

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAJUR CITEUREUP

Oleh

Erna Suarti

Kesehatan Masyarakat, STIKES Raflesia Depok, Indonesia

Email: ernasuwito77@gmail.com

Article History:

Received: 15-10-2025

Revised: 07-11-2025

Accepted: 18-11-2025

Keywords:

Quality, Competence, And Satisfaction.

Reading List: 33 Readings

Abstract: Service quality and competence are important to increase professionalism. For this reason, community health centers must focus more on developing competence and quality of service so that patients feel satisfied with the services provided by staff. Satisfaction is closely related to service users' assessment of the services they receive, because patient satisfaction is a good and bad illustration of the services provided by the health agency. This research is aimed at determining the influence of service quality and competence of health workers on patient satisfaction and its impact on interest in reusing services. This study used a cross sectional design, the population in this study were all patients who visited the Tajur Citeureup Community Health Center, with a sample size of 106 respondents. Samples were taken by Accidental Sampling. Data was collected using a questionnaire whose validity had been tested, the data was analyzed using path analysis. The statistical test results show that the variables that have a direct and simultaneous influence on patient satisfaction are the quality of health services and the competence of health workers with a contribution value of 0.319 or 31.9%. Suggestions for increasing competent health personnel through training on the quality of health services, so that all officers are able to provide quality services according to their competence.

PENDAHULUAN

Tenaga kesehatan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan . Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80 % dalam keberhasilan pembangunan kesehatan. Dalam laporan WHO, Indonesia termasuk salah satu dari 57 negara yang menghadapi krisis SDM kesehatan, baik jumlahnya yang kurang maupun distribusinya. Guna mengatasi krisis, pengembangan tenaga kesehatan perlu lebih ditingkatkan yang melibatkan semua komponen bangsa, Oleh karena itu, untuk menjadi acuan bagi semua pemangku kepentingan, perlu ditetapkan Rencana Pengembangan

Tenaga Kesehatan Tahun 2011 – 2025.

Untuk meningkatkan upaya pelayanan kesehatan perlu didukung dengan sumber daya kesehatan, khususnya tenaga kesehatan yang memadai, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun penyebarannya. Sumber daya manusia yang kompeten dan professional menjadi keunggulan yang kompetitif dalam persaingan global. Sumber daya yang kompeten dan professional sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Peraturan Menteri No.18 Tahun 2017).

Kompetensi merupakan kemampuan kerja setiap tenaga kesehatan yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan. Kompetensi dan kualitas tenaga kesehatan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. (Peraturan Menteri Kesehatan No.18 Tahun 2017)

Oleh karena itu bagi Puskesmas yang bergerak dibidang jasa layanan yang mengandalkan tingkat profesionalisme sumber daya manusia, sejak awal harus memberikan perhatian khusus pada perkembangan kualitas pelayanan pegawainya adalah merupakan prioritas dalam program kerja bagi instansi kesehatan. Salah satu program yang menjadi perhatian dalam mendorong semangat kerja pegawai adalah peningkatan kualitas layanan yang baik, dengan demikian diharapkan tidak terjadi suatu pelayanan yang dapat merugikan pengguna jasa. Sehingga untuk mencapai tujuan tersebut puskesmas harus lebih mengarahkan pegawai pada pengembangan kompetensi dan kualitas layanan sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas . untuk merespon dan memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat . yang semakin berkembang saat ini, pemerintah dituntut untuk mengembangkan kemampuan pegawai puskesmas (baik petugas medis maupun non medis) guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (astati, 2020).

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Puskesmas Tajur dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Tajur Citeureup perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan..

