

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA KEPADA CITRA PUSKESMAS

(Suatu Survey Pada Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Margahayu Raya)

Aan Warisman Valina Sinarta
NPM : 248.020.055



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya kepada citra puskesmas UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra masih kurang kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra melalui kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan citra, sehingga puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara efektif sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Citra

ABSTRACT

Community Health Centers (Puskesmas) are first-level health care facilities that play an important role in improving public health through promotive, preventive, curative, and rehabilitative efforts. Based on the assessment data of the Puskesmas, there is a decline in service performance at the UPTD of the Margahayu Raya Community Health Center. This study aims to analyze, assess, and determine the effect of service quality on satisfaction and its implications for the image of the UPTD of the Margahayu Raya Community Health Center. The research method used is descriptive analysis and verification. Data collection used a questionnaire, the sampling technique used consecutive sampling with respondents taken from 100 patients. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general, patient perceptions at the UPTD of the Margahayu Raya Community Health Center regarding service quality, patient satisfaction, and image are still less than good. Service quality affects patient satisfaction. Service quality affects image, and service quality affects image through patient satisfaction. Improving service quality is expected to enhance satisfaction and image, enabling community health centers to effectively function as healthcare facilities that benefit the community.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Image

RINGKESAN

Puskesmas (Puskesmas) nyaéta fasilitas kasehatan tingkat kahiji anu maénkeun peran penting dina ningkatkeun kasehatan masarakat ngaliwatan upaya promotif, preventif, kuratif, sareng rehabilitatif. Dumasar kana data penilaian Puskesmas, aya panurunan kinerja layanan di UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Panilitian ieu bertujuan pikeun nganalisis, meunteun, sareng nangtukeun pangaruh kualitas layanan kana kapuasan sareng implikasina pikeun citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Méthode panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo angkét, téknik sampling nganggo sampling consecutive sareng responden anu dicandak ti 100 pasien. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, persepsi pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya ngeunaan kualitas layanan, kapuasan pasien, sareng citra masih kirang saé. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien. Kualitas layanan mangaruhan citra, sareng kualitas layanan mangaruhan citra ngaliwatan kapuasan pasien. Ningkatkeun kualitas layanan dipiharep bakal ningkatkeun kapuasan sareng citra, ngamungkinkeun pusat kasehatan masarakat pikeun fungsina sacara efektif salaku fasilitas kasehatan anu nguntungkeun masarakat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kapuasan Pasien, Citra

PENDAHULUAN

Kesehatan harus dimiliki dan dikejar oleh setiap orang karena kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia. Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap orang yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah salah satu penentu kualitas sumber daya manusia. Kesehatan bukanlah kondisi statis yang bukan sesuatu yang merupakan dikotomi yang sehat dan sakit, tetapi dinamis, progestif dan kontinum. Paradigma pembangunan baru dalam rangka pembangunan bangsa, tiga sektor penting yang harus mendapat perhatian pemerintah secara seimbang adalah sektor pendidikan, sektor kesehatan dan sektor ekonomi. Untuk meningkatkan peran sektor kesehatan dalam pembangunan bangsa, perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama layanan preventif dan promotif, tanpa meninggalkan layanan kuratif dan rehabilitatif.

Kesehatan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, di mana kesehatan adalah keadaan sehat, baik fisik, mental, spritual, maupun sosial, yang menunjukkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024, dimana dalam peraturan tersebut dijelaskan tentang definisi, jenis dan tugas pelayanan kesehatan. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan sesuai PP Nomor 28 Tahun 2024 adalah praktik mandiri tenaga kesehatan, Puskesmas, Klinik, rumah Sakit, Apotek, unit transfusi darah.

Menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, jumlah fasilitas kesehatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 27.659 unit hingga tahun 2023. Puskesmas merupakan jenis fasilitas kesehatan terbanyak pertama pada periode tersebut. Jumlah Puskesmas di Kota Bandung tahun 2024 adalah 80 Puskesmas. Rasio Puskesmas dan populasi di Kota Bandung sebesar 0,93 dengan jumlah Puskesmas sebanyak 80 unit dan rasio standard 1 : 30.000. Hal ini berarti bahwa rasio ideal minimal 1 Puskesmas melayani 30.000 polulasi belum terpenuhi. Berdasarkan rasio tersebut Kota Bandung masih memerlukan penambahan Puskesmas, terutama pada wilayah dengan jumlah penduduk yang tinggi dan renggang jarak antar Puskesmas terdekat (*buffer*). Agar Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal, perlu dikelola dengan baik mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan.

