

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS (PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT) TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN, KALIMANTAN UTARA

**Eva Chisillia, Imam Muazansyah**

eva24.januari@gmail.com, alyacarp@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kaltara

## **Abstract**

This study aims to analyze the quality of care for patient satisfaction outpatient puskesmas (Community Health Center) in Tanjung Palas, Bulungan Regency, North Kalimantan. This study uses a quantitative approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 99 respondents who were outpatients at health centers in Tanjung Palas, Bulungan Regency, North Kalimantan. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of services that include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect the Outpatient Satisfaction in Tanjung Palas Public Health Center, Bulungan Regency in a positive direction, where the relationship is proven that service quality has a significant effect on outpatient satisfaction at Tanjung Palas Health Center, Bulungan Regency, North Kalimantan with a significance value of less than 0.05.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Importance and Performance Analysis

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 99 responden yang merupakan pasien rawat jalan pada puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara dengan arah positif, dimana hubungan tersebut terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Importance and Performance Analysis*

## **Pendahuluan**

Program Indonesia Sehat merupakan salah satu program dari Agenda ke-5 Nawa Cita, yaitu Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Indonesia. Program ini didukung oleh program sektoral lainnya yaitu Program Indonesia Pintar, Program Indonesia Kerja, dan Program Indonesia Sejahtera. Program Indonesia Sehat selanjutnya menjadi program utama Pembangunan Kesehatan yang kemudian direncanakan pencapaiannya melalui Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019, yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor HK.02.02/Menkes/52/2015.

Pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Hal ini terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan publik.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Kaltara Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang semula hanya merupakan unit pelaksana fungsional pelayanan kesehatan, pusat pelayanan kesehatan tingkat dasar (strata I) baik upaya kesehatan perorangan (*private goods*) dan upaya kesehatan masyarakat (*public goods*) berubah menjadi unit pelayanan kesehatan yang mandiri. Berikut ini adalah jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap tahun 2017 di seluruh Puskesmas Kabupaten Bulungan, sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap Tahun 2017 di seluruh Puskesmas Kabupaten Bulungan**

| No           | Sarana Pelayanan Kesehatan | Jumlah Kunjungan |                |                |              |              |              |
|--------------|----------------------------|------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|              |                            | Rawat Jalan      |                |                | Rawat Inap   |              |              |
|              |                            | L                | P              | L+P            | L            | P            | L+P          |
| 1            | Puskesmas Long Bia         | 5.419            | 6.929          | 12.348         | 26           | 32           | 58           |
| 2            | Puskesmas Long Bang        | 3.735            | 5293           | 9.028          | 0            | 0            | 0            |
| 3            | Puskesmas Tanjung Palas    | 8.553            | 10.569         | 19.122         | 314          | 527          | 841          |
| 4            | Puskesmas Antutan          | 4.547            | 6.183          | 10.730         | 0            | 0            | 0            |
| 5            | Puskesmas Long Batuah      | 6.692            | 8.409          | 15.101         | 61           | 90           | 151          |
| 6            | Puskesmas Pimping          | 11.615           | 13.748         | 25.363         | 265          | 398          | 663          |
| 7            | Puskesmas Tanah Kuning     | 12.626           | 14.884         | 27.510         | 37           | 109          | 146          |
| 8            | Puskesmas Tanjung Selor    | 38.738           | 48.341         | 87.079         | 0            | 0            | 0            |
| 9            | Puskesmas Bumi Rahayu      | 9.936            | 11.522         | 21.458         | 29           | 35           | 64           |
| 10           | Puskesmas Salimbatu        | 9.953            | 13.241         | 23.194         | 36           | 77           | 113          |
| 11           | Puskesmas Sekatak Buji     | 10.594           | 11.977         | 22.571         | 213          | 289          | 502          |
| 12           | Puskesmas Bunyu            | 18.233           | 21.262         | 39.495         | 430          | 673          | 1,103        |
| <b>Total</b> |                            | <b>140.841</b>   | <b>172.358</b> | <b>312.999</b> | <b>1.411</b> | <b>2.230</b> | <b>3.641</b> |

Sumber: Subbag Perencanaan & Keuangan Dinkes, Tahun 2018.

Kepuasan pelayanan puskesmas di Puskesmas Tanjung Palas yang diterima oleh Puskesmas lebih rendah dibandingkan dengan harapan yang dikehendaki oleh pasien dengan melihat jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Tanjung Palas Utara cukup tinggi, berbanding terbalik dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas maupun alat/fasilitas yang disediakan belum maksimal, Dokter yang dibutuhkan tidak berada pada tempatnya, sedangkan nilai-nilai dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Palas selalu mendahulukan

kepentingan rakyat dan harus menghasilkan yang terbaik untuk rakyat. Selain itu, ketersediaan alat medis seperti pengecekan darah, cek kolesterol, oksigen sering mengalami kehabisan sehingga pasien tidak dapat memeriksa kondisi kesehatannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.