Puskesmas Tajur Citeureup sebagai tempat memberikan pelayanan kesehatan, harus senantiasa mengutamakan kepuasan pasien sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi : program puskesmas, proses atau alur pelayanan, sumber daya manusia (dokter, perawat, dan lain lain), sarana dan prasarana, suasana layanan, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen layanan, sistem informasi puskesmas. Pelayanan Rawat Jalan yang baik dapat membentuk citra positif bagi Puskesmas sebagai salah satu penyedia layanan . Pada aktivitas layanan Rawat Jalan yang diberikan tersebut terdapat kemungkinan pasien merasa kurang puas dengan adanya atribut layanan yang dianggap tidak optimal.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

menyatakan tentang tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat, Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Puskesmas Tajur dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Tajur Citeureup perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan

Kepuasan pasien terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan kesehatan yang didapat di Puskesmas Tajur memperlakukan pasien sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi pasien ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor – faktor pelayanan rawat jalan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan pasien.

Puskesmas Tajur Citeureup sebagai tempat memberikan pelayanan kesehatan, harus senantiasa mengutamakan kepuasan pasien sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi : program puskesmas, proses atau alur pelayanan, sumber daya manusia (dokter,perawat, dan lain lain),sarana dan prasarana, suasana layanan, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen layanan, sistem informasi puskesmas. Pelayanan Rawat Jalan yang baik dapat membentuk citra positif bagi Puskesmas sebagai salah satu penyedia layanan . Pada aktivitas layanan Rawat Jalan yang diberikan tersebut terdapat kemungkinan pasien merasa kurang puas dengan adanya atribut layanan sehingga perlu dilakukan penelitian “analisis Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tajur Citeureup ”

LANDASAN TEORI

Tenaga Kesehatan

Dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014, Bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Untuk penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, yang memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian, dan kewenangan yang secara terus menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, perizinan, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan upaya kesehatan memenuhi rasa keadilan dan perikemanusiaan serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Menurut Sudarmanto (2019) Tenaga kesehatan termasuk kedalam sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, baik organisasi publik maupun *private*. Sumber daya manusia disebutkan juga *Human Capital* dan *intelektual capital*. Menurut Fitz-enz *human capital* dapat digambarkan dalam kombinasi dari elemen – elemen sebagai berikut :

- Ciri / karakteristik yang dibawa oleh seseorang dalam pekerjaannya yang mencakup kecerdasan, energy, sikap positif, dapat diandalkan, komitmen.
- Kemampuan untuk belajar yang mencakup bakat, imajinasi, kreativitas, dan yang sering disebut kemampuan mencapai hasil melalui orang lain.
- Motivasi untuk berbagi informasi dan pengetahuan yang tiada lain adalah semangat kelompok dan kecondongan pada sasaran.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan bagi seseorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat – obatan dan biaya yang terjangkau

Kotler (2017) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dalam perkembangan selanjutnya dirasakan dimensi kualitas pelayanan saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Kotler dan Keller (2017) dimensi – dimensi tersebut difokuskan menjadi lima (5) dimensi kualitas pelayanan karena dirasakan adanya dimensi kualitas yang tumpang tindih, yaitu :

- Tangibles* (bukti fisik), yaitu suatu penampilan fisik yang membuat suatu layanan berlangsung dengan lebih baik meliputi indikator fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai, penampilan dan sarana komunikasi.
- Reliability* (kehandalan), yaitu seberapa jauh anda bisa memenuhi apa yang anda janjikan atau tawarkan dengan segera, akurat, terpercaya, dan memuaskan bagi pelanggan yang meliputi indikator pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan lingkungan usaha yang meliputi indikator keramahan, kesopanan dan sikap pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan atau sumber daya yang dimiliki yang akan menentukan kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan, yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragu, meliputi indikator jaminan pelayanan, jaminan kemudahan dan standar prosedur.
- e. *Empathy* (empati), yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sang pelanggan. Adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada pelanggan, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik, dengan pelanggan merupakan wujud empati kepada pelanggan. Pada hakekatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel persepsi - persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected performance*). Singkat kata kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas jasa layanan yang mereka terima, meliputi indikator perhatian.