UPTD Puskesmas Margahayu Raya sebagai penyedia jasa kesehatan yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Solichah, 2019:11). Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran

terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Jarliyah, 2018:45).

Hasil penelitian Ritna (2020:149) serta Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain atau pelanggan tidak loyal. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dilakukan penelitian di UPTD Puskesmas Margahayu Raya sebagai studi kasus dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Kepada Citra Puskesmas (Suatu Survey Pada Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Margahayu Raya)”

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumukan permasalahan-pemmasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra Puskesmas.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya dikemukakan, maka terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Menurunnya angka kunjungan pasien.
2. Adanya keluhan pendaftaran yang cukup lama dan cukup berbelit-belit
3. Adanya keluhan kurang ramah dan kurangnya komunikasi pada bagian pendaftaran.
4. Adanya keluhan kurang ramah, kurangnya penjelasan yang diberikan oleh dokter dan pemeriksaan fisik yang dilakukan
5. Adanya keluhan kurang ramah pada perawat
6. Adanya keluhan pelayanan yang tidak sesuai standard
7. Kurangnya pasien untuk kembali ke Puskesmas jika membutuhkan pelayanan kesehatan.
8. Lebih banyak pasien yang mau mencoba pelayanan kesehatan di Puskesmas lain dibandingkan yang tidak.
9. Belum semua pasien akan merekomendasikan UPTD Puskesmas Margahayu Raya ke kerabat.
10. Tingkat kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik menunjukkan kurangnya citra positif akan kualitas pelayanan yang diberikan.
11. Tingkat kepuasan pasien dinilai masih kurang.

Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.

2. Bagaimana kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
3. Bagaimana citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra melalui kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.

Tujuan Penelitian

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

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
2. Kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
3. Citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
6. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra melalui kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.

Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian yang berguna bagi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan citra.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis bagi pihakpihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri, rumah sakit, dan penelitian berikutnya.

1. Bagi Peneliti:
 - a. Dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen administrasi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.

- b. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
 - c. Mengetahui hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
 - d. Memahami hasil dari pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
2. Bagi Puskesmas:
- a. UPTD Puskesmas Margahayu Raya diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
 - b. UPTD Puskesmas Margahayu Raya diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepuasan yang diberikan kepada pasien.
 - c. UPTD Puskesmas Margahayu Raya diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya citra.
 - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
3. Bagi Peneliti Berikutnya:
- a. Membantu pembaca untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
 - b. Hasil penelitian dijadikan prefensi atau masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPTD Puskesmas Margahayu Raya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di fasilitas kesehatan Puskesmas.
 - d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra khususnya di UPTD Puskesmas Margahayu Raya, dan Puskesmas pada umumnya.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Penyedia layanan kesehatan tidak mudah untuk dapat memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan langsung dirasakan oleh pasien sehingga jika ada sedikit kelalaian dalam menangani pasien maka dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia layanan kesehatan itu sendiri. Tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai jika penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa

pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut.

Menurut Institute Of Medicine (IOM) yang dikutip dalam Allen-Duck, et al (2017) kualitas pelayanan kesehatan adalah sejauh mana pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan professional saat ini.

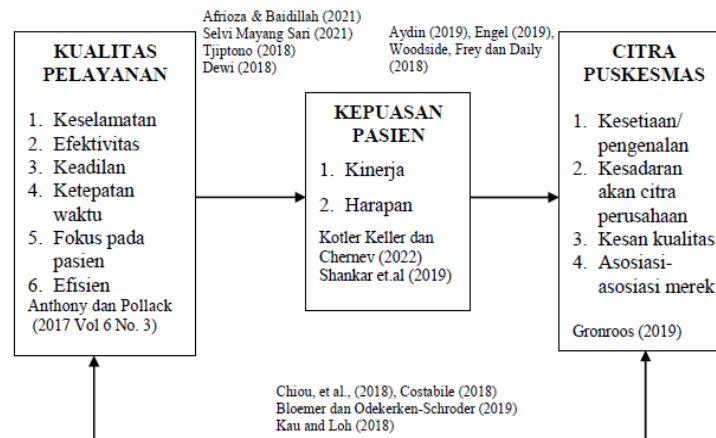
Loyalitas pasien memiliki peranan yang sangat penting bagi rumah sakit. Loyalitas sebagai pola pikir pasien memegang sikap menguntungkan bagi rumah sakit, berkomitmen untuk datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler et al., 2016;155).

