

Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Bukittinggi Tahun 2019

Sri Yus Angelia

Magister Manajemen STIE H. Agus Salim, Bukittinggi

Email : sriangeliayusri@gmail.com

Abstract. *This research was motivated by the results of the BPJS assessment of the Guguk Panjang Health Center where the impression value of the Guguk Panjang Health Center was 66.25%. The research method used is a quantitative approach. Data collection technique used is the distribution of questionnaires. Data analysis uses Outer Loading and Inner Loading Analysis, while data processing is assisted by using SemPLS software. Based on the research results, the authors conclude that the quality of basic health services is related to patient satisfaction. There is a relationship between the dimensions of service quality simultaneously. From the results of the study, it was found that the variable dimension of service quality that has the greatest effect on patient satisfaction is the Assurance (Skills) dimension with an Original Sample value of 0.222, the second is environmental comfort with hypothetical results (p value 0.017), while the smaller dimension is Empathy. (p. Value 0.50%). Whereas for the dimension of Staff Reliability there is no relationship with Patient Satisfaction with a hypothesis value of $0.449 > 0.05$ as well as the Responsiveness and provision of information dimension has no relationship with patient satisfaction with a value of $0.535 > 0.04$. Thus patient satisfaction with services at the Bukittinggi City Health Center is prioritized for an increase in the dimensions of Reliability and Responsiveness of Officers.*

Key Words: *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center*

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil penilaian BPJS terhadap Puskesmas Guguk Panjang dimana Nilai Kesan terhadap Puskesmas Guguk Panjang 66,25%. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Outer Loading dan Inner Loading, sedangkan pengolahan data dibantu dengan menggunakan software SemPLS. Berdasarkan hasil penelitian, penulis membuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dasar ada hubungan dengan kepuasan pasien. Ada hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi Assurance (Keterampilan) dengan nilai Original Sampel 0,222 yang kedua adalah kenyamanan lingkungan dengan hasil hipotesa (p value 0,017), sedangkan dimensi yang kecil adalah dimensi Empathy (p. Value 0.50%). Sedangkan untuk dimensi Kehandalan Petugas tidak ada hubungan dengan Kepuasan Pasien dengan nilai hipotesa $0,449 > 0,05$ begitu juga dengan dimensi Daya tanggap dan pemberian informasi tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai $0,535 > 0,04$. Dengan demikian kepuasan pasien

Received Juli 20, 2019; Revised Agustus 15, 2019; Accepted September 06, 2019

* Sri Yus Angelia, sriangeliayusri@gmail.com

terhadap pelayanan di Puskesmas Kota Bukittinggi diutamakan peningkatan pada dimensi Keandalan dan Daya Tanggap Petugas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

LATAR BELAKANG

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau merupakan tanggungjawab Pemerintah dan hak setiap orang. Demikian juga pada Pasal 42 ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyebutkan pelayanan kesehatan kepada peserta.

Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Dalam era Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) khususnya di bidang kesehatan saat ini, Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar, memiliki tanggungjawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Upaya-upaya kesehatan tersebut harus diselenggarakan secara menyeluruh, berjenjang, terpadu, berkualitas, adil dan merata, serta memuaskan seluruh masyarakat di wilayah kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Selain itu Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dan *gate keeper* pada pelayanan kesehatan formal dan pemberian rujukan, harus dapat memberikan pelayanan bermutu sesuai dengan standar pelayanan maupun standar kompetensi (Dirjen BUK, 2014). Oleh karena itu perlu dibangun suatu system yang baik dalam pelayanan guna mengarahkan Puskesmas untuk melakukan pengukuran, monitoring, pengendalian, pemeliharaan, penyempurnaan yang berkelanjutan, dan pendokumentasian. Sistem tersebut disebut dengan Sistem manajemen mutu, dengan adanya sistem manajemen mutu yang berjalan dengan baik, maka akan memandu sistem pelayanan di Puskesmas untuk mematuhi standar, pedoman, dan peraturan-peraturan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan

kepada masyarakat (Dirjen BUK,2015).

Sebagai jaminan bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko telah dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, maka perlu dilakukan penilaian baik secara internal organisasi itu sendiri melalui penilaian kinerja Puskesmas, atau dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi (Dirjen BUK, 2014), dan untuk mendukung hal tersebut, salah satu arah kebijakan dan strategi Kementerian Kesehatanpadatahun 2015-2019 guna meningkatkan pemerataan akses dan mutu pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas, yaitu dengan pelaksanaan akreditasi (Kemenkes RI, 2015).