Untuk itu dalam memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada pelanggan berdasarkan kualitas, maka organisasi pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah puskesmas perlu memperhatikan apakah nilai pelanggan (*customer value*) terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan apa yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan (*tangible*), namun kualitas jasa pelayanan sulit diukur karena umumnya bersifat subyektif karena menyangkut kepuasan seseorang, yang bergantung pada persepsi, latar belakang sosial ekonomi, norma, pendidikan, budaya sampai kepribadian seseorang.

Oleh karena itu Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan Kesehatan

Kompetensi Tenaga Kesehatan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 14 Tahun 2017, Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Menurut Lyle Spencer & Signee Spencer (1993 : 9) kompetensi adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Menurut Spencer (1993) membagi gugus dimensi kompetensi yang terdiri dari beberapa dimensi :

- (1) Berorientasi prestasi dan tindakan, meliputi : semangat untuk berprestasi dan untuk mencapai target kerja, perhatian terhadap kualitas dan ketelitian kerja, proaktif dan inisiatif.

- (2) Membantu dan melayani orang lain, meliputi : mencari informasi, empati, berorientasi pelanggan.
- (3) Kemampuan memengaruhi dan menciptakan dampak, meliputi : luasnya dampak dan pengaruh, kesadaran berorganisasi, membangun hubungan kerja.
- (4) Kemampuan manajerial, meliputi : mengembangkan orang lain, kemampuan mengarahkan, kerjasama kelompok, memimpin kelompok.
- (5) Kemampuan kognisi, meliputi : berpikir kritis, berpikir konseptual, keahlian teknis.
- (6) Kemampuan efektifitas pribadi, meliputi : pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, komitmen organisasi.

Kompetensi diperlukan juga untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Menurut Boyatzis (1982) dikutip dari Sudarmanto (2019 : 50) bahwa kompetensi tenaga kerja terbagi menjadi beberapa dimensi yang terdiri dari :

- (1) *Motive* (dorongan) yaitu perhatian berulang terhadap pernyataan tujuan, atau kondisi, yang muncul dalam bayangan yang mendorong, memerintahkan atau menyeleksi perilaku individu. Sebagai contoh ; kebutuhan atau dorongan berprestasi, kebutuhan atau dorongan berkuasa, dan lain sebagainya.
- (2) *Traits* (ciri, sifat, karakter bawaan), merupakan pemikiran – pemikiran dan aktivitas psikomotorik yang berhubungan dengan kategori umum dari kejadian – kejadian. Sebagai contoh ; sikap berani mengambil inisiatif mengambil resiko.
- (3) *Self image* (citra diri), merupakan persepsi orang terhadap dirinya dan evaluasi terhadap citranya tersebut.
- (4) *Social role* (peran sosial) merupakan persepsi orang terhadap seperangkat norma sosial perilaku yang diterima dan dihargai oleh kelompok sosial atau organisasi yang memilikinya.
- (5) *Skill* (keterampilan) merupakan kemampuan yang menunjukkan system atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja.

Dalam perkembangan selanjutnya dirasakan dimensi kompetensi banyak versi satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Spenser (1993) dimensi – dimensi tersebut difokuskan menjadi lima (5) dimensi kompetensi karena dirasakan adanya dimensi kompetensi yang bervariasi, yaitu :

- (1) *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan, meliputi Dorongan, inisiatif.
- (2) *Traits* adalah karakteristik – karakteristik fisik dan respon – respon konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi, meliputi sikap, perilaku dan tingkah laku.
- (3) *Self Concept* adalah sikap, nilai, dan citra diri seseorang, meliputi semangat, pandangan, dan cara kerja .
- (4) *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
- (5) *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu, seperti keterampilan dalam bekerja.

Dalam hal ini sebenarnya Kompetensi diperlukan untuk menjawab tuntutan organisasi,

dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Dan Kompetensi juga merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab – akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar bisnis tentang hal ini. Menurut Philip Kotler (2017 : 65) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan - harapannya. Kepuasan pelanggan memiliki harapan, harapan tersebut adalah pelayanan yang terpenuhi akan berdampak pada munculnya rasa senang atau puas, dan sebaliknya bila harapan terhadap pelayanan proses pembelajaran disekolah tidak terpenuhi maka akan muncul adalah rasa kecewa.

