lain yang ingin memperluas penelitian terutama seputar mutu pelayanan dalam bidang kesehatan.

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Puskesmas merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan masyarakat. Puskesmas dalam mencapai tujuan tersebut harus terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasiennya. Salah satu strategi yang digunakan puskesmas untuk mendorong pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara teratur dan menyeluruh adalah dengan menggunakan strategi pemasaran yang efektif. Pemasaran yang baik dapat membantu puskesmas mencapai tujuan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

Menurut Philip Kottler (2018: 26) manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian program yang di rancang untuk menghasilkan pertukaran yang diinginkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan organisasi. Bauran pemasaran adalah semua faktor yang dapat dikuasai oleh seseorang manajer pemasaran dalam rangka mempengaruhi permintaan konsumen terhadap barang dan jasa. Bauran pemasaran, yang dikenal sebagai *marketing mix*, adalah kombinasi strategi yang digunakan dalam manajemen pemasaran untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Strategi ini mencakup elemen-elemen seperti produk, harga, promosi, distribusi, orang, bukti fisik, dan proses. Dalam konteks layanan kesehatan, program bauran pemasaran memiliki peran yang sangat penting sebagai bagian dari strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas mereka (Kotler and Armstrong, 2018; Rahmi, Sampurno and Sumaryono, 2020).

**Pengaruh Variabel *Place* Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian Anna pada tahun 2023 menyimpulkan bahwa variabel lokasi mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Tety Yuliantine dkk juga menemukan bahwa bauran pemasaran (7P) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Bauran pemasaran yang efektif dapat memastikan ketersediaan layanan kesehatan yang berkualitas, menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasien, dan menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman bagi mereka, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Avita Paradita (2023) menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *place* terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Anna Ghozali (2023) menyatakan bahwa lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Pengaruh Variabel *Promotion* Terhadap Kepuasan Pasien**

Promosi adalah alat yang digunakan untuk mengomunikasikan dan meyakinkan pasar mengenai produk atau layanan baru melalui iklan, penjualan langsung, promosi penjualan, serta publikasi. Promosi adalah salah satu aspek penting dalam manajemen pemasaran Puskesmas, karena berfungsi sebagai sarana komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia. Puskesmas melalui berbagai strategi promosi seperti iklan, kampanye kesehatan, kegiatan dalam dan luar gedung Puskesmas, dan kegiatan publikasi dapat menjangkau lebih banyak orang dan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya layanan kesehatan preventif dan promotif. Promosi yang tepat akan membuat Puskesmas dapat menarik lebih banyak pasien, membangun hubungan yang kuat dengan komunitas, serta meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka berikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Indraswati (2023) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel promosi terhadap kepuasan pasien. Promosi jasa sering kali membutuhkan penekanan khusus pada upaya meningkatkan tangibilitasnya. Promosi menjadi penting untuk membantu pelanggan memahami manfaat yang ditawarkan. Dengan strategi promosi yang tepat, pelayanan puskesmas yang sebelumnya tidak terlihat dapat menjadi lebih nyata dan menarik bagi calon pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Siti Nur Halimah (2022) menemukan bahwa meskipun produk dan lokasi telah memenuhi standar dan strategis, promosi online dan offline serta kompetensi petugas kesehatan menjadi fokus penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan sriyani (2023) mendapatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel promosi dengan kepuasan pasien.

**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Model kualitas pelayanan Parasuraman adalah kerangka kerja yang mengidentifikasi lima dimensi utama yaitu kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan dan jaminan kepastian. Pendekatan Parasuraman dalam menilai kualitas pelayanan memberikan perhatian khusus pada persepsi pelanggan terhadap sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka dalam setiap dimensi yang ditetapkan. Analisis kualitas pelayanan berdasarkan model Parasuraman membantu organisasi dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan memberikan landasan untuk pengembangan strategi peningkatan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Ini mencerminkan evaluasi terhadap sejauh mana produk atau layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Secara sederhana, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan, dan sebaliknya. Oleh karena itu, kualitas layanan, menurut pandangan pelanggan, secara langsung terkait dengan tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan pasien di puskesmas merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan prioritas utama puskesmas untuk mencapai tujuan kesehatan masyarakat yang lebih baik. Penelitian oleh Zainul dkk (2023) mendapatkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Ketika kualitas pelayanan baik maka kepuasan pasien pun semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian Amir Mahmud (2022) bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Rahmi (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kualitas Pelayanan Kesehatan**

