

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN TELUK PAKEDAI KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:
FIKRY
NIM. E01110018

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email : fikryalfatih@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan kepuasan masyarakat yang masih rendah, dilihat dari hasil nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang masih berada pada interval C atau kurang baik, berdasarkan hasil survei Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam IKM periode Juli s/d Desember tahun 2014. Penelitian ini juga dimaksudkan agar menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang dihubungkan dengan tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah dalam indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas kesehatan dan ketepatan jadwal pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi. Hipotesis dalam penelitian ini bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini dilakukan melalui uji regresi berganda dengan menggunakan sampel 80 orang dari perwakilan masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Puskesmas sebesar 60,9%. Sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, Puskesmas

Abstract

This study aimed to analyze the impact of the service quality towards society satisfaction at Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. This study was conducted on the basis of the low satisfaction rate of society which could be seen from the mean of Customer Satisfactory Index (CSI) service components that was still in the interval C or not quite good, based on the survey held by Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai in CSI measured in July-December 2014. This study was also intended to be a consideration for the improvement of the service quality in Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. This study used the theory from Parasuraman by using the five dimensions of service quality: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*, in which later these dimensions would be interlinked with three service components that have the lowest mean in Customer Satisfactory Index (CSI), they are: the procedures of service, the clarity and certainty of health officers, and the punctuality of service schedule in Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. This study used qualitative method by using explanatory approach. The hypothesis of this study is that there is the impact of the service quality towards society satisfaction at Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. This study was done by conducting multiple regression test on a sample of 80 people from Kecamatan Teluk Pakedai. The result showed that the service quality totally had an impact on society satisfaction at Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. The calculation in coefficient of determination showed that 60.9% of the society satisfaction in Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai was influenced by the service quality. Meanwhile the rest 39.1% was influenced by other variables which were not the concern of this study.

Keywords: service quality, society satisfaction, Public Health Center

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang baik, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan umum, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan termasuk kewajiban dibidang kesehatan. Maka penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat daerah adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit pelaksana teknis daerah dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat disetiap wilayah kerja baik tingkat kecamatan maupun desa di kabupaten/kota bersangkutan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini memang masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa mengenai pelayanan yang mereka dapatkan di instansi pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat

fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang kemudian menjadi keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pendoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang didalamnya memiliki 14 unsur utama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada penelitian ini masalah yang diteliti ialah mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Peneliti ingin menguji kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.

Berdasarkan hasil survei Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat periode Juli s/d Desember tahun 2014 menunjukkan masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

pihak Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan yang masih dalam interval kurang baik.

Hasil masing-masing unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata (NRR) yang termasuk dalam interval C atau kurang baik ada tujuh unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan (2,27), kesesuaian persyaratan dengan pelayanan (2,44), kejelasan dan kepastian petugas pelayanan (2,38), kedisiplinan petugas pelayanan (2,42), kecepatan pelayanan (2,42), kewajaran biaya pelayanan (2,49), dan ketepatan jadwal pelayanan (2,38). Sedangkan berdasarkan hasil obsevasi awal peneliti mendapatkan informasi dari Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai bahwa yang menjadi permasalahan di Puskesmas lebih kepada tiga unsur pelayanan terendah yaitu prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas kesehatan, dan ketepatan jadwal pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang masih berada pada interval C atau kurang baik dalam kategori mutu pelayanan berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.

Penelitian ini terfokus, penelitian ini dibatasi permasalahannya pada dimensi-dimensi yang mempengaruhi tinggi

rendahnya kualitas pelayanan yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian dan *empathy* terhadap tiga unsur pelayanan dalam indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas kesehatan dan ketepatan jadwal pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya.

Rumusan permasalahan penelitian ini ialah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas ditinjau dari dimensi-dimensi variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah dalam indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas kesehatan dan ketepatan jadwal pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi-dimensinya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah dalam indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu prosedur

pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas kesehatan dan ketepatan jadwal pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya.

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritisnya adalah bagi pihak akademisi diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya khususnya mahasiswa dari program studi Ilmu Administrasi Negara pada kajian Manajemen Publik yang mengkaji permasalahan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Kemudian manfaat praktisnya adalah bagi pihak Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

B. KAJIAN TEORI

Kualitas tidak memiliki definisi yang universal, banyak perbedaan definisi kualitas bagi setiap orang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991:249) kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu. Banyak juga pakar di bidang kualitas yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang mereka. Menurut Sinambela

(2006:6) kualitas sebagai “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Juran (dalam Tjiptono, 2006:17) mengungkapkan kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (*fitness for use*). Feigenbaum (dalam Nasution, 2004:2) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Menurut Kotler dan Keller (2009:177), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti masyarakat tidak puas. Dan sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan itu berarti masyarakat puas. Jika kinerja melebihi harapan, itu artinya masyarakat amat sangat puas.

