

MPHJ

Muhammadiyah Public Health Journal



Faculty of Public Health
University of Muhammadiyah Jakarta

DAFTAR ISI

Faktor Internal Dan Eksternal Yang Mempengaruhi Perilaku Seksual Pranikah Remaja Pria Di Indonesia (Analisis Sdki 2017)1

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Depresi Postpartum Di Kabupaten Bogor Tahun 2019 10

Analisis Penerapan Penanggulangan Kebakaran Di Proyek Waskita Rajawali Tower Cawang Jakarta Timur17

Dampak Keterlambatan Pembayaran Klaim Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura22

Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng32

Edukasi Adaptasi Perubahan Iklim Dalam Perspektif Islam Pada Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta (Pskm Fkm Umj)42

Pengaruh Implementasi Sistem *Barrier Gate* Dan Kolaborasi Inspeksi K3 (Tni Dan Internal Waskita) Terhadap Penurunan Kecelakaan Kerja Di Proyek Waskita Rajawali Tower51

Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Siswa Terhadap Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Sd Negeri Sampora 1 Kecamatan Cisauk Tahun 201863

Analisis Faktor Determinan Praktik Pemberian Asi Eksklusif Di Wilayah Kerja Puskesmas Cilangkap, Depok Tahun 2019 : Studi Potong-Lintang70

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN, SARANA PRASARANA TERHADAP MUTU PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS LEUWISADENG.

¹Darwin Navis, ²Suhendar Sulaeman, ³Ghofur Ahmad, ⁴Siti Hamidah Rustiana⁴
¹Prodi Megister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Muhammadiyah
Jakarta, ^{2,3,4} Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Jakarta
Alamat: Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeuh, Ciputat, Jakarta

ABSTRAK

Pendahuluan : Pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap orang untuk dapat berperilaku hidup yang sehat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Tujuan : Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng

Metode : Metode penelitian adalah kuantitatif analitik menggunakan desain *cross sectional*, dan uji statistik adalah uji SEM. Jumlah sampel=126 responden, pengambilan data menggunakan metode wawancara. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lewisadeng.

Hasil : Uji statistik menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien (nilai *sig.* < 0,05) adalah : kepemimpinan, kompetensi, sarana prasarana dan mutu pelayanan. Sedangkan faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan adalah sarana prasarana. Sedangkan variabel yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan adalah kepemimpinan, kompetensi dan sarana prasarana.

Saran : 1) Tingkatkan standar kepuasan pasien dan ; 2) Lakukan pembenahan di internal dan tingkatkan mutu pelayanan di puskesmas melalui kegiatan pengelolaan dan perbaikan manajemen.

Kata Kunci : *Kepuasan pasien, mutu, kepemimpinan, kompetensi dan sarana.*

ABSTRACT

Introduction : *The development of health in the challenge is to increase the awareness, willingness, and ability of everyone to be able to behave in a healthy life to achieve the established public health status. The purpose of this study is about understanding leadership, competence, suggestions for quality and satisfaction with patient satisfaction.*

Purpose : *The purpose of study object is to alysis the Influence of Leadership, Competence of Health Workers, Infrastructure Facilities on Service Quality and Its Impact on Satisfaction of Inpatients at Leuwisadeng Health Center*

Method : *The research method is quantitative analytic using cross sectional, and statistical test is the SEM. Number of samples = 126 respondents, data collection using interview methods. This research was conducted at the Puskesmas.*

Results : *Statistical tests show that the variables that directly influence patient satisfaction (*sig.* <0.05) are: leadership, competence, infrastructure and quality of service. While the factors that influence the quality of service are infrastructure. While the variables that indirectly affect satisfaction are leadership, competence and infrastructure.*

Suggestions : *Improve patient satisfaction standards and; 2) Make improvements in the internal and improve the quality of service in health centers through management activities and management improvement.*

Keywords : *patient satisfaction, quality, leadership, competence and facilities*

PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya sub sistem upaya kesehatan. Penyelenggaraan puskesmas perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