### **Metode Penelitian**

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 menyebutkan bahwa “Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Upaya kesehatan masyarakat, meliputi: 1. Promosi kesehatan 2. Kesehatan Lingkungan 3. Kesehatan ibu dan Anak dan Keluarga Berencana 4. Perbaikan gizi 5. Pemberantasan penyakit menular 6. Pengobatan yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap, penunjang medik (laboratorium dan farmasi). Pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas, meliputi: 1). Pemeriksaan Kesehatan; 2). Pengobatan Penyakit; 3). Penyuluhan Kesehatan dan Perawatan Kesehatan. Upaya kesehatan perseorangan dalam bentuk: a. rawat jalan; b. pelayanan gawat darurat; c. pelayanan satu hari (one day care); d. home care; dan/atau e. rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Wyckof dalam Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan publik atau masyarakat. Zeithaml dkk.(1990) dalam Muazansyah, Imam, Jurnal Aplikasi Administrasi:2018) menjelaskan penilaian kualitas pelayanan terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

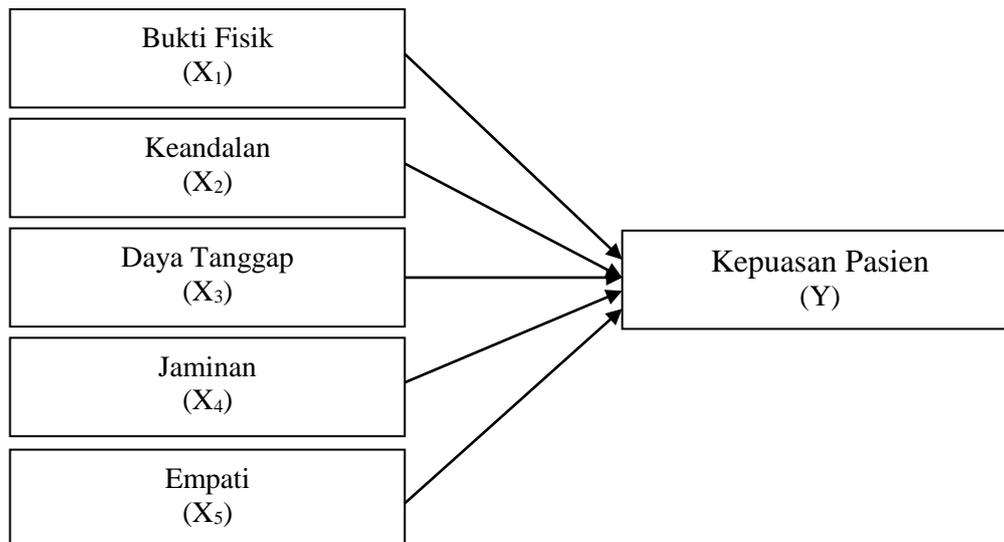
Metode *servqual (service quality)* tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba, termasuk pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al. (1990) memiliki sepuluh dimensi, yaitu: 1) *Tangibles* (berwujud fisik); 2) *Reliability* (kehandalan); 3) *Responsiveness* (ketanggapan); 4) *Competence* (kompeten); 5) *Courtesy* (ramah); 6) *Credibility* (dapat dipercaya); 7) *Security* (merasa aman); 8) *Access* (akses); 9) *Communication* (komunikasi); 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. (1990) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat kinerja pelayanan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut Keputusan Menpan tersebut di atas, unsur indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu: 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggungjawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya Pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian Jadwal Pelayanan 13. Kenyamanan Lingkungan 14. Keamanan Pelayanan

Kepuasan pasien ialah keluaran “outcome” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya “(Pohan, 2013 dalam Riadi, Muchlisin.2016).



**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

- H<sub>1</sub> : Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>2</sub> : Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>3</sub> : Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>4</sub> : Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>5</sub> : Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:8), metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan filsafat positifisme memandang realitas/ gejala/ fenomena itu dapat diklasifikasikan, relative tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian dilakukan di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara (Jl. Padat Karya Gunung Putih, Bulungan). objek penelitian ialah pasien rawat jalan Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan. Penelitian dilaksanakan selama 6 (enam) bulan pada bulan Juli hingga Desember 2018.

Data penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner atau penyebaran angket dan data sekunder didapat melalui dokumen yang dimiliki Puskesmas Tanjung Palas. Penelitian ini menggunakan *nonprobability* sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Populasi dan sampel penelitian ini meliputi pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjung Palas selama tahun 2017. Besarnya populasi dalam penelitian ini adalah 19.122 orang. Sampel peneliti di hitung menggunakan rumus slovin dan jumlah sampel sebesar 99 responden. Penentuan variabel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi (1) bukti langsung (tangible), (2) keandalan (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (empathy). Untuk pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

## **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari hasil perhitungan pengolahan data menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows* maka diperoleh persamaan regresi linier berganda pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| <i>Model</i>                   | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficient</i> |
|--------------------------------|------------------------------------|-------------------|---------------------------------|
|                                | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i>                     |
| Constant                       | 0.100                              | 0.230             |                                 |
| Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )  | 0.243                              | 0.082             | 0.199                           |
| Keandalan (X <sub>2</sub> )    | 0.144                              | 0.067             | 0.160                           |
| Daya Tanggap (X <sub>3</sub> ) | 0.258                              | 0.113             | 0.209                           |
| Jaminan (X <sub>4</sub> )      | 0.178                              | 0.077             | 0.144                           |
| Empati (X <sub>5</sub> )       | 0.335                              | 0.085             | 0.353                           |

