



Research Paper Publication  
**Majalah Ilmiah Manajemen**  
Terminal Informasi Ilmiah

ISSN : 2089-2330

Vol : 09.02.2020

Hal : 72 - 81

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAKRAYU PALEMBANG

**Ismandra<sup>1</sup> & Indah Mawarni<sup>2</sup>**

Email : [mandra0204@gmail.com](mailto:mandra0204@gmail.com)

Universitas Sjakhyakirti

### Article Info

Keywords :  
Physical evidence, empathy,  
assurance, responsiveness,  
reliability and patient  
satisfaction

### Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on patient satisfaction at Makrayu Health Center Palembang. The population in this study were people who live in the work area of the Makrayu Health Center and have provided health services at the Makrayu Health Center with a total sample of 100 respondents who were selected using the Simple Random Sampling technique. Primary data collection using a questionnaire and secondary data collection using literature study. Hypothesis testing in this study used multiple linear regression analysis with a significance value of  $\alpha = 5\%$  (0.05). The results showed that physical evidence, empathy, assurance, responsiveness, and reliability simultaneously had a positive and significant effect on patient satisfaction. Partially reliability and empathy have a positive and significant effect on patient satisfaction. Meanwhile, responsiveness, assurance, and physical evidence have a positive and insignificant effect on community satisfaction as a patient. The Adjusted R Square value obtained through testing the Determinant Coefficient ( $R^2$ ) is 0.341, which means that 34.1% of patient satisfaction as the dependent variable can be explained by the independent variable, namely service quality, while the remaining 65.9% can be explained by other variables not examined in this study.

Ismandra<sup>1</sup> & Indah Mawarni<sup>2</sup>

[Mandra0204@gmail.com](mailto:Mandra0204@gmail.com)

Majalah Ilmiah Manajemen – Vol : 09.02.2020

## Pendahuluan

Saat ini era modernisasi telah merasuk ke seluruh sendi kehidupan manusia, setiap Negara berlomba – lomba melakukan terobosan dalam berbagai aspek kehidupan untuk menjadi yang terdepan. Salah satu upaya yang di lakukan oleh setiap negara untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas kesehatan warga negaranya, upaya yang sama juga di lakukan oleh pemerintah Indonesia saat ini.

Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Sehingga peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan, hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat proses pelayanan yang dilakukan dan menanyakan secara langsung kepada beberapa pasien, ada beberapa temuan penting yang menjadi dasar bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Makrayu belum optimal yaitu, adanya keluhan pasien tentang kurangnya jumlah pendingin udara di tempat tunggu pasien yang di luar ruangan sehingga terasa panas, antrian yang panjang, kurangnya informasi tentang efek samping dan indikasi dari obat yang diberikan dan parkir untuk kendaraan bermotor harus bayar padahal sebagai sarana pelayanan kesehatan yang di sediakan oleh pemerintah seharusnya parkir yang tersedia itu gratis untuk masyarakat.

Dari seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan, maka pada ujungnya akan bermuara pada penilaian yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Hartono (2010) dalam Meutia Dewi (2016: 539), kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapanharapannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang sesuai standar dengan sendirinya akan datang kembali dan akan memberikan rekomendasi kepada masyarakat yang lainya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG”.

## Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*

- (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh pada kepuasan pasien (*customer satisfaction*) di Puskesmas Makrayu Kota Palembang?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Makrayu Kota Palembang?
  - 3.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh pada kepuasan pasien (*customer satisfaction*) di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

### **Landasan Teori**

#### **Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah skill atau kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu untuk kita. Manajemen memiliki kaitan yang sangat erat dengan leader atau pemimpin. Sebab pemimpin yang sebenarnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk menjadikan orang lain dihargai, sehingga orang lain akan melakukan segala hal keinginan sang leader.

#### **Pemasaran dan Pemasaran Jasa**

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 6) Pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Selanjutnya, Kotler menjelaskan model sederhana proses pemasaran dalam empat langkah pertama, perusahaan bekerja untuk memahami pelanggan, menciptakan nilai bagi pelanggan, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

#### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016: 3) Jasa atau layanan bukan hanya hadir sebagai produk utama namun, juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik. Sedangkan, menurut Lupiyoadi (2001: 5) jasa atau layanan pada dasarnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005) dalam Retno Indriaty, Dewi (2010: 15).

Sedangkan, menurut Tjiptono (2016: 113) “Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa”.

## Metode Penelitian

### Rancangan Uji Hipotesis dan Analisis Regresi Linier Berganda

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang biasa disebut X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap variabel terikat yang disebut Y. Menurut Situmorang (2014:166) model regresi berganda yang digunakan adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  = Koefisien regresi

X1 = Bukti Fisik (*Tangibles*)

X2 = Empati (*Emphaty*)

X3 = Jaminan (*Assurance*)

X4 = Daya Tanggap (*Responsivness*)

X5 = Keandalan (*Reliability*)

$\varepsilon$  = Standar error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (daerah dimana H0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistik berada dalam daerah dimana Ha diterima. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pasien, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan :

#### Uji secara Simultan (F)

Bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dan mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.
- $H_a =$  Minimal satu  $\beta_i \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh secara simultan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Dengan kriteria :

1.  $H_a =$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
2.  $H_0 =$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

### Uji Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh setiap variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) secara parsial terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Kriteria pengujian sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i \leq 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) yaitu berupa bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan kehandalan, terhadap variabel terikat ( $Y$ ) yaitu Kepuasan Pasien.