Berdasarkan hasil Penilaian yang dilakukan oleh BPJS terhadap Puskesmas pada bulan Maret tahun 2020 Puskesmas Guguk Panjang mendapatkan nilai kesan 66,25% yang Dengan hasil tersebut, artinya Puskesmas di Kota Bukittinggi, walaupun sudah termasuk kategori Paripurna, tetapi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2014) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono,2014 memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yangdirasakan dengan harapan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis, pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas, antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan pasien, contohnya petugas Puskesmas Urug yang kurang ramah terhadap pasien, terutama keengganan dalam menjawab pertanyaan pasien yang kurang paham.
2. Penuhnya ruang tunggu pasien
3. Ruang parkir yang selalu padat sehingga pasien susah untuk mencari tempat parkir.

Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dasar terhadap kepuasan pasien di puskesmas kota bukittinggi tahun 2019.

KAJIAN LITERATURE

Pelayanan public pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimistrasi yang diatur oleh negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggarapelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut B.Linois (dalam Haryatmoko, 2015: 11), definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatanpemerintah.

Menurut Tjiptono 2014 (Ina Kartika Sari, 2020) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/perolehdenganpelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2014), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapankaryawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tangga
2. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.
3. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan.
4. Perhatian (*Emphaty*) Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.
5. Kemampuan Fisik(*Tangibles*) Kemampuan fisika adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan pendekatan kuantitatif, Sugiyono (2011) mengatakan bahwa: Metode penelitian yangberlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian dilaksanakan dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendistribusikan angket yang berisi keterangan setiap variabel yang ingin diteliti. Dengan menggunakan SEMPLS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan

Skor rata-rata kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Bukittinggi memperoleh nilai rata-rata 400.4 dengan prosentase pencapaian sudah 80.08% dari skor maksimum, sudah termasuk ke dalam kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi Empathy, sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi daya tanggap. Untuk semua item pertanyaan, terdapat nilai tertinggi pada item pertanyaan mengenai Kebersihan ruangan dan penampilan petugas. Skor terendah terdapat pada item pertanyaan Luas lahan parkir di Puskesmas di Kota Bukittinggi

2. Kepuasan Pasien

Skor rata-rata kepuasan pasien masuk dalam kategori baik, karena tanggapan responden dengan prosentase mencapai 94,% dari skor maksimal yang diharapkan. Indikator prosentase tertinggi terdapat pada aspek dimana menurut pendapat responden penilaian pelayanan dokter dalam memeriksa pasien, skor tertinggi lainnya terdapat pada aspek Penilaian dokter dalam menyampaikan hasil pemeriksaan. Sedangkan skor terendah terdapat pernyataan responden dimana menurut tanggapan responden tentang ketersediaan obat di Puskesmas.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hipotesis, yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi Kenyamanan Lingkungan. Berdasarkan sajian data dalam tabel 2 di atas, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian telah memiliki nilai outer loading $> 0,7$. Data di atas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai outer loading-nya di bawah 0,7, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut kepuasan pasien, dan nilai korelasi antar tiap dimensi pada variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan.

Tabel 1. Discriminant Validity Cross Loading

	Assurance	Empathy	Reability	Responsive	Tangible	Tingkat Kepuasan Pasien
AC1	0,857	0,650	0,682	0,575	0,461	0,495
AC2	0,874	0,514	0,640	0,534	0,366	0,384
AC3	0,903	0,551	0,644	0,616	0,415	0,462
EM1	0,657	0,891	0,743	0,659	0,438	0,514
EM2	0,422	0,864	0,570	0,573	0,253	0,404
EM3	0,648	0,892	0,731	0,616	0,381	0,374
RB1	0,728	0,750	0,919	0,683	0,420	0,436
RB2	0,667	0,696	0,938	0,669	0,412	0,496
RP1	0,566	0,637	0,631	0,907	0,407	0,411
RP2	0,630	0,639	0,689	0,912	0,355	0,421
T2	0,368	0,269	0,284	0,287	0,781	0,273
T4	0,394	0,306	0,366	0,318	0,843	0,344
T6	0,385	0,417	0,423	0,404	0,783	0,299
TPK1	0,499	0,474	0,508	0,473	0,387	0,786
TPK2	0,377	0,462	0,382	0,374	0,291	0,819
TPK3	0,434	0,391	0,410	0,354	0,266	0,749
TPK4	0,330	0,287	0,350	0,298	0,266	0,753
TPK5	0,268	0,250	0,211	0,207	0,193	0,730
TPK6	0,388	0,344	0,368	0,316	0,304	0,771

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari hasil cross loading pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dengan demikian bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang baik, dimana indikator pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya. Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Hasil yang direkomendasikan adalah nilai akar AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar konstruk, dan untuk nilai AVE yang diharapkan adalah > 0.5 (Yamin dan Kurniawan, 2009).