Keberadaan puskesmas mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam pembangunan kesehatan, karena merupakan upaya kesehatan yang menjadi ujung tombak dan paling dekat dengan masyarakat yang menjadi sasaran. Dalam kedudukan tersebut, Puskesmas berperan sebagai pusat pengembangan, pusat pembinaan, dan pusat pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di dalam wilayah kerjanya. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memiliki kemampuan mengatur atau mengkoordinasikan semua upaya kesehatan, termasuk upaya kesehatan swasta dan perorangan. Kemudian agar seluruh peran dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka upaya kesehatan Puskesmas harus memperoleh dukungan sumber daya yang memadai dan andal. (Kemenkes RI, 2017).

Setiap fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas tentunya akan menghadapi berbagai persoalan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Salah satu survey yang dilakukan di Puskesmas Leuwisedang pada tanggal 28 Februari 2019 guna mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas, diperoleh informasi bahwa laporan kotak saran puskesmas selama 2 bulan ketidakpuasan pasien masih belum mencapai target. Puskesmas Leuwisedang mempunyai target kepuasan pasien hingga 85,0%, namun hasil akumulasi komplain kotak saran selama 2 bulan kepuasan pasien hanya mencapai 65,0 %. Atas dasar data ini, peneliti melakukan wawancara kepada 20 pasien diperoleh informasi komplain bahwa petugas kesehatan kurang ramah, fasilitas tidak memadai, kebersihan fasilitas pelayan, prosedur yang terlalu berbelit dan tenaga dokter yang kurang.

Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan lembaga kesehatan (puskesmas) yang dirasakan pasien dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat terlihat dari perasaan senang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan jasa yang diberikan terpenuhi (Tjiptono, 2014).

METODE

Kegiatan penelitian ini difokuskan pada kepuasan pasien (variabel endogen) dikaitkan dengan mutu pelayanan (variabel intervening) dan kepemimpinan, kompetensi petugas, sarana prasarana (eksogen). Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Leuwisedang pada bulan Maret – September 2019. Desain penelitian ini adalah kuantitatif analitik menggunakan pendekatan statistik dengan jenis desain penelitian studi analisis SEM (*Structural Equation Model*) menggunakan aplikasi *PLS smart*. Besar sampel sebanyak 126 orang, metode

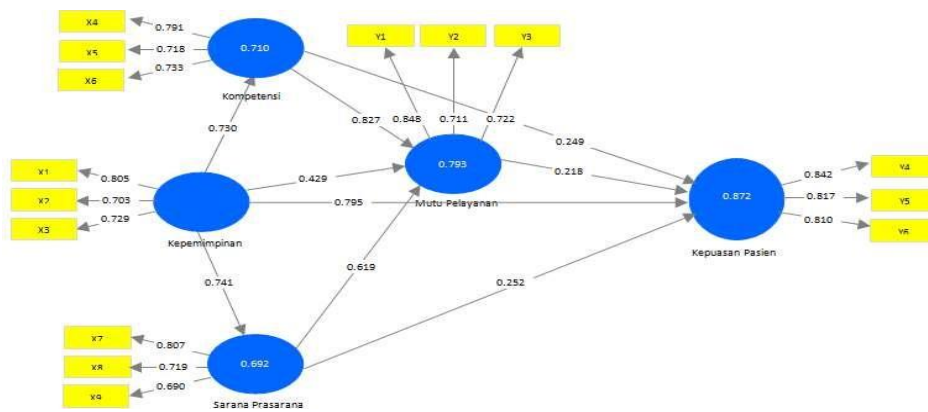
pengambilan sampel menggunakan pendekatan *simple random sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknis *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*. Langkah - langkahnya sebagai berikut:

1. Evaluasi *Outer Model*

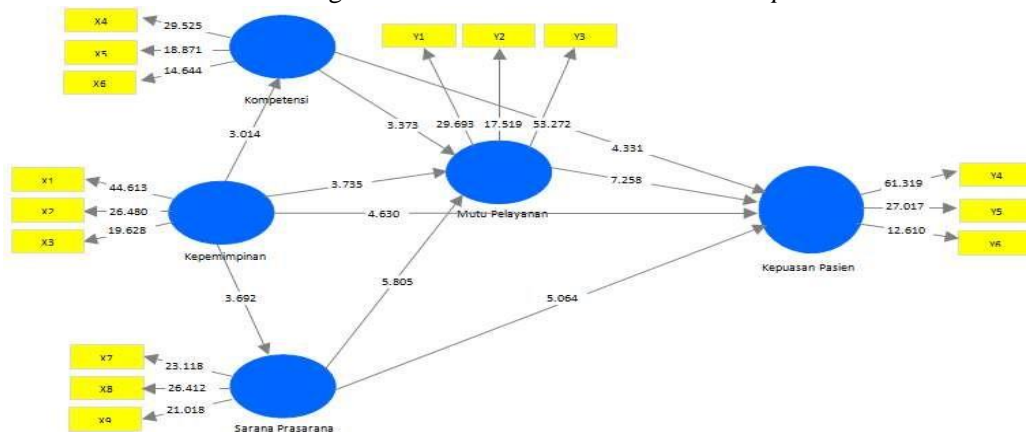
Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan aplikasi PLS sehingga memunculkan output penelitian sebagai berikut :



Gambar 1 Output Nilai Faktor Loading

2. Evaluasi Uji Signifikansi *Outer Model*

Hasil evaluasi signifikansi *outer model* diatur dalam *output PLS* berikut ini dengan



Dari gambar 2 selanjutnya dapat dievaluasi untuk melakukan

analisis terhadap nilai *T-Statistic* pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Nilai Path/Rho langsung ke variable Kepuasan pasien dengan T Statistiknya dan signifikansinya pada hubungan antar variabel pada structural model

	Original Sample (O)	Nilai T (>1,96)	H ₀	Tingkat Signifikansi
Kepemimpinan -> Kepuasan pasien	0.795	4.630	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kepemimpinan -> Mutu pelayanan	0.429	3.735	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kepemimpinan -> Kompetensi	0.730	3.014	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kepemimpinan -> Sarana prasarana	0.741	3.692	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kompetensi -> Kepuasan pasien	0.249	4.331	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Kompetensi -> Mutu pelayanan	0.827	3.373	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Sarana prasarana -> Kepuasan pasien	0.252	5.064	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Sarana prasarana -> Mutu pelayanan	0.619	5.805	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Mutu pelayanan -> Kepuasan pasien	0.218	7.258	Ditolak	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Tabel 2 Persentase Pengaruh Antar Variabel Terhadap Variabel Kepuasan pasien Pada Model

Variabel	Path Coefficients	Latent Variable Correlations	Direct (%)	Indirect (%)	Total
Kepemimpinan -> Kepuasan pasien	0,795	0,822	23,31	16,13	39,44
Kompetensi -> Kepuasan pasien	0,249	0,837	15,71	10,66	26,37
Sarana prasarana -> Kepuasan pasien	0,252	0,851	4,29	3,18	7,47
Mutu pelayanan -> Kepuasan pasien	0,218	0,826	4,83		4,83
TOTAL			48,14	29,97	78,11
Variabel lain yang belum diteliti : 100%-78,11%					21,89

Sumber: Diolah dari output SmartPLS

kompetensi. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepemimpinan terhadap

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kompetensi Pegawai

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap

kompetensi menunjukkan ada pengaruh positif 0,730 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 3.014 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai

T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Peranan pimpinan dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan pimpinan yaitu menjadi palang pintu atau menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi. Salah satu tugas atau peran piminan yaitu harus bisa mengelola konflik dalam organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap konflik itu bisa diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Pimpinan adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi.