Tercapainya sebuah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang maksimal maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai loyalitas pelanggan. Perusahaan akan memperoleh banyak manfaat dari kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi pula. Kualitas perawatan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas perawatan kesehatan dan dianggap sebagai hasil dari layanan kesehatan (Karaca dan Durna, 2019;535). Kepuasan pasien itu sendiri dipengaruhi oleh sikap petugas kesehatan terhadap pasien, kemampuan untuk memberikan perhatian sesegera mungkin, waktu tunggu, dan kemampuan untuk menyampaikan informasi (Wong et al., 2017).

Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;150).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli setelah alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan (Engel, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler dan Keller, 2018). Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi citra perusahaan dan *switching barrier* (Mardalis, 2019). Di samping itu kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku untuk membeli kembali jasa dari penyedia jasa yang sama (Woodside, Frey dan Daily, 2018). Apabila pelanggan merasa puas maka akan mengakibatkan pelanggan akan bersedia membeli produk dari perusahaan tersebut. Perusahaan yang berhasil memuaskan pelanggan akan membuat perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan akan meningkatkan citra perusahaan pada pelanggan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap citra, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra melalui kepuasan pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

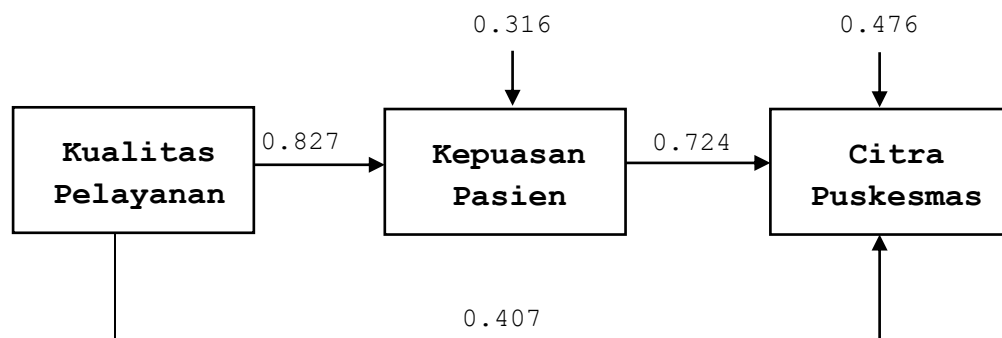
Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2019:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap variabel antara yaitu kepuasan pasien kepada *dependent variable*, yaitu citra Puskesmas. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian

populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2019:161) dan Malhorta (2020:81).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan memuat hal berikut: (1) hasil perhitungan koefisien jalur berupa diagram jalur koefisien regresi, (2) harga t hitung berupa diagram jalur t -values, (3) keputusan penerimaan atau penolakan H_0 , dan (4) hasil perhitungan koefisien pengaruh. Hasil pengujian hipotesis ini kemudian dibahas. Berdasarkan hasil pengujian data pada variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pasien dengan menggunakan program SPSS v. 25.0 diketahui bahwa model yang digunakan pada penelitian ini adalah baik atau sesuai dengan data yang diperoleh. Adapun pengaruh variabel X, Y dan Z dalam model struktural dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Model Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Citra Puskesmas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Margahayu Raya menunjukkan adanya pengaruh yang positif yaitu sebesar 68.40%. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atinga, Abekah-Nkrumah, dan Domfeh (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien cenderung merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diterima cepat, petugas bersikap ramah, serta fasilitas pelayanan yang tersedia cukup memadai. Selain itu, Dagger, Sweeney, dan Johnson (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam sektor kesehatan sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga meliputi interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, kejelasan informasi yang diberikan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Puskesmas menunjukkan adanya pengaruh yang positif sebesar 16.60%. Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari para publiknya. Hal ini berpengaruh juga terhadap produk yang dikeluarkan, dengan citra positif konsumen akan lebih mudah untuk memilih produk tersebut. Citra yang baik atau positif akan memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Apabila citra perusahaan buruk, akan memberikan kesan yang buruk bagi konsumen, dan konsumen dapat beralih kepada kompetitor lain dengan tawaran yang lebih unggul.