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Accurance	0,771
Empathy	0,779
Reability	0,863
Responsive	0,827
Tangible	0,645
Tingkat Kepuasan Pasien	0,591

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan sajian data dalam tabel 2 di atas, diketahui bahwa nilai AVE variabel Accurance, Empathy, Reability, Responsive, Tangible, dan Tingkat Pelayanan Kesehatan Dasar > 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki discriminant validity yang baik.

Composite Reliability

Composite Reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Data yang memiliki composite reliability > 0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi. Composite reliability blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency dan Cronbach's Alpha (Ananda Sabil Husein, 2015).

Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach's alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach's alpha apabila memiliki nilai cronbach's alpha > 0,7. Berikut ini adalah nilai cronbach's alpha dari masing-masing variable.

Tabel 3. Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Accurance	0,852
Empathy	0,860
Reability	0,841
Responsive	0,791
Tangible	0,725
Tingkat Kepuasan pasien	0,863

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan sajian data pada tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari masing-masing variabel penelitian $>0,7$. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai cronbach's alpha, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Inner Model

Uji R-Square

Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut, nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada Tabel 6 R-Square.

Tabel 4. R-Square.

	R Square	R Square Adjusted
Tingkat KepuasanPasien	0,330	0,312

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan nilai r-square pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien terhadap Tingkat PelayananKesehatanDasarsebesar 33%, dan sisanya sebesar 77% diterangkan oleh kontrak lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Q-Square

Q-Square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive, sedangkan nilai Q-square kurang dari nol (0) menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevan. Menurut Hair et al (2014) nilai Q-square 0.35 berarti model tergolong kuat, 0,15 model tergolong Sedang, dan 0,02 berarti model tergolong lemah. Pada penelitian ini, nilai Q-square nya sebagai berikut:

Tabel 5 Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Accurance	567,000	567,000	
Empathy	567,000	567,000	
Reability	378,000	378,000	
Responsive	378,000	378,000	
Tangible	567,000	567,000	
Tingkat kepuasanpasien	1134,000	941,171	0,170

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan tabel 5 diatas, diketahui nilai Q-Square sebesar 0,170 yang artinya Accurance, Empathy, Reability, Responsive, danTangible dalam memprediksi KepuasanPasien padaTingkat Pelayanan Kesehatan Dasar tergolong kedalam kategori lemah, namun menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang sangat baik.

Uji Hipotesa

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan nilai P-Values. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai P-Values <0,05 atau T-Statistik >1,96. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Bootstrapping Penelitian

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Tangible -> Tingkat Kepuasan Pasien	0,136	0,138	2,387	0,017	Hipotesaditerima
Reability -> Tingkat Kepuasan Pasien	0,092	0,101	0,758	0,449	Hipotesaditolak
Responsive -> Tingkat Kepuasan Pasien	0,061	0,072	0,620	0,535	Hipotesaditolak
Accurance -> Tingkat Kepuasan Pasien	0,222	0,211	2,262	0,024	Hipotesaditerima
Empathy -> Tingkat Kepuasan Pasien	0,181	0,177	1,968	0,050	Hipotesaditerima

Sumber: Hasil Pengolahan data

Hipotesis pertama menguji apakah Kenyamanan Lingkungan (Tangibles) Puskesmas Kota Bukittinggi terhadap Kepuasan Pasien pada Tingkat Pelayanan kesehatan Dasar Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sampelnya sebesar 0,136 dan t-statistik yaitu sebesar 2,387 atau p-valuenya bernilai 0,017 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis pertama diterima**.

Hipotesis kedua menguji apakah Keandalan Petugas (Reliability) Puskesmas Kota Bukittinggi terhadap Kepuasan Pasien pada Tingkat Pelayanan kesehatan Dasar Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sampelnya sebesar 0,092 dan t-statistik yaitu sebesar 0,758 atau p-valuenya bernilai 0,449 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis kedua ditolak**.