Menurut Kotler (2017) terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Kualitas produk konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya difokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional. Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.
- d. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Tjiptono (2018) mengatakan bahwa dalam model paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Diskonfirmasi positif adalah apabila kinerja produk atau jasa lebih baik dari yang diharapkan, jika terjadi maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, disebut dengan konfirmasi sederhana. Apabila kenyataan lebih buruk dari harapan, maka

pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, hal ini disebut diskonfirmasi negatif.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 14 Tahun 2017, menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survey yang telah ditentukan. Metode yang dilakukan dengan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Skala likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional prospektif yang bertujuan untuk mengukur Tingkat kepuasan pasien rawat jalan akan pelayanan yang diterima. Peneliti melakukan observasi pada pelayanan Kesehatan dan menilai respon pasien saat dan setelah menerima pelayanan Kesehatan dari petugas. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengobservasi Tingkat kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang kemudian diberikan kuesioner guna mengukur nilai kepuasan disetiap dimensi. Populasi pada penelitian ini adalah rata rata pasien rawat jalan di puskesmas pada tahun 2023 sebanyak 2400 orang setiap bulannya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 106 pasien yang didapatkan berdasarkan perhitungan slovin. Teknik pemilihan sampel dengan menggunakan *incidental sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *service quality* (Serqual) yang terdiri dari 5 dimensi dan dimensi lainnya yang terdiri dari 58 pertanyaan dan telah diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas kuesioner Kualitas pelayanan Kesehatan, Kompetensi tenaga Kesehatan dan Tingkat kepuasan pada seluruh pertanyaan pada kuesioner adalah valid dengan nilai $r_{hitung} > (0,3610)$. Uji reliabilitas kuesioner Kualitas pelayanan Kesehatan, Kompetensi tenaga Kesehatan dan Tingkat kepuasan pada seluruh pertanyaan pada kuesioner menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha $0,992 > 0,06$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut bersifat reliabel atau konsisten. Analisis univariat pada kualitas pelayanan, kompetensi tenaga Kesehatan dan kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan rumus distribusi frekwensi. Sedangkan untuk melihat Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga Kesehatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Hal tersebut dilakukan dengan harapan yang diinginkan ada tidaknya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Tabel.1. Distribusi Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	n	%
	Tangibel		

Kualitas Pelayanan	Sangat Tidak Setuju	30	28.3
	Tidak setuju	30	28.3
	Netral	40	37.7
	Setuju	6	5.7
	Sangat Setuju	0	0
	Reliability		
	Sangat Tidak Setuju	23	21.7
	Tidak Setuju	53	50.0
	Netral	21	19.8
	Setuju	8	7.5
	Sangat Setuju	1	.9
	Responsiveness		
	Sangat Tidak Setuju	18	17.0
	Tidak Setuju	24	22.6
	Netral	19	17.9
	Setuju	41	38.7
	Sangat Setuju	4	3.8
	Assurance		
	Sangat Tidak Setuju	21	19.8
	Tidak Setuju	21	19.8
	Netral	39	36.8
	Setuju	23	21.7
	Sangat Setuju	2	1.9
	Emphaty		
	Sangat Tidak Setuju	15	14.2
	Tidak Setuju	25	23.6
	Netral	38	35.8
	Setuju	27	25.5
	Sangat Setuju	1	.9

Tabel.1. Menunjukkan bahwa pada Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan yang menyatakan sangat tidak setuju dengan prosentase paling tinggi pada dimensi *Tangibel* 28.3 %, untuk yang menyatakan tidak setuju prosentase paling tinggi 50.0 % pada dimensi *reliability*, untuk yang menyatakan setuju sebesar 38,7 % pada dimensi *Responsiveness*, dan yang menyatakan sangat setuju prosentasenya sebesar 3,8 % pada dimensi *responsiveness*, serta yang menyatakan netral sebesar 37,7 pada dimensi *tangibel*.