* Tangible
* Empathy
* Responsiveness
* Reliability
* Assurance

Parasuraman dalam Wijono (2000:51)

**Kepuasan Pasien**

Kinerja pelayanan kesehatan

Koetler dan Armstrong (2018:80)

***Promotion***

* Periklanan
* Hubungan Masyarakat

Koetler dan Armstrong (2018:77)

***Place***

* Akses
* Visibilitas
* Kenyamanan

Koetler dan Armstrong (2018:77)

Tety Yuliantine, 2018

Anna Kridaningsih, 2023

Avita Paradita, 2023

Siti Nur Halimah, 2022

Dian Indraswati, 2023

Sriyani Windarti, 2023

Rahmi Meutia, 2019

Amir Mahmud, 2022

Zainul Khagigi Nantabah, 2023

Luatul Fuad, 2019

Novi Hendriati Rahmi, 2019

Henni Febriawati, 2022

**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran serta penjelasan di atas, maka hipotesis utama yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

Terdapat pengaruh secara simultan antara aspek *place, promotion,* dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien.

1. Hipotesis Parsial
2. Terdapat pengaruh aspek *place* terhadap kepuasan pasien
3. Terdapat pengaruh aspek *promotion* terhadap kepuasan pasien
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

**METODE PENELITIAN**

Tipe metode pada penelitian ini menggunakan tipe metode deskriptif survey dan *explanatory* *survey.* Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan yang ada dengan keadaannya yang sebenarnya (Sugiyono, 2018:53). Unit observasi pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat jalan di Puskesmas Rende. Lokasi pada penelitian adalah Puskesmas Rende yang berlokasi di Kecamatan Cikalongwetan dan merupakan Puskesmas Tanpa Tempat Perawatan di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lainnya, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya. Variabel independent pada penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah minat kunjungan pasien. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Puskesmas Rende untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jumlah populasi penelitian pada penelitian ini selama bulan Januari sampai Desember 2023 adalah berjumlah 20.504 orang pasien. Subjek penelitian yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rende dan melakukan rawat jalan bulan April-Mei 2024. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *stratified proportional random sampling*. *Stratified proportional random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak dimana populasi akan dibagi ke dalam beberapa strata atau kelompok homogen berdasarkan karakteristik tertentu. Peneliti disini mengambil poliklinik sebagai strata-nya. Setelah pembagian strata dilakukan, proporsi sampel diambil dari setiap strata sesuai dengan proporsi populasi yang ada di strata tersebut. Proporsi sampel yang diambil dalam setiap strata pada penelitian ini yaitu : 40% responden diambil dari poliklinik umum, 30% diambil dari poliklinik ibu dan anak, 20% diambil dari poliklinik lansia, dan 10% dari poliklinik gigi. Representasi yang proporsional dari setiap poliklinik membantu mengurangi bias penelitian dan memberikan hasil yang lebih objektif.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket. Skala yang digunakan pada kuesioner adalah skala likert. Data yang telah diolah kemudian dianalisis melalui dua cara, yaitu analisis univariabel (analisis deskriptif) dan analisis bivariabel. Analisis univariabel bertujuan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Penyajian analisis univariabel pada penelitian ini menggunakan tabel dan grafik dengan informasi yang cukup. Analisis verifikatif yang digunakan adal;ah analisis regresi linier berganda dan analisis korelasi Ganda.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden diukur sesuai dengan variabel demografi yaitu umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan responden penelitian sebagian besar dari usia produktif dan berjenis kelamin perempuan. Pekerjaan dari responden penelitian paling banyak adalah ibu rumah tangga dan kedua terbanyak adalah petani/pedagang. Variabel pendidikan antara SD, SMP dan SMA mempunyai persentase yang hampir sama yaitu 32%, 31% dan 30%, responden yang lulus PT hanya 7%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan yang rendah.Berdasarkan hasil penelitian deskriptif didapatkan bahwa Skor rata-rata pernyataan variabel *place* adalah 3,59. Berdasarkan penelitian Lisda (2024) bahwa lokasi puskesmas akan menentukan preferensi pasien, maka lokasi yang mudah diakses merupakan faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk mengambil keputusan saat memilih fasilitas kesehatan.