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang-orang lain agar bekerja guna mencapai tujuan dan sasaran. Teori kepemimpinan menjelaskan berbagai hal mulai dari cara menjadi pemimpin sampai hal-hal mendetail seperti bagaimana cara menjadi pemimpin yang efektif sesuai dengan organisasi yang dipimpinnya dan megelola bawahan agar bekerja dan meningkatkan kompetensinya.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Sarana

Prasarana

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap ketersediaan sarana prasarana. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepemimpinan terhadap sarana prasarana menunjukkan ada pengaruh positif 0,741

sedangkan nilai T-Statistic sebesar 3.692 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Tercapainya tujuan organisasi tidak terjadi secara otomatis, melainkan harus didukung oleh berbagai sumber, termasuk sarana prasarana. Oleh sebab itu, agar setiap organisasi dapat efektif dalam arti mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta pendayagunaan sumberdaya manusianya secara optimal, perlu disiapkan sumber pendukungnya yang memadai seperti : sarana prasarana kerja, mekanisme dan tata kerja, sarana, serta sumber yang lain.

Pengaruh Total Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepemimpinan terhadap mutu menunjukkan ada pengaruh positif 0,429 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 3.735 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Dalam penelitian Sohail (2013) mengungkapkan bahwa kepemimpinan berkontribusi besar dalam memacu peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Seorang pemimpin yang berkarakter akan menentukan arah organisasinya.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat harus sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah

sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Pengaruh Total Kompetensi Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kompetensi petugas terhadap mutu pelayanan menunjukkan ada pengaruh positif 0,827 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 3.373 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Keberadaan sumber daya manusia puskesmas (kompetensin) besar perannya dalam meningkatkan mutu layanan, peran SDM dianggap mampu melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Penelitian Heather Farley, MD*; Enrique R. Enguidanos, et.al (2014) mengemukakan bahwa pengalaman pasien digunakan sebagai penanda pengganti untuk kualitas dan nilai pemberian layanan kesehatan, kinerja yang terkait dengan pengalaman, program dan efek pada pengobatan darurat, diskusikan literatur yang menjelaskan hubungan antara kualitas dan pengalaman yang dilaporkan pasien, dan

diskusikan peluang masa depan untuk pengobatan darurat.

Pengaruh Total Sarana/Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara sarana prasarana terhadap mutu pelayanan menunjukkan ada pengaruh positif 0,619 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 5,805 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Dalam penelitian Wibawani, dkk (2017) mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai sesuai kebutuhan pelayanan dapat meningkatkan mutu layanan di institusi kesehatan. Bahkan penelitian Novy (2010) mengungkapkan bahwa ada hubungan antara ketersediaan fasilitas, kebersihan sarana prasarana dan kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Total Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepemimpinan terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 0,795 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 4,630 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96). Kemampuan dan keterampilan seseorang ketika menjabat sebagai pimpinan

dalam suatu organisasi untuk mempengaruhi perilaku orang lain, khususnya bawahannya agar berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga dapat memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi.

Pengaruh Total Kompetensi Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 0,249 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 4,331 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Kompetensi tenaga kesehatan pada dasarnya adalah apa yang melekat pada diri pegawai, termasuk di dalamnya pengetahuan, *attitude* dan *skill* terkait tugas dan pekerjaan yang dilakukan.

Pengaruh Total Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 0,252 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 5,064 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Hasil penelitian Brendan M. Patterson, et.al (2017) mengungkapkan bahwa sarana prasarana di rumah sakit secara positif mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin lengkap dan bermanfaat fasilitas yang dimiliki rumah sakit akan memberikan kenyamanan bagi para pengunjung, dengan sendirinya kepuasannya pun semakin baik.

Pengaruh Total Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 0,218 sedangkan nilai T-Statistic sebesar 7,258 dan signifikan pada $\alpha=5\%$. Nilai T-Statistic tersebut berada jauh di atas nilai kritis (1,96).

Mutu dijadikan sebagai salah satu faktor terpenting yang keberadaannya menentukan kepuasan pelanggan (pasien). Mutu merupakan paduan sifat-sifat barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Pengaruh Tidak Langsung Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kepemimpinan secara tidak langsung terhadap

kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 7,13 %.

Pengaruh Tidak Langsung Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompetensi dan Sarana Prasarana

Kepemimpinan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui kompetensi, sarana prasarana dan mutu layanan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 16,13 %.

Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Terhadap Kepuasan Melalui Mutu Pelayanan

Kompetensi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui mutu pelayanan. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara kompetensi secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 10,66 %.