Hipotesis ketiga menguji apakah Pemberian Informasi (Responsiveness) Puskesmas Kota Bukittinggi terhadap Kepuasan Pasien pada Tingkat Pelayanan kesehatan Dasar Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sampelnya sebesar 0,061 dan t-statistik yaitu sebesar 0,620 atau p-valuenya bernilai 0,535 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis ketiga ditolak**.

Hipotesis keempat menguji apakah Tingkat Keterampilan Petugas (Assurance) Puskesmas Kota Bukittinggi terhadap Kepuasan Pasien pada Tingkat Pelayanan kesehatan Dasar Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sampelnya sebesar 0,222 dan t-statistik yaitu sebesar 2,262 atau p-valuenya bernilai 0,024 yang kecil dari 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis keempat diterima**.

Hipotesis kelima menguji apakah Tingkat Keramahan Petugas (Empathy) Puskesmas Kota Bukittinggi terhadap Kepuasan Pasien pada Tingkat Pelayanan kesehatan Dasar Hasil pengujian menunjukkan nilai Original Sampelnya sebesar 0,181 dan t-statistik yaitu sebesar 1,968 atau p-valuenya bernilai 0,050 yang kecil samadengan 0,05. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik dan p-value signifikan sehingga **hipotesis kelima diterima**

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan lingkungan (Tangible) di Puskesmas Guguk Panjang, Puskesmas Tigo Baleh dan Puskesmas Nilam Sari Kota Bukittinggi ada hubungan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Guguk Panjang, kemudian Keandalan petugas (Reliability) tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Guguk Panjang, Puskesmas Tigo Baleh dan Puskesmas Nilam Sari Kota Bukittinggi. setelah itu Daya tanggap dan pemberian informasi (Responsiveness) tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Guguk Panjang, Puskesmas Tigo Baleh dan Puskesmas Nilam Sari Kota Bukittinggi, terakhir Tingkat Keterampilan Petugas (Assurance) ada hubungan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Guguk Panjang, Puskesmas Tigo Baleh dan Puskesmas Nilam Sari Kota Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayati, R., Izmuddin, I., & Putri, A. (2019). Pengaruh Religiusitas Dan Budaya Terhadap Prilaku Konsumen Muslim Dalam Membeli Makanan Kafe. *ekonomika syariah: Journal Of Economic Studies*, 3(1), 72-84.
- Heliyani, H., & Julianto, H. H. (2019). Analisis Keputusan Investasi Saham Berdasarkan Penilaian Harga Saham Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 128-144.
- Kadir. (2015). *Statistika Terapan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mamang, E, dan Sopiah. (2016) *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset
- Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia Nursalam.(2011). *Manajemen Keperawatan. edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, Gde AA, 2013, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.Nasution, (2015).
- Nur, D., Putra, M. I., Satria, R., Jomi, H., & Putri, A. (2019). The Effect Of Work Ethics And Discipline On Performance That Is Intervening By The Commitments Of State Civil Organizations (A Case Study Of Educational Laboratory Staff At Padang State Polytechnic). *International Journal Of Management Excellence (ISSN: 2292-1648)*, 12(2), 1805-1813.
- Parasuraman. (2000). *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.
- Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putri, A. A., Ismoyowati, D., & Pamungkas, A. P. (2019, November). Dynamic Modeling Of Marketing Channels To Control The Inventory Of Black Rice In Yogyakarta Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth And Environmental Science* (Vol. 355, No. 1, P. 012054). IOP Publishing.
- Rahmayanty, N. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Refika Adhitama.
- Sangadji, E.M., dan S. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit
- Silalahi, U. (2018). *Metodelogi, Analisis Data dan Interpretasi Data untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung:
- Sinambela, L, P, et. al. (2013). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: BumiAksara.
- Singarimbun, dan Sofia, E. (2000) *Metode Penelitian Survai*. Jakarta, LP3ES.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 4(02), 71-81.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wali Nagari Koto Tinggi Kecamatan Baso Kabupaten Agam. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 3(02), 102-114.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi. *COSTING: Journal Of Economic, Business And Accounting*, 2(2), 236-247.
- Tim Pustaka Phoenix (2015) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In *Edisi 4*. <https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>
- Tjiptono. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Erlangga, Indonesia. [Http://Digilib.Unpas.Ac.Id](http://Digilib.Unpas.Ac.Id).
- Wood , I. (2015). *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu Jurnal Penelitian.