Tanggapan pasien mengenai promosi tentang Puskesmas Rende dari media massa dan media sosial mendapatkan skor yang cukup baik. Tanggapan promosi dari orang terdekat, informasi dari kegiatan puskesmas yaitu posyandu, pustu, pusling, informasi terkait reputasi dokter, dan fasilitas mendapatkan skor yang baik dengan skor diatas 3,40. Hal ini disebabkan karena tidak ada petugas khusus yang diberikan tanggung jawab untuk mengelola media informasi di media massa dan media online. Pada kenyataannya, di Puskesmas terdapat petugas promosi kesehatan yang berasal dari 1 orang Sarjana Kesehatan Masyarakat dan 1 orang Sarjana Teknologi Informasi Kesehatan akan tetapi karena kekurangan petugas di Puskesmas Rende sehingga petugas tersebut lebih banyak terlibat dalam program kesehatan lainnya. Promosi yang dilakukan oleh Puskesmas Rende akhirnya berasal dari pengalaman pasien tersebut ketika berobat dan menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas, jadi media promosi disebarkan secara langsung oleh pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Windarti, Samad dan Pratiwi (2023) bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa promosi yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan tempat mereka berobat sangan minim dilakukan dikarenakan pasien tidak pernah melihat fasilitas kesehatan tersebut melakukan upaya promosi di luar fasilitas kesehatan. Promosi merupakan hal yang penting dalam memasarkan terkait produk dan jasa yang ada di puskesmas. Strategi promosi yang dilakukan melalui media sosial selain memberikan informasi terkait jenis pelayanan dan fasilitas yang tersedia di puskesmas juga dapat dijadikan alat untuk membangun komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat dengan cara interaksi langsung melalui sosial media (Halimah, Amalinda, Lestari, 2022).

Hasil skor dimensi tangible mempunyai rata-rata yang baik dengan skor 3,53, hasil skor empathy mempunyai rata-rata yang baik dengan skor 3,46, hasil skor reliability mempunyai rata-rata baik dengan skor 3,64, hasil skor responsiveness mempunyai rata-rata baik dengan skor 3,49 dan hasil skor assurance mempunyai rata-rata baik dengan skor 3,78. Meskipun mendapatkan skor yang baik dari pasien ada beberapa aspek dari berbagai dimensi yang dirasa oleh pasien kurang. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berperan dalam pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh pasien di tengah persaingan pasar yang sangat kompetetif antar fasilitas kesehatan (Basalamah, Ahri, Multazam, 2021). Dimensi kualitas pelayanan terhadap assurance merupakan kualitas pelayanan terbaik dan dimensi kualitas pelayanan terhadap empathy merupakan kualitas pelayanan terburuk di Puskesmas Rende. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi, Sampurno dan Sumaryono (2019) yang mendapatkan kualitas pelayanan terburuk pada dimensi tangible dan terbaik pada dimensi assurance. Dari penelitian ini juga mendapatkan hal yang sama dengan Puskesmas Rende yaitu kualitas pelayanan yang terbaik adalah dimensi assurance.