Kepuasan masyarakat telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pelayanan, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas masyarakat dan meningkatnya reputasi organisasi/perusahaan.

Definisi tersebut menekankan bahwa masyarakat sangat kritis terhadap barang atau jasa yang mereka dapatkan. Hal ini dapat dirasakan mereka atas apa yang

diharapkan dan yang telah diperoleh dari pengorbanan mereka pada kenyataannya.

Konsep kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut Parasuraman dikutip oleh Ririn dan Mastuti (2011: 107) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan yang menyampaikan informasi yang jelas.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.

4. *Assurance* atau jaminan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1996) dalam serangkaian penelitiannya. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*)

dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*).

Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Sesuai dengan itu pemerintah Indonesia juga mengeluarkan Undang-undang

Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang kemudian menjadi keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pendoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang didalamnya memiliki 14 unsur utama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam

- penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
 11. Kesesuaian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
 12. Ketepatan jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasatenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanasi. Menurut David Kline yang dikutip Sugiyono dalam bukunya "Metode Penelitian Administrasi", penelitian menurut eksplanasinya (*level of explanation*) adalah tingkat penjelasan, menurut tingkat eksplanasi adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2005:11).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu penelitian yang diadakan untuk

memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual dari suatu kelompok atau suatu daerah (Hasan, 2002).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Observasi awal ke lapangan dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. (2) Studi kepustakaan, guna mempelajari bahan-bahan literatur, berbagai buku, dan artikel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. (3) Membuat usulan penelitian skripsi (proposal). (4) Seminar usulan penelitian. (5) Membuat dan menguji validitas angket yang akan disebar kepada sampel. (6) Menyebarkan dan mengumpulkan angket kepada sampel. (7) Mentabulasi data, menghitung dan menginterpretasi hasil hitungan yang telah diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. (8) Menyusun laporan penelitian (skripsi).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Teluk Pakedai yang berjumlah 22.140 orang, berdasarkan data pada profil Puskesmas Teluk Pakedai tahun 2014. Sedangkan dalam menentukan sampel maka digunakan rumus Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) yang dikutip oleh Sugiyono, menyatakan apabila

dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariabel (misalnya: korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sehingga sample yang digunakan sebesar 80 orang.

Instrumen dalam penelitian ini adalah angket dengan menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi adalah dengan cara penyebaran angket, wawancara dan dokumentasi.

Definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, variabel independen/bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi yaitu:

- a. *Tangible* (nyata), yaitu keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan dan alat-alat pendukung yang berujud dari Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan memuaskan kepada masyarakatnya serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* dapat

dilihat dari ketepatan melaksanakan janji, dapat dipercaya, dan akurasi dalam pencatatan dokumen.

- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kesediaan para petugas untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan karyawan yang harus dimiliki oleh para petugas Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada para masyarakat.
- e. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan pihak Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai untuk memberikan perhatian secara individu kepada para masyarakat.

Variabel dependen/terikat penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang diteliti adalah dari tiga unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memiliki nilai rata-rata (NRR) masih berada pada interval C atau kurang baik

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.
- b. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kejelasan petugas

Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- c. Ketepatan jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan menggunakan korelasi *product moment*. Kemudian untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel X dan Y menggunakan koefisien determinasi. Sedangkan untuk pembuktian hipotesis menggunakan uji f dan uji t dengan taraf signifikansi 5%. Untuk memudahkan analisis perhitungan, maka penulis menggunakan aplikasi SPSS 21 (*Statistical Product and Service Solution*). Teknik keabsahan data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan r table yaitu 0,220.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda diperoleh nilai signifikansi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* adalah masing-masing sebesar 0,050, 0,000, 0,020, 0,640

dan 0,000. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan nilai signifikan dimensi *reliability* (0,000), *responsiveness* (0,020) dan *empathy* (0,000) semuanya $< 0,05$ maka artinya dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai, sementara dimensi *tangibles* (0,050) dan *assurance* (0,604) yang nilai signifikannya tidak $< 0,05$ artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.

