



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Arjasari

Novia Wulan Nur Romdon ^{1*}, Alda Ramadhika ²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Email : noviaw318@gmail.com ^{1*}, aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id ^{2*}

Abstract, Health services, whether in health centers, hospitals, or other health service institutions, are a system consisting of various components that are interrelated, interdependent, and influence each other. Patient satisfaction is created from the quality of health services so that good and quality health services will have a positive impact on health services, namely the creation of a well-established loyalty that forms word of mouth promotion that benefits service providers. In 2017, residents complained about the services provided by the Arjasari Health Center. They said that the medical staff at the Arjasari Health Center were considered unfriendly when examining patients. The type of research used by the author is quantitative research. The method used is the survey method, the survey method is the process of taking samples from a population and using questionnaires as the main data collection tool. The results of the study showed that there was an influence of service quality on patient satisfaction at the Arjasari Health Center of 50.5%. This is proven by the results of the determination test, that the coefficient of determination (R Square) value of 0.505 or equal to 50.5%, indicates that the variable of Service Quality (X) affects Patient Satisfaction (X) by 50.5% and the remaining 49.5% is influenced by other variables not studied.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center.

Abstrak, Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kepuasan pasien tercipta dari kualitas pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas akan memunculkan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan yaitu terciptanya suatu loyalitas yang terjalin baik sehingga membentuk promosi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan penyedia layanan. Pada tahun 2017 warga mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Arjasari. Mereka mengatakan bahwa tenaga medis puskesmas arjasari dianggap tidak ramah saat memeriksa pasien. Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian kuantitatif. metode yang digunakan adalah metode survei, metode survei adalah proses pengambilan sampel dari suatu populasi serta digunakannya kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Arjasari sebesar 50,5%. Hal ini terbukti pada hasil uji determinasi, bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,505 atau sama dengan 50,5%, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (X) sebesar 50,5% dan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Pentingnya pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan global diakui secara luas. Faktor yang berkaitan langsung dengan bagaimana puskesmas menyediakan layanan kesehatan dan seberapa baik kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat di puskesmas, yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan ini tergantung pada berbagai faktor, seperti ketersediaan fasilitas medis dan non-medis,

kemampuan staf medis dan non-medis, waktu tunggu yang wajar, dan kemudahan akses dan komunikasi yang baik antara pasien dan penyedia layanan. Namun, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, seperti karena keterlambatan dalam pelayanan, ketidakprofesionalan staff, atau ketersediaan fasilitas yang kurang memadai, maka tingkat kepuasan akan rendah. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pasien yang menggunakan puskesmas tersebut.

Kualitas pelayanan bisa ditingkatkan dengan mengelola dan mengendalikan aspek-aspek mutu pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Aspek tersebut dapat bervariasi dari segi psikologis, pengelolaan waktu, etika, hingga teknologi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen, kesadaran, dan kemampuan staf, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah baik, jika pelaksanaannya oleh individu dan penggunaan alat tidak optimal, kualitas pelayanan yang diinginkan tidak akan tercapai (Fidela Firwan, 2015:6).

Kepuasan berasal dari pandangan bahwa produk atau jasa telah memenuhi harapan individu. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah hasil dari pengalaman pengguna secara keseluruhan dengan produk atau layanan tersebut (Nursalam, 2018). Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Jika konsumen merasa puas, akan memberikan dampak positif pada probabilitas perusahaan.

Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas mencakup tiga aspek utama, yaitu pengobatan, pencegahan, dan peningkatan kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan menyediakan pelayanan pengobatan, pencegahan, dan peningkatan kesehatan masyarakat secara terpadu dan berkualitas, puskesmas berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Ini sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan kesehatan primer yang menekankan pentingnya pencegahan penyakit, promosi kesehatan, dan pelayanan yang menyeluruh dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Goesh dan Davis (2019), Kualitas layanan menggambarkan karakteristik dan fitur keseluruhan dari barang atau jasa yang berkaitan dengan aspek seperti layanan produk, tenaga kerja dan sumber daya manusia, prosedur dan kondisi lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen.

Kepuasan Pasien

Gurning (2018) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan menentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan menghasilkan efek positif, seperti loyalitas pasien dan promosi melalui mulut ke mulut yang menguntungkan penyedia layanan. Sementara itu, Ng & Luk (2018) mengemukakan bahwa kepuasan pasien yang tepat itu penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam pasar yang semakin kompetitif. Memahami pengalaman pasien dapat membantu praktisi dalam memberikan layanan yang lebih baik dan memperbaiki kepuasan pasien.