Hasil penelitian dengan analisis koefiesien determinasi berganda parsial mendapatkan bahwa pengaruh variabel place mempunyai pengaruh sebesar 11,87%, variabel promotion sebesar 39,7% dan variabel kualitas pelayanan sebesar 35,92%. Hasil penelitian dengan analisis koefiesien determinasi berganda simultan didapatkan bahwa place, promotion, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 87.5%. Penelitian oleh Nurhayati (2019) menyatakan bahwa lokasi yang mudah dijangkau dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mengurangi hambatan fisik dan psikologis dalam mengakses layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, pasien merasa lebih puas ketika mereka dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah dan tanpa hambatan, yang berarti pentingnya aspek *place* dalam kepuasan pasien. Faktor *promotion* juga terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Strategi promosi yang efektif, seperti kampanye kesehatan melalui media sosial, selebaran, dan penyuluhan langsung, meningkatkan kesadaran pasien mengenai layanan yang tersedia dan berbagai program kesehatan yang ditawarkan. Penelitian yang dilakukan oleh Nengsih dkk (2023) menemukan hal yang sama yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah Responsiveness dan Empathy.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahan mengenai pengaruh palce, promotion dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan pasien tentang aspek place di Puskesmas Rende termasuk dalam kategori baik , dengan skor rata-rata 3,59. Terdapar indikator yang disarankan untuk menjadi fokus perbaikan adalah akses ke Puskesmas Rende yang dinilai masih kurang dikarena tidak terletak di jalan raya provinsi yang dilewati angkutan umum.
2. Tanggapan pasien tentang aspek *promotion* Puskesmas Rende termasuk dalam kategori baik, dengan skor rata-rata 3,57. Terdapat indikator yang memerlukan perbaikan yaitu jarang melihat promosi di media massa dan media sosial.
3. Tanggapan pasien tentang kualitas pelayanan Puskesmas Rende termasuk dalam kategori baik, dengan skor rata-rata 3,78. Terdapat beberapa indikator yang memerlukan perbaikan dari ke lima dimensi. Indikator dari dimensi tangible yang memerlukan perbaikan adalah kebersihan kamar mandi kurang, kelengkapan petunjuk ruangan dan kejelasan papan alur pelayanan. Indikator dimensi emphaty yang memerlukan perbaikan adalah aspek perhatian dokter terhadap pasien dan pengenalan petugas terhadap pasien yang berkunjung ulang. Indikator dimensi reliability yang memerlukan perbaikan adalah aspek penjelasan dokter dan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan. Indikator dimensi responsiveness yang memerlukan perbaikan adalah kesediaan dokter dalam mendengarkan keluhan dan penjelasan petugas puskesmas.
4. Tanggapan pasien tentang kepuasan pasien Puskesmas Rende termasuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata 3,53. Indikator yang memerlukan perbaikan adalah aspek promosi.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa place, promotion, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh bersama-sama (simultan) place, promotion, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rende sebesar 87,5% sedangkan sisanya 12,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil peneilitian, maka saran yang akan diberikan kepada Puskesmas sebagai suatu pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan pasien mengenai place Puskesmas Rende terdapat ketidakpuasan dalam lokasi yang tidak terjangkau oleh angkutan umum. Puskesmas dapat mendirikan petunjuk arah jalan disertai petunjuk jarak Puskesmas dari pinggir jalan provinsi sampai lokasi Puskesmas. Pihak puskesmas juga dapat melakukan advokasi ke Dinas Perhubungan, untuk melakukan studi kelayakan atas pergeseran rute angkutan umum yang melewati jalan depan Puskesmas Rende.
2. Berdasarkan tanggapan pasien ditemukan ketidakpuasan dalam upaya promosi dengan menggunakan media sosial. Diharapkan puskesmas dapat mengoptimalkan upaya promosi melalui media sosial dengan menunjuk seorang penanggungjawab yang dapat membuat konten edukatif dan informatif mengenai Puskesmas Rende.
3. Berdasarkan tanggapan pasien ditemukan ketidakpuasan pada beberapa dimensi kualitas pelayanan. Salah satu yang dikeluhkan adalah kebersihan kamar mandi. Oleh sebab itu puskesmas dapat mempertimbangkan penambahan tenaga kebersihan mengingat luas area puskesmas sebesar 2000 m2 dan mempunyai 8 kamar mandi. Beban kerja tenaga kebersihan melebihi kapasitas akan menyebabkan risiko burnout dan penurunan motivasi kerja sehingga mempengaruhi kualitas kebersihan. Untuk menangani keluhan pasien yang lain, puskesmas dapat membentuk customer care dan pendaftaran online, antrian pasien dapat diatur sesuai jam kehadiran, sehingga mencegah penumpukan dan dokter juga dapat mengestimasi waktu yang diperlukan.
4. Berdasarkan tanggapan pasien tentang kepuasan pasien ditemukan ketidakpuasan dalam upaya promosi Puskesmas. Diharapkan Ketua Tim Mutu Puskesmas setelah menunjuk penanggung jawab upaya promosi puskesmas bisa melakukan monitoring dan evaluasi setiap 6 bulan sekali.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian di masa mendatang dengan menggunakan variabel yang serupa, ataupun menambahkan variabel yang lain. Variabel lain yang bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya misalnya citra puskesmas dan loyalitas pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ali, A. Abdul Wahab, Ahmad Bagus Ibqo, Alawiyah Irfani Putri (2023), Model-Model Mutu Deming, Juran, Dan Crosby, **Jurnal Manajemen Mutu Terpadu**, pp. 1–13.