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = -0.100 + 0.243 X_1 + 0.144 X_2 + 0.258 X_3 + 0.178 X_4 + 0.335 X_5$$

Interprestasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta ( $\beta_0$ ) = 0.100 yang berarti besarnya kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati atau variabel bebas = 0, maka nilai kepuasan pasien sebesar 0.100, dengan asumsi variabel lain konstan.
- 2) Nilai koefisien bukti fisik sebesar 0.243 yang berarti apabila bukti fisik meningkat satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.243 dan begitu pula sebaliknya apabila bukti fisik menurun satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar 0.243, dengan asumsi variabel lain konstan.
- 3) Nilai koefisien keandalan sebesar 0.144 yang berarti apabila keandalan meningkat satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.144 dan begitu pula sebaliknya apabila keandalan menurun satu satuan maka akan

mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar 0.144, dengan asumsi variabel lain konstan.

- 4) Nilai koefisien daya tanggap sebesar 0.258 yang berarti apabila daya tanggap meningkat satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.258 dan begitu pula sebaliknya apabila daya tanggap menurun satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar 0.258, dengan asumsi variabel lain konstan.
- 5) Nilai koefisien jaminan sebesar 0.178 yang berarti apabila jaminan meningkat satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.178 dan begitu pula sebaliknya apabila jaminan menurun satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar 0.178, dengan asumsi variabel lain konstan.
- 6) Nilai koefisien empati sebesar 0.335 yang berarti apabila empati meningkat satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.335 dan begitu pula sebaliknya apabila empati menurun satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar 0.335, dengan asumsi variabel lain konstan.

### **Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)**

Tabel 3 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

| R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 0,892 | 0,796    | 0,785             | 0,26229                    |

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas dengan variabel tak bebas, besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,892. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan

variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel kepuasan pasien adalah kuat karena nilai korelasi 0,892 berada pada rentang 0,80 – 0 (Sugiyono, 2014).

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tak bebas atau variabel terikat maka menggunakan Nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  yaitu variabel kepuasan pasien. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai  $R^2 = 0,796$  yang berarti bahwa sebesar 79,6% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan sisanya 20,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Hipotesis pertama pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai Sig. t sebesar 0.004 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik bukti fisik akan semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis kedua pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai Sig. t sebesar 0.035 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik keandalan akan semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis ketiga pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai Sig. t sebesar 0.025 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik daya tanggap akan semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis keempat pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai Sig. t sebesar 0.023 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa

jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik jaminan akan semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis kelima pada penelitian terbukti kebenarannya, dikarenakan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai Sig. t sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik empati akan semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Bukti fisik memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.
2. Keandalan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.
3. Daya tanggap memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.
4. Jaminan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.
5. Empati memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara.

## Daftar Pustaka

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano. Yogyakarta: BPF E
- Azwar. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar. Jakarta.
- Budiarto (2015), Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin
- Defa Septia (2017). Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). FISIP. Universitas Lampung  
<http://digilib.unila.ac.id/29649/2/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf> diakses pada tanggal 2 juli 2018 pukul 10.38 WITA
- Diana. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Ruang Anyellir Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soemarno Sostroatmodjo*. Skripsi, Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kaltara.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP UNDIP, Semarang.  
<http://ejurnal.fisipuht.or.id/index.php/JAA/article/view/98/62> diakses pada tanggal 2 juli 2018 pukul 10.25 Wita  
<http://repository.fisip-untirta.ac.id/859/1/TINGKAT%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUSKESMAS%20CIANGSANA%20DI%20DESA%20CIANGSANA%20KECAMATAN%20GUNUNG%20PUTRI%20KABUPATEN%20-%20Copy.pdf> diakses pada tanggal 2 juli 2018 pukul 10.46 Wita  
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13131/Budiarto.pdf?sequence=1> diakses pada tanggal 2 juli 2018 pukul 10.27 WITA.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- M.B.A, Riduwan. 2014. *Pengantar Statistika Sosial*. Edisi ke-4, Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Muazansyah, Imam. 2018. *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan: Aplikasi Administrasi: Media*

- Analisa Masalah Administrasi*. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol. 21.No.1. Hal. 48-60.
- Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Kaltara Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Ratmito & Septi, Winarsih, Atik.2016. *Manajemen Pelayanan*. Edisi ke-4, Penerbit Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Riris Retnaning And Supriadi, Oman And Handayani, Riny (2017) *Tingkat Kualitas Pelayanan Puskesmas Ciangsana Di Desa Ciangsana Kecamatan Gunung Putri Kabupaten Bogor*. FISIP. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Edisi -4, penerbit PT Refika Aditama: Bandung.
- Suryoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Edisi ke-1, Penerbit CAPS :Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomnor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.