Kompetensi Tenaga Kesehatan

Tabel.2. Kompetensi Tenaga Kesehatan

Variabel	Dimensi	n	%
	Motif		

Kompetensi	Sangat Tidak Setuju	19	17.9
	Tidak setuju	26	24.5
	Netral	10	9.4
	Setuju	49	46.2
	Sangat Setuju	2	1.9
	Sifat		
	Sangat Tidak Setuju	19	17.9
	Tidak setuju	34	32.1
	Netral	15	14.2
	Setuju	27	25.5
	Sangat Setuju	11	10.4
	Konsep Diri		
	Sangat Tidak Setuju	21	19.8
	Tidak setuju	35	33.0
	Netral	22	20.8
	Setuju	26	24.5
	Sangat Setuju	2	1.9
	Pengetahuan		
	Sangat Tidak Setuju	16	15.1
	Tidak setuju	20	18.9
	Netral	10	9.4
	Setuju	39	36.8
	Sangat Setuju	21	19.8
	Keterampilan		
	Sangat Tidak Setuju	13	12.3
	Tidak setuju	23	21.7
	Netral	45	42.5
	Setuju	25	23.6
	Sangat Setuju	13	12.3

Tabel.2. dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan kompetensi tenaga kesehatan yang menyatakan tidak setuju sebesar 33,0 % pada dimensi konsep diri, untuk yang menyatakan sangat tidak setuju hanya sebesar 19,8 % pada dimensi konsep diri, yang menyatakan setuju sebesar 46,2 % pada dimensi motif, dan untuk yang menyatakan netral sebesar 42,5 % pada dimensi keterampilan, serta yang menyatakan sangat setuju hanya sebesar 19,8 % pada dimensi pengetahuan.

Kepuasan Pasien

Tabel.3. Distribusi Kepuasan Pasien

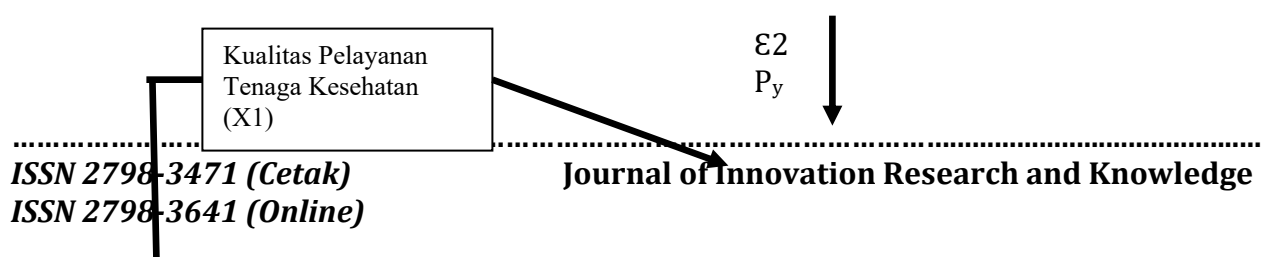
Variabel	Dimensi	n	%
	Kualitas Layanan		
	Sangat Tidak Puas	20	18.9
	Tidak Puas	35	33.0
	Cukup Puas	22	20.8