$H_a : \beta_i > 0$ , artinya terdapat pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) yaitu berupa bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan kehandalan terhadap variabel terikat ( $Y$ ) yaitu Kepuasan pasien.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

1.  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
2.  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan  $X$  menerangkan  $Y$ . dimana  $0 < R^2 < 1$ . Sebaliknya, jika  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat.

### Hasil Penelitian

#### Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel Bukti Fisik adalah 1,524 dan nilai  $t_{tabel}$  1,985 maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,524 < 1,985$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai signifikan 0,131 di atas (lebih besar) dari 0,05. Artinya variabel bukti fisik mempunyai pengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Makrayu Kota Palembang. Dengan nilai signifikansi  $0,131 > 0,005$  yang berarti bahwa meskipun variabel bukti fisik ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien ( $Y$ ) tidak akan meningkat sebesar 0,204.

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan Puskesmas Makrayu, serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas Makrayu berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan Pasien di Puskesmas Makrayu kota Palembang. Pasien yang merasa puas akan berpengaruh pada pola perilaku pasien yang selanjutnya. Kepuasan pasien yang diperoleh dari baiknya atau buruknya suatu kualitas pelayanan, kualitas yang baik akan menyebabkan pasien berkunjung kembali serta mereferensikan pengalaman yang diterimanya baik itu kepada keluarga maupun orang terdekatnya. Sedangkan, buruknya kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak pada perilaku pasien yang biasanya akan menceritakan pengalamannya dua kali lebih buruk dari pengalaman yang diterimanya kepada orang terdekatnya bahkan berbagi melalui media sosial mengenai buruknya kualitas pelayanan tersebut.

### **Pengaruh Empati(*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan Tabel 4.17 nilai  $t_{hitung}$  variabel Empati adalah 3,085 dan nilai  $t_{tabel}$  1,985 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,085 > 1,985$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati (*emphaty*) yang menunjukkan bagaimana perhatian para pegawai Puskesmas Makrayu mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Makrayu dan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi para pasiennya berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar 0.003 diatas (lebih kecil) dari pada 0.05 terhadap kepuasan pasien (Y). Nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel empati(X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan.

### **Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji parsial variabel jaminan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel jaminan adalah 1,057 dan nilai  $t_{tabel}$  1,985 maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,057 < 1,985$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai signifikan 0,293 di atas (lebih besar) dari 0,05. Artinya jika variabel jaminan ditingkatkan sebesar satu-satuan maka kepuasan masyarakat sebagai pasien (Y) tidak akan meningkat sebesar 0,132.

jaminan ditunjukkan bagaimana perilaku para pegawai Puskesmas Makrayu mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Makrayu dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya, meskipun berpengaruh namun tidak terlalu signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Makrayu.

### **Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji parsial terhadap variabel daya tanggap berdasarkan Tabel 4.17 nilai  $t_{hitung}$  variabel daya tanggap adalah 0,316 dan nilai  $t_{tabel}$  1,985 maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,316 < 1,985$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif, namun tidak signifikan dengan nilai signifikan 0,753 di atas (lebih besar) dari 0,05. Artinya meskipun variabel daya tanggap ditingkatkan sebesar satu-satuan kepuasan pasien (Y) tidak akan meningkat sebesar 0,031 satuan.

Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat ternyata bukanlah hal yang paling utama menjadi perhatian pasien di Puskesmas Makrayu. Hal ini diindikasikan dengan kemampuan pegawai Puskesmas Makrayu untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan, kemampuan dokter maupun perawat Puskesmas Makrayu untuk melakukan pelayanan dengan cepat tanggap, dan sikap dan kinerja dokter maupun perawat Puskesmas Makrayu dalam memberikan pelayanan. Melalui 6 pernyataan berikut yang ditampilkan pada kuesioner yang akan mengukur sejauh mana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Makrayu.

1. Petugas administrasi memberikan pasien informasi yang jelas.
2. Dokter memberikan penjelasan tentang pasien.
3. Perawat memberikan pertolongan yang cepat kepada pasien.
4. Perawat dengan cepat mengetahui kebutuhan pasien
5. Tenaga pelayanan kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
6. Dokter memberikan informasi mengenai pengobatan pasien.

Keinginan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan di Puskesmas Makrayu tentunya tidak terlepas dari bagaimana keinginan pasien akan dilayani oleh petugas administrasi dalam memberikan pasien informasi yang jelas dan bagaimana dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien. Dari keenam pernyataan tersebut sebanyak 43% responden paling banyak memilih Setuju bahwa perawat memberikan pertolongan yang cepat kepada pasien, sedangkan 5% responden memilih tidak setuju ini merupakan nilai yang paling sedikit memilih Tidak Setuju terhadap pernyataan bahwa dokter memberikan informasi mengenai pengobatan pasien.