Pengaruh Tidak Langsung Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Melalui Mutu Pelayanan

Sarana prasarana berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan melalui mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara sarana prasarana secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap

kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh positif 3,18 %.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($T\ values = 4,630$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
2. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan ($T\ values = 3,735$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
3. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi ($T\ values = 3,014$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
4. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sarana prasarana ($T\ values = 3,692$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
5. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($T\ values = 4,331$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
6. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan ($T\ values = 3,373$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
7. Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($T\ values = 5,064$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).
8. Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan ($T\ values = 5,805$ atau $> 1,96; \alpha = 5\%$).

9. Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (T values = 7,258 atau $> 1,96$; $\alpha = 5$ %).
10. Kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien sebesar 16,13 %.
11. Kompetensi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien 10,66 %.
12. Sarana prasarana berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien 3,18 %.
13. Kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap mutu pelayanan 4,20 %.

SARAN

1. Puskesmas perlu meningkatkan standar kepuasan pasien melalui pembenahan di internal yang diharapkan akan merubah penilaian negatif pasien terhadap pelayanan di puskesmas menjadi lebih baik.
2. Mutu pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan, khususnya hal – hal yang

DAFTAR PUSTAKA

Brendan M. Patterson, et.al. 2017. Patient Satisfaction Is Associated With Time With Provider But Not Clinic Wait Time Among Orthopedic Patients. *Orthopedic Surgery Journal* : Volume 40 • Number 1.

berkaitan langsung dengan pasien, seperti:

1. Penamilan fisik puskesmas perlu diperbaiki agar lebih nyaman dan tertata rapi.
2. Kenyamanan fasilitas umum seperti ruang tunggu, toilet dan tempat parkir perlu ditingkatkan. Selain itu, perawatannya harus ditingkatkan dan berkesinambungan.
3. Seluruh petugas perlu diberikan arahan setiap hari agar lebih tanggap dan cekatan dalam melayani pasien. Pimpinan perlu memimpin kegiatan *briefing* rutin setiap hari agar mengelola dan mengorganisir para pegawai sebelum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Setiap petugas kesehatan perlu dilatih dan dibiasakan agar selalu menumbuhkan dan menunjukkan sikap empatinya setiap kali melayani dan merespon pasien yang dirawat.
Tradisi pelayanan seperti ; senyum, sapa, salam, sopan dan santun mutlak dikultuskan dan diterapkan oleh setiap petugas kesehatan ketika kontak dengan pasien.

Kemenkes RI, 2017. RAKERKESNAS 2017: INTEGRASI SELURUH KOMPONEN BANGSA MEWUJUDKAN INDONESIA SEHAT. <http://www.depkes.go.id>. Diakses tanggal 20 Maret 2019.

Permenkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

- <http://www.depkes.go.id>. Diakses tanggal 20 Maret 2019
- Sadiq Sohail (2013). "Service quality in hospitals: more favourable than you might think. *Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 13 Issue: 3, pp.197-206*
- Sugiyono. 2013 *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardi Endang, 2017. *PEMBANGUNAN KESEHATAN MENURUT UNDANG - UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2014*. <https://portal.sukabumikota.go.id>. Diakses tanggal 20 Maret 2019.
- Sunil Ramlall. A Review of Employee Motivation Theories and their Implications for Employee Retention within Organizations. University of St. Thomas, Minneapolis, MN. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*.
- Supranto, 1997. *Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Idaman Di Kabupaten Jombang Tahun 1997*.
- Susilo Munandar, 2009 " *Kajian Analitik Kinerja Perawat dan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di RS Koja*. " STIKIM Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia
- Tjiptono, F., Gregorius, Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta. Hlm. 198.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zahra A. & Gunawan A. 2015. Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Berprestasi Karyawan Pada CV Sidiq Managemen Yogyakarta. *Journal Managemen Dahwah*.
- Zulkarnain M.I. 2016. Pengaruh Kepemimpinan. Motivasi Kerja dan Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I. *Jurnal Administrasi Publik, 14, 165-178*