Kualitas layanan merupakan kunci kesuksesan bagi sebagian besar perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Jika kualitas layanan sudah baik dan sesuai keinginan dari pelanggan maka citra dari perusahaan akan semakin baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wu, et al (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan dari suatu perusahaan yang diberikan kepada memberikan dampak positif atau berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan. Penelitian Paul C S, et al (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra, penelitian Ahmadinejad, et al (2019) yang memiliki hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan, dan penelitian Hartono dan Saputra (2018) yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Citra Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra Puskesmas sebesar 52.40%. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. pentingnya citra sebagai sarana atau alat untuk meraih keunggulan bersaing di pasar. Begitu perusahaan telah secara jelas mendefinisikan citranya kepada pelanggan, maka langkah berikutnya adalah mengkomunikasikan citra tersebut agar elemen ini menjadi sumber keunggulan bersaing yang perusahaan miliki dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan sebagai pengharapan atau ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan promosi yang dilakukan perusahaan jasa akan membentuk sikap positif konsumen terhadap perusahaan, yang nantinya bisa membangun citra perusahaan yang tinggi (Kotler dan Keller, 2018). Aydin (2019) menjelaskan bahwa citra perusahaan berasal dari suatu pengalaman konsumsi konsumen, dan kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengalaman konsumsi ini, karenanya kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi persepsi terhadap citra perusahaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Citra Puskesmas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap citra Puskesmas melalui kepuasan pasien sebesar 76.47%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap citra Puskesmas melalui kepuasan pasien lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsungnya. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (2018). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2018:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2020:121).

Colgate dan Danaher (dalam Lupiyoadi, 2019) meneliti bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan secara asimetris, di mana pelayanan yang buruk menimbulkan akibat yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Hal ini sejalan pula dengan penelitian sebelumnya oleh Oh (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap tercapainya kepuasan pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan bukanlah hal mudah, sering terjadinya kesenjangan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan atau perusahaan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien juga diteliti sebelumnya oleh Susanto (2019), dimana lima variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan, citra, kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan tersebut dibentuk dengan beberapa indikator seperti pemahaman perawat terhadap pasien, kepercayaan pasien dalam pengobatan, staf administrasi dan penanganan cepat oleh staf administrasi. Terkait dengan citra, disertasi ini diukur dengan indikator kesediaan rumah sakit dalam memberikan informasi dan karyawan yang terlatih, sehingga citra RSUD ini juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jadi, semakin baik citra yang dibangun RSUD maka kepuasan pasien akan semakin meningkat pula. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan akan terbangun bila terjadi keunggulan kompetitif perusahaan dengan pesaing, disamping adanya argument bahwa keunggulan dalam layanan atau produk yang ditawarkan akan terjalin hubungan yang sukses.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), fokus pada pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di UPTD Puskesmas Margahayu Raya diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
2. Kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya yang terdiri dari dimensi kesetiaan/ pengenalan, kesadaran akan citra perusahaan, kesan kualitas dan asosiasi-asosiasi merek diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu tempat parkir dan kurang percaya terhadap institusi UPTD Puskesmas Margahayu Raya dalam memberikan pelayanan.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya.
6. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra UPTD Puskesmas Margahayu Raya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas, semakin baik pula kepuasan pasien yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan citra

Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan yang harus diperbaiki menyangkut kecepatan mendapat pelayanan dokter dan dokter kurang cepat tanggap melayani pasien yaitu untuk pelayanan dokter agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan *training/seminar* dengan topik-topik umum seperti pelayanan prima (*service excellent*), *communication skill* serta perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatkan kedisiplinan petugas di semua unsur pelayanan agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain.

2. Pihak Puskesmas dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*.
3. Dilakukan pembinaan kepada seluruh staff Puskesmas terutama selain dokter dan perawat mengenai penerapan standar operasional prosedur terkait komunikasi efektif pada layanan maupun *grooming* yang ditetapkan perusahaan serta dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi Puskesmas.
4. Melakukan kerja sama dengan wilayah sekitar yang dapat digunakan sebagai lahan parkir serta penerapan standar operasional prosedur mengenai pemeliharaan alat secara rutin, sehingga alat – alat selalu dalam keadaan siap digunakan.
5. Penerapan *reward* bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari serta evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien.
6. Membuat standar operasional prosedur (SOP) mengenai pelayanan dalam memperkenalkan diri perawat sebelum memberikan pelayanan keperawatan di awal pergantian regu jaga serta pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat di apotek. dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang.
7. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada peningkatan citra puskesmas. Salah satunya adalah faktor proses dan fasilitas fisik, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan citra puskesmas

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. Jurnal Manajemen. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.

- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, Production and Operations Management, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, ‘‘An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction’’, *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, ‘‘The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality’’, *The Service Industries journal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.