Dari hasil uji statistik, kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai diperoleh sebesar -0,323 dengan arah negatif, ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dimensi *tangibles* maka akan terjadi penurunan kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai sebesar 0,323 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Hasil pengujian pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah -1,988 dan signifikansinya 0,50, artinya dimensi *tangibles* mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*

dalam hal ini bangunan Puskesmas yang layak dan bersih, ruang pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman serta peralatan medis Puskesmas yang digunakan bersih tidak mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.

Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai dimensi *tangibles* bukanlah merupakan sesuatu yang penting untuk kepuasan mereka. Hal ini bisa disebabkan karena standar yang rendah untuk *tangibles* dalam hal ini bangunan dan ruangan bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai, sehingga masyarakat tidak menuntut banyak kepada pihak Puskesmas untuk meningkatkan lagi dimensi *tangibles*. Sebab lainnya menurut analisis penulis ialah masyarakat lebih memandang penting dimensi lain dalam kualitas pelayanan, sehingga fokus masyarakat lebih terpusat pada dimensi lain dalam memenuhi kepuasan mereka.

Dalam hubungannya dengan tiga unsur pelayanan terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, dimensi *tangibles* dalam hal ini kelengkapan prosedur pelayanannya sudah ada terpajang di ruang tunggu, sehingga masyarakat dapat langsung melihat alur pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Mengenai bukti fisik dari kejelasan petugas Puskesmas yang

memberikan pelayanan, semua petugas Puskesmas sudah mengenakan papan nama di pakaian mereka masing-masing, sehingga masyarakat dapat mengetahui siapa petugas yang memberikan pelayanan. Sedangkan untuk ketepatan jadwal, pihak Puskesmas sudah memasang papan mengenai jadwal pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai diperoleh sebesar 0,689 dengan arah positif, ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dimensi *reliability* maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai sebesar 0,689 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Hasil pengujian pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah 4,335 dan signifikansinya 0,000, artinya dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Ini menjelaskan bahwa dimensi *reliability* dalam hal ini kemampuan Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat kepada masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam

menerima pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai dimensi *reliability* merupakan sesuatu yang sangat penting untuk kepuasan mereka. Ini terbukti dari hasil perhitungan bahwa dimensi *reliability* yang memiliki tingkat pengaruh paling tinggi dibandingkan dimensi lain dalam penelitian ini dengan nilai 4,335. Hal ini bisa disebabkan karena masyarakat berharap besar mengenai pelayanan yang akurat dan tepat sesuai dengan penyakit yang diderita oleh masyarakat, serta dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, sehingga masyarakat membuat standar yang tinggi terhadap dimensi *reliability*.

Dalam hubungannya dengan tiga unsur pelayanan terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, dimensi *reliability* dalam hal ini prosedur pelayanan, pihak puskesmas sudah menyusun alur pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan menginformasikannya kepada masyarakat secara terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui hasil dari pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau tidak. Mengenai kejelasan petugas Puskesmas yang memberikan pelayanan sangat mempengaruhi keandalan petugas yang memberikan pelayanan, artinya kejelasan

petugas sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Ini menjadi perhatian penting bagi kualitas pelayanan, sedangkan di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai masih ada kendala dalam hal ini. Hal ini disebabkan karena petugas Puskesmas ada yang tidak menetap di Kecamatan Teluk Pakedai, sehingga tidak selalu datang ke Puskesmas karena jarak tempuh untuk sampai ke Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai yang jauh. Ini mengakibatkan ada petugas yang mengerjakan tugas ganda, untuk menggantikan posisi yang kosong. Sedangkan untuk ketepatan jadwal, pihak Puskesmas sudah menyusun standar petugas untuk menepati jadwal kerja yang telah ditentukan, walaupun beberapa petugas masih ada yang melanggar, sehingga mengakibatkan jadwal yang telah dijanjikan kepada masyarakat berpotensi terpengaruh.

Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai diperoleh sebesar 0,480 dengan arah positif. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dimensi *responsiveness* maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai sebesar 0,480 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Hasil pengujian pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat di

Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah 2,380 dan signifikansinya 0,020, artinya dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam hal ini kesediaan para petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, sigap dan memberikan tanggapan yang baik kepada masyarakat mempunyai pengaruh yang kuat dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai dimensi *responsiveness* merupakan sesuatu yang penting untuk kepuasan mereka. Ini terbukti dari hasil perhitungan bahwa dimensi *responsiveness* yang memiliki pengaruh dalam penelitian ini dengan nilai 2,380. Hal ini juga menunjukkan bahwa masyarakat mempunyai perhatian terhadap petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, sigap dan yang memberikan tanggapan baik kepada masyarakat.