Puskesmas

Menurut Azwar (2010), Puskesmas merupakan entitas operasional yang bertugas sebagai pusat pengembangan kesehatan, pendorong partisipasi masyarakat dalam urusan kesehatan, serta penyedia layanan kesehatan esensial yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk penduduk yang berada di suatu wilayah tertentu.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian jenis kuantitatif. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa metode pendekatan kuantitatif dalam penelitian mendasarkan diri dalam positivisme, penelitian melibatkan pemilihan populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis kuantitatif, dan pengujian hipotesis dengan tujuan menjelaskan fenomena yang diamati. Cara yang diterapkan adalah metode survei, di mana survei melibatkan pengambilan sampel dari suatu populasi khusus dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Arjasari selama 3 bulan terakhir, yang berjumlah 7.631 orang. Sampel dalam penelitian ini, menggunakan teknik *probability sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *probability sampling* yang digunakan adalah metode *simple random sampling*, di mana sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Teknik Pengujian Instrumen

Dalam penelitian ini, digunakan metode kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden. Pertanyaan yang disusun merupakan tipe tertutup, di mana opsi jawaban telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Jenis pertanyaan ini memungkinkan responden untuk memberikan respons secara cepat dan memudahkan proses analisis data oleh

peneliti. Data yang terkumpul dari seluruh kuesioner kemudian dapat dianalisis secara keseluruhan untuk memperoleh *insight* atau pemahaman yang lebih dalam terkait dengan fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2010:143).

Tenik Pengujian Data

Metode pengujian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan statistik yang dijalankan melalui perangkat lunak komputer seperti *Excel Statistic Analysis* dan SPSS. Metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang akan digunakan dalam uji hipotesis, baik dari variabel independen maupun dependen, telah terdistribusi secara normal atau tidak.

2. Koefisien Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam analisis regresi linier sederhana, metode ini digunakan untuk menguji efek dari masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

3. Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi bertujuan untuk menilai kedekatan dan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Orientasi hubungan tersebut bisa berupa positif atau negatif, sedangkan kekuatan hubungan ditunjukkan melalui besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018).

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengevaluasi signifikansi variabel dengan memperhatikan seberapa besar dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Rentang nilai R^2 adalah dari 0 hingga 1. Jika nilai R^2 mendekati 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dianggap minimal. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dianggap signifikan.

5. Uji t

Uji t digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

6. Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat pengaruh dari satu atau lebih variabel independen (kualitas pelayanan) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dalam suatu model regresi.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan alat pengukuran untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur, sehingga mengindikasikan tingkat keabsahan instrumen tersebut (Dahlan, 2010:34).

Tabel 1 Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan/Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,801	0,195	Valid
		X2	0,526	0,195	Valid
		X3	0,677	0,195	Valid
		X4	0,731	0,195	Valid
		X5	0,412	0,195	Valid
		X6	0,500	0,195	Valid
		X7	0,673	0,195	Valid
		X8	0,808	0,195	Valid
		X9	0,683	0,195	Valid
		X10	0,589	0,195	Valid
		X11	0,472	0,195	Valid
		X12	0,655	0,195	Valid
		X13	0,269	0,195	Valid
		X14	0,335	0,195	Valid
		X15	0,589	0,195	Valid
2	Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,483	0,195	Valid
		Y2	0,725	0,195	Valid
		Y3	0,710	0,195	Valid
		Y4	0,681	0,195	Valid
		Y5	0,569	0,195	Valid

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,195). Yang berarti indikator pada uji validitas ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menilai seberapa tetap dan konsisten partisipan dalam memberikan jawaban terkait dengan berbagai aspek variabel yang diteliti yang disusun dalam bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini, alat ukur reliabilitas yang digunakan adalah koefisien *alpha Cronbach*, yang dapat dihitung menggunakan perangkat lunak komputer seperti *Excel Statistic Analysis* atau SPSS. Sebuah konstruk variabel dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai koefisien *alpha Cronbach*-nya lebih besar dari 0,60.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	r hitung Alpha Cronbach	r tabel Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,791	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Pasien (Y)	0,532	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui pada variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan bahwa nilai r hitung *alpha cronbach* lebih dari nilai r tabel *alpha cronbach* ($0,791 > 0,60$). Dan juga pada variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai r hitung *alpha cronbach* lebih dari nilai r tabel *alpha cronbach* ($0,532 > 0,60$).

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang akan digunakan dalam uji hipotesis, baik dari variabel independen maupun dependen, telah terdistribusi secara normal atau tidak. Jika nilai (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14636268
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.134
	Positive	.096
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.050

Point Probability	.000
-------------------	------

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan output SPSS pada Tabel 3, maka disimpulkan bahwa nilai signifikansi Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0,050, yang lebih besar dari nilai 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

Koefisien Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana variasi dalam variabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen (kualitas pelayanan). Dengan kata lain, apakah ada hubungan linier antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien, dan seberapa kuat hubungan tersebut.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.530	2.003		-.264	.792
	Kualitas Pelayanan	.334	.033	.711	10.002	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari output SPSS Statistics 23 pada Tabel 4, dapat dirumuskan persamaan regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Pada tabel di atas, nilai konstan (a) adalah -530, yang menunjukkan jika tidak ada faktor Kualitas Pelayanan (X), maka nilai tetap Kepuasan Pasien (Y) akan sebesar -530.

Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut. Koefisien korelasi ini menilai sejauh mana dua variabel cenderung untuk bergerak bersama-sama.

Tabel 5 Hasil Analisis Korelasi
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 5, maka disimpulkan bahwa nilai Signifikansi (Sig.) (2-tailed) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) yaitu 0,000, yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05, menunjukkan adanya korelasi yang signifikan dari kedua variabel tersebut.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur dan memperkirakan sejauh mana kontribusi dari variabel bebas (X) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 6 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.500	1.15220

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel output SPSS Tabel 6, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,505. Angka *R Square* 0,505 diperoleh dari hasil memangkatkan koefisien korelasi (R), yaitu $0,711 \times 0,711 = 0,505$. Artinya, persentase dari variabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) yang dapat menjelaskan variasi dalam variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 50,5%. Sementara itu, sisa variasi (49,5%) dapat terpengaruh oleh faktor-faktor lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

Uji t

Uji t dilakukan untuk menilai apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh secara parsial atau individu terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,530	2,003		-,264	,792
Kualitas Pelayanan (X)	,334	,033	,711	10,002	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan output SPSS pada tabel 7, nilai signifikansi (Sig) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,000, yang lebih kecil dari probabilitas 0,05. Hal ini menyiratkan bahwa hipotesis (H) dapat diterima, Menandakan bahwa ada dampak yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Sedangkan untuk nilai t hitung yaitu sebesar 10,002, yang lebih besar dari t tabel 1,987. Oleh karena itu, hipotesis (H) juga diterima, menegaskan terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Uji F

Uji F ditujukan untuk mengevaluasi pengaruh gabungan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama.

Tabel 8 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.809	1	132.809	100.040	.000 ^b
	Residual	130.101	98	1.328		
	Total	262.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Dari output SPSS pada tabel 8, bahwa nilai Sig. yaitu 0,000. Karena nilai Sig. lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05), dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Selain itu, dari perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel yang terdapat dalam tabel 8, dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 100,040. Dikarenakan nilai F hitung tersebut lebih besar daripada F tabel yang ditetapkan (3,94), maka kesimpulannya adalah hipotesis diterima, hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian, terbukti adanya hubungan penting antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Arjasari. Hal ini ditemukan melalui analisis uji t dan uji F yang tercantum pada tabel 4.8 dan tabel 4.9.

Dari tabel 7 uji t, maka disimpulkan bahwa nilai signifikansi (Sig) variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,000, yang lebih rendah dari probabilitas 0,05. Ini menandakan adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga hipotesis dapat diterima. Selain itu, nilai t hitung sebesar 10,002, yang nilainya melebihi t tabel 1,987. Ini juga mengindikasikan bahwa adanya pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Oleh karena itu, hipotesis dapat disetujui.

Berdasarkan tabel 8 uji F, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi secara nyata terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga hipotesis dapat diterima. Selain itu, jika dibandingkan nilai F hitung sebesar 100,040 dengan nilai F tabel sebesar 3,94, maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) secara signifikan, sehingga hipotesis dapat diterima. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28)

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Arjasari dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Arjasari" maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Arjasari. Hal ini dapat diperkuat dari banyaknya jumlah responden yang memberikan tanggapan setuju pada kuesioner yang telah diedarkan kepada pasien yang berkunjung ke puskesmas dari 3 bulan terakhir. Selain itu, hal ini juga dapat dibuktikan dari hasil uji t bahwa nilai t hitung $10,002 > t$ tabel $1,987$ ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi (R Square) mengindikasikan seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Arjasari, adapun nilai R Square yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,505. Ini berarti kualitas pelayanan di Puskesmas Arjasari memiliki pengaruh sebesar 50,5% terhadap kepuasan pasien.

REFERENSI

- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Azwar, A., 2010, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Sinar Harapan
- Firdaus, Fidela, F., & Arlina , D. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembatan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4.2.
- Goetsch, D. &. (2019). *Quality Management For Organizational Excellence*. Printice Hall: Introduction to Total Quality (8th Editio).
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi Kesehatan & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. K-Media*.
- Kristiawati, et al. 2019. Citra Merek Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)* Vol. 6 No. 2, September 2019, Hal. 27- 36.
- Nursalam. (2004). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.