### **Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel Keandalan adalah 2,852 dan nilai  $t_{Tabel}$  1,985 maka  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  ( $2,852 > 1,985$ ). Artinya bahwa variabel Keandalan berpengaruh secara langsung dan signifikan dengan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,0054 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan menjadi perhatian penting bagi pasien yang diwujudkan dengan bagaimana kemampuan tenaga pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati kepada pasien pengguna jasa Puskesmas Makrayu. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,0054 < 0,05$ . Nilai 0,0054 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X5) berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan.

Variabel keandalan teruji signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi sebesar  $0,0054 < 0,05$  mempengaruhi variabel terikat, hal ini memungkinkan akan terjadinya indikasi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilakukan uji statistik yang digunakan adalah uji statistik Glejser. Nilai Sig dari keandalan

berdasarkan hasil uji Glejser adalah  $0,997 > 0,05$ , maka asumsi homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dipenuhi pada tingkat signifikansi 5%.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh yang ada dalam penelitian ini maka hasil kesimpulan dari peneliti:

1. Berdasarkan Uji F variabel bebas (bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan kehandalan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien).
2. Berdasarkan hasil Uji-t disimpulkan bahwa yang paling mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah Empati.
3. Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel Kehandalan dan Empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.
4. Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap, jaminan dan Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh yang ada dalam penelitian ini maka berikut adalah saran dari peneliti:

1. Mengingat Kehandalan dan Empati mempunyai pengaruh yang paling mendominasi terhadap Kepuasan Pasien, maka pihak Puskesmas Makrayu perlu mempertahankan mutu dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti dalam hal meningkatkan kualitas sumber daya organisasi melalui ketersediaan dokter spesialis, kemampuan perawat yang terdidik dan memahami kebutuhan keinginan pasien yang ingin melakukan pelayanan kesehatan, serta meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien. Pasien tentu akan mengutamakan rasa aman dalam memperoleh pelayanan kesehatannya. Empati yang diberikan oleh para tenaga medis yang ada di Pusekesmas Makrayu tentu akan menjadi hal yang paling diperhatikan oleh pasien karena pasien pada dasarnya butuh perhatian dalam proses pemulihan kesehatan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien dan membantu mempercepat proses penyembuhan pasien.
2. Pihak Puskesmas Makrayu sebaiknya lebih dapat melihat kebutuhan dan keinginan pasien yang ingin dilayani dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima sehingga memberikan respon positif bagi pasien pengguna jasa layanan Puskesmas Makrayu. Hal ini lah menyebabkan kepuasan pasien yang kemudian akan berdampak masyarakat yang akan membagi pengalamannya kepada keluarga dan orang terdekatnya mengenai baiknya kualitas pelayanan di Puskesmas Makrayu dan merekomendasinya agar lebih tercapai tujuan dari Puskesmas Makrayu dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberi



- elayanan yang lebih kepada pasien dengan tetap mengikuti prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan standar ketentuan dan ketetapan yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku yakni UU No. 36 Tahun 2009 dengan mengutamakan hak-hak pasien sebagai penerima layanan kesehatan.
3. Pihak pemerintah pusat dan daerah diharapkan juga tidak hanya meningkatkan jumlah sarana dan prasarana kesehatan saja, namun juga harus disertai dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi Standar Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan antara lain melalui sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien sesuai dengan hak-hak pasien yang diatur dalam UU. No. 36 Tahun 2009.
  4. Karena keterbatasan peneliti, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya serta diharapkan agar menambah variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini dan berkaitan erat secara teori terhadap Kepuasan Pasien, agar lebih banyak diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.
  - 5.

#### Daftar Pustaka

- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung: 2015.
- Aini, Yulfita dan Efi Andari .*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*. Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos 84 Vol. 5 No. 1 Januari 2016
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. <http://palembangkota.bps.go.id>. Diakses 04 Mei 2018
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id). Diakses Mei 2018
- Dewi, Meutia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 5. Aceh Timur : 2016
- Dinas Kesehatan. Jajak Pendapat. <http://dinkes.palembang.go.id>. Diakses Mei 2018.
- Firmansyah, M. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Sikap Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mayapada Internasional Tbk. Palembang*. Universitas Sjakhyakirti. Palembang : 2017.
- Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah . *pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (Pkms)*. Jurnal vol 2. Surakarta: 2015
- Hermawan, Asep dan Yusran, Husna Laila. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Edisi Pertama. Kencana. Depok: 2017
- Ika Selvia Umaya NST. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan : 2017
- Kotler, P., & Amstrong, G. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13 ed.). Erlangga. Jakarta: 2013

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc. : 2016.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta: 2013.
- Meilana, Dewi. *Pengaruh Pelayanan Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung : 2017.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media, Malang: 2014.
- Sitomorang, S. H., & Lufti, M. *Teknik Analisis Data*. USU Pres. Medan: 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi*. CV Alfabeta. Bandung: 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta: 2012