Dalam hubungannya dengan tiga unsur pelayanan terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, dimensi *responsiveness* dalam hal ini prosedur pelayanan, pihak puskesmas sudah menyusun prosedur dalam melayani masyarakat, sehingga terkadang prosedur ini dianggap

memperlambat pelayanan oleh masyarakat. Untuk kesigapan petugas Puskesmas sudah membuat jadwal piket harian, sehingga masyarakat dapat sewaktu-waktu datang ke Puskesmas meskipun diluar jadwal kerja yang telah ditetapkan. Mengenai kejelasan petugas Puskesmas yang memberikan pelayanan sangat mempengaruhi sikap petugas yang memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan sigap, karena jika petugas tidak jelas maka petugas yang lain harus menggantikan tugas dan fungsinya secara mendadak. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa sebagian petugas jarang datang ke Puskesmas, sehingga mengganggu proses pelayanan yang mempengaruhi kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan secara tidak langsung juga mempengaruhi ketepatan jadwal pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai diperoleh sebesar -0,148 dengan arah negatif. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dimensi *assurance* maka akan terjadi penurunan kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai sebesar 0,148 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Hasil pengujian pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan masyarakat di

Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah -0,521 dan signifikansinya 0,604, artinya dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dalam hal ini Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien secara profesional dan pasien merasa aman selama berobat di Puskesmas tidak mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai dimensi *assurance* bukanlah merupakan sesuatu yang penting untuk kepuasan mereka. Hal ini disebabkan karena standar yang rendah untuk *assurance* dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan rasa aman selama berobat di Puskesmas, sehingga masyarakat tidak menuntut banyak kepada pihak Puskesmas untuk meningkatkan lagi dimensi *assurance*. Sebab lainnya menurut analisis penulis ialah masyarakat sudah memiliki rasa kepercayaan kepada Puskesmas karena Puskesmas merupakan satu-satunya tempat pelayanan di Kecamatan Teluk Pakedai.

Dalam hubungannya dengan tiga unsur pelayanan terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, dimensi *assurance* dalam hal

ini prosedur pelayanan, pihak Puskesmas sudah memiliki standar pelayanan yang akan diberikan ke masyarakat. Mengenai kejelasan petugas Puskesmas yang memberikan pelayanan, semua petugas Puskesmas sudah mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga masyarakat tidak mengkhawatirkan dimensi *assurance*. Sedangkan untuk ketepatan jadwal, pihak Puskesmas sudah membuatkan jadwal pelayanan tambahan hingga malam hari sehingga masyarakat merasa aman, jika sewaktu-waktu menderita sakit dan butuh perawatan.

Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai diperoleh sebesar 0,869 dengan arah positif. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dimensi *empathy* maka akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai sebesar 0,869 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Hasil pengujian pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah 3,764 dan signifikansinya 0,000, artinya dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy*

menunjukkan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai, dalam hal ini petugas Puskesmas yang memberi perhatian selama pelayanannya, ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat Kecamatan Teluk Pakedai dimensi *empathy* merupakan sesuatu yang sangat penting untuk kepuasan mereka setelah dimensi *reliability*. Ini terbukti dari hasil perhitungan bahwa dimensi *empathy* yang memiliki tingkat pengaruh paling tinggi setelah dimensi *reliability* dengan nilai 3,764. Hal ini disebabkan karena masyarakat berharap besar untuk mendapatkan perhatian selama pelayanannya, ramah dan selalu mendapatkan senyuman saat diberikan pelayanan oleh pihak Puskesmas, sehingga masyarakat membuat standar yang tinggi terhadap dimensi *empathy*.

Dalam hubungannya dengan tiga unsur pelayanan terendah dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, dimensi *empathy* dalam hal ini prosedur pelayanan, pihak puskesmas sudah menyusun standar pelayanan ketika memberikan pelayanan. Mengenai kejelasan petugas Puskesmas yang memberikan pelayanan sangat mempengaruhi dimensi ini, selain dari

sudah jelasnya tugas dan fungsi dari masing-masing petugas, masyarakat juga sudah mengenal sebagian dari petugas yang memberikan pelayanan, karena sebagian petugas Puskesmas merupakan bagian dari masyarakat yang menetap di Kecamatan Teluk Pakedai. Sedangkan untuk ketepatan jadwal dalam dimensi *empathy*, pihak Puskesmas sudah menyusun standar petugas untuk melayani masyarakat, termasuk didalamnya memberikan rasa nyaman dengan senyum dan keramahan.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai. Uji statistik penelitian ini dengan menggunakan program SPSS 21, berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disusun simpulan sebagai berikut:

1. Semua dimensi variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel} = 23,005 > 2,338$.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas

Kecamatan Teluk Pakedai mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dengan nilai sebesar -0,323 yang berarti masyarakat sudah merasakan kepuasan terhadap fasilitas fisik di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai..

3. Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dengan nilai sebesar 0,689.
4. Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dengan nilai sebesar 0,480.
5. Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan

- Teluk Pakedai dengan nilai sebesar -0,148.
6. Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dengan nilai sebesar 0,869.
 7. Berdasarkan hasil perhitungan uji t, maka dapat diketahui bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar adalah *reliability* dengan nilai 4,335 kemudian diikuti oleh *empathy* dengan nilai 3,764, selanjutnya *responsiveness* sebesar 2,380. Sedangkan *tangible* tidak memiliki pengaruh signifikan dengan nilai -1,988 dan *assuranced* dengan nilai -0,521.
 8. Hasil analisis korelasi *product moment* dapat dilihat pada nilai R sebesar 0,780 yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan dengan nilai R yang berada dalam interval 0,600-0,799.
 9. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat besar nilai R Square sebesar 0,609 yang berarti variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 60,9%. Hal

ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Puskesmas sebesar 60,9%. Sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

F. SARAN

Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan saran yang dapat menjadi bahan masukan, antara lain:

1. Diharapkan Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, karena berdasarkan analisis menunjukkan bahwa 60,9% atau lebih dari setengah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa begitu besar peranan kualitas pelayanan dibandingkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Pada dimensi *tangibles*, mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka pihak puskesmas

tidak perlu meningkatkan dimensi ini, karena menurut perhitungan statistik masyarakat sudah merasakan kepuasan terhadap dimensi *tangibles* (fasilitas fisik) di Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai.

3. Pada dimensi *reliability*, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diharuskan petugas puskesmas dapat memberikan pelayanan yang akurat dan tepat kepada masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan sebelumnya, sehingga kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan.
4. Pada dimensi *responsiveness*, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diharuskan para petugas puskesmas selalu siap untuk memberikan pelayanan yang cepat, sigap dan memberikan tanggapan yang baik kepada masyarakat.
5. Pada dimensi *assurance*, mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka pihak puskesmas tidak perlu meningkatkan dimensi ini, karena menurut statistik masyarakat sudah merasakan kepuasan terhadap dimensi *assurance* (perhatian) yang telah diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai kepada masyarakat.

B. Pada dimensi *empathy*, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diharuskan petugas puskesmas selalu memberi perhatian kepada masyarakat selama pelayanannya, ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan kepuasanpun dapat meningkat.

G. REFERENSI

- Bungin, M. Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Budiman, Rusli. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Dutka, Alan. 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta: PT Indeks
- . 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria

Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers

Pusat Bahasa Depdiknas. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Kedua)*. Jakarta: Balai Pustaka

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Rohman, A.A dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Sekolah Demokrasi

Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sinamblea, Lijan Poltak, Dkk. 2008. *Reformasi Kebijakan Publik (Teori Kebijakan Publik dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Karsa

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
-----, 2007. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung. Alfabeta

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sumber lain:

Hertanto, Eko. 2015. *Cara Menentukan Sampel/Responden dalam Penelitian Kuantitatif*. Diakses pada 23 Juni 2015 dari

<http://www.academia.edu/10048005/cara-menentukan-ukuran-sampel-responden-dalam-penelitian-kuantitatif>

Indriani, Gita. 2015. *Populasi, Sampel & Teknik Sampling*. Diakses pada 10 April 2015 dari

<http://www.academia.edu/5036760/populasi-sampel-and-teknik-sampling>

Lubis, Khoirul Efendi. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Sumberdaya Manusia pada Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)*. Medan.

Nidia. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar*. Makasar

Partua, Pramana. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Semarang

Dokumen dan Sumber Peraturan /Undang-Undang:

IKM Puskesmas Kecamatan Teluk Pakedai 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Puskesmas Profil Puskesmas Tahun 2014



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : FIKRY
 NIM / Periode lulus : E01110018
 Tanggal Lulus : 29 Januari 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / IA
 Program Studi : IAN
 E-mail address/ HP : fikryalfatih@gmail.com / 089678684452

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Keramatan, Teluk Pakada, Kabupaten Kubu Raya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
 Pengelola Jurnal

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 22 Februari 2017

Dr. Pado S. Sus, M. A. B.
 NIP. 19720905 200212 1003

Fikry
 NIM. E01110018

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)