Ananda, K.R dan Suryana, P (2022), **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung.** Available at : https://repository.unpas.ac.id/61731/

Arifin, S. Rahman, A. Muhyi, R. Putri, AO. Hadionor (2019). **Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung**. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia Vol 6 No. 1, pp 40-45Artha Trimurni, Yuli (2023) **Rancangan Strategi Pemasaran Pelayanan Kesehatan Untuk Meningkatkan Kunjungan Pasien** ( Studi Kasus Pada Puskesmas Margaasih Kabupaten Bandung ). Available at :

Basalamah, K.F., Ahri, R.A., Multazam, M. (2021) **Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah**

Dona Rahma (2019), Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau, **Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat**. 2019; 4 (2): 93 - 100.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Men***teri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.*** Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI (2018), **Laporan Nasional Riskesdas 2018**, 53(9), pp. 181–222. Available at: http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK No. 57 Tahun 2013 tentang PTRM.pdf.

Kementerian Kesehatan RI (2019), **Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas**, Nomor 65(879), pp. 204–206.

Kementerian Kesehatan RI (2020), **Modul Peserta Peningkatan Mutu Berkelanjutan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama,** Jakarta

Kementerian Kesehatan RI (2021), Mutu dan Akreditasi Pelayanan, **Pedoman Pembinan Terpadu Puskesmas Oleh Dinas Kesehatan**, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Jakarta.Khayru, R. K. and Issalillah, F. (2022), *Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care*, ***Management, Engineering, and Technology***, 1(1), pp. 20–23.

Koetler, P. and Armstrong, G. (2018) *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*. Global, *Pearson*. Global. Italy: Pearson.

Lisda, N. (2019), **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Citra Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi**, Available at : http://repository.unpas.ac.id/68832/

Machmud, R. (2008), Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, **Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas**, 2(2), p. 186. doi: 10.24893/jkma.2.2.186-190.2008.

Nabila Gifani, Fathya (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikanya Implikasinya Pada Kepuasan (Suatu Survei Pada Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Kota Cimahi). Available at: http://repository.unpas.ac.id/67416/

Nahak, A. and Korbaffo, A. R. (2022), *Literature Review*: Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Melakukan Kunjungan ke Puskesmas, ***Journal Of Health Science Community***, 3(1), p. 3561.

Nantabah, Z. K. *et al.* (2023), *Public Satisfaction With The Quality of First Health Facility Services in Indonesia: Does Sociodemographic Matter?*, ***Asian Pacific Journal of Tropical Medicine***, 16(9), pp. 409–417. doi: 10.4103/1995-7645.386257.

Nasrul, Madi, R. A. and Patwayati (2020), ***The Effect of Dimension of the Quality of Health Services on Patient Satisfaction***, 06, pp. 107–115. doi: 10.2991/aebmr.k.201116.016.

Nurhayati, S. (2019). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7(2), 120-

Pratama, A., & Setiawan, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Yogyakarta. Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat, 9(3), 200-210.

Puskesmas Rende (2022), **Profil Puskesmas Rende Tahun 2022.** Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat.

Setiadi, L.J., Juju, U., Setiawati T. (2022), **Pengembangan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Pasien** (Studi Kasus Pada Unit Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung Kiwari), available at : http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/68147

Setiawati, T dan Suryana, P (2022), Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit haji Syaiful Anwar Pagaden,

Triana, RW. (2007), **Seri Buku Ajar Azas-Azas Manajemen I**, FISIP UNAIR Surabaya.

Yuniarti (2021), **Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di RSU Permata Medika Kebumen**, p. 17.