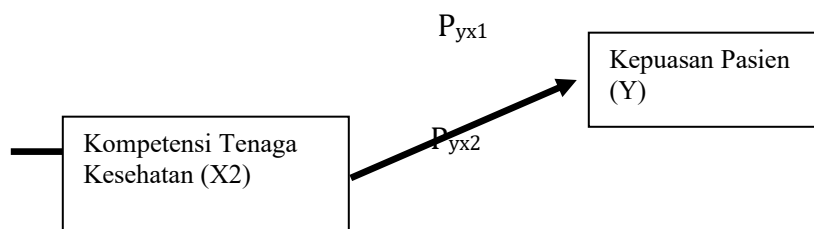
Kepuasan Pasien	Puas	27	25.5
	Sangat Puas	2	1.9
	Kualitas Produk		
	Sangat Tidak Puas	28	26.4
	Tidak Puas	37	34.9
	Cukup Puas	10	9.4
	Puas	22	20.8
	Sangat Puas	9	8.5
	Emosional		
	Sangat Tidak Puas	19	17.9
	Tidak Puas	33	31.1
	Cukup Puas	28	26.4
	Puas	21	19.8
	Sangat Puas	5	4.7
	Harga		
	Sangat Tidak Puas	19	17.9
	Tidak Puas	27	25.5
	Cukup Puas	33	31.1
	Puas	22	20.8
	Sangat Puas	5	4.7
	Biaya Dan Kemudahan		
	Sangat Tidak Puas	12	11.3
	Tidak Puas	30	28.3
	Cukup Puas	23	21.7
	Puas	39	36.8
	Sangat Puas	2	1.9

Berdasarkan table 3 diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien yang menyatakan tidak puas sebesar 34,9 % pada dimensi kualitas produk, untuk yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 26,4 % pada dimensi kualitas produk, dan yang menyatakan Cukup puas sebesar 31,1 % pada dimensi harga, untuk yang menyatakan puas sebesar 36,8 % pada dimensi biaya dan kemudahan, serta yang menyatakan sangat puas hanya sebesar 8,5 % pada dimensi Kualitas produk.

Hasil Path Analysis

Gambar 1
Model Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tajur Citeureup





Hasil Penghitungan koefisien jalur dengan aplikasi computer (*software statistic*) diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4
Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi multiple	$R^2_{y.x1.x2}$	0,319
Koefisien determinasi variabel luar terhadap Y	$P_y \text{ } \varepsilon^2$	0,681

Tabel 5
Pengaruh Simultan Variabel

Pengaruh Variabel X1,X2 terhadap Y	14,437
------------------------------------	--------

Tabel 6
Koefisien Jalur Model Struktur 2

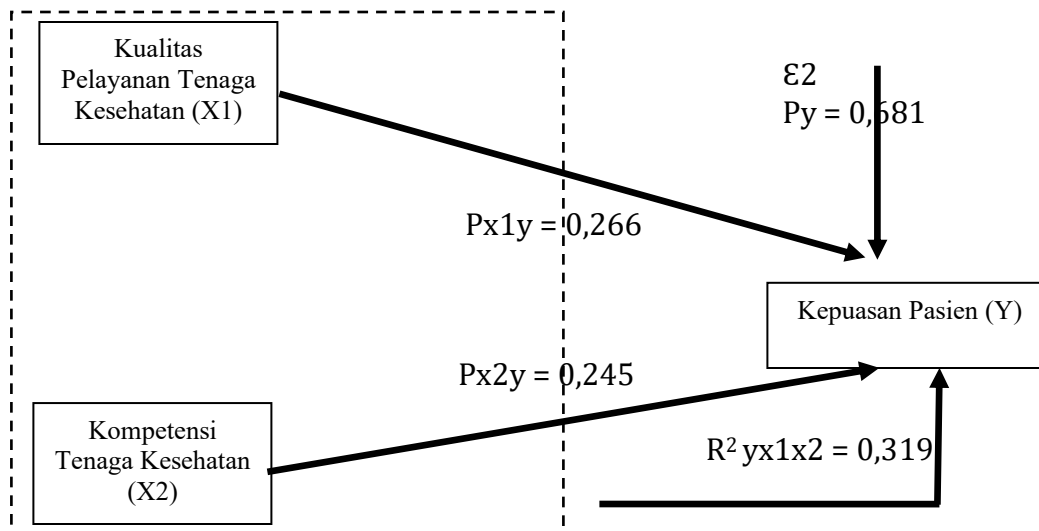
Koefisien jalur X1 terhadap Y	$P_{z.x1}$	0,266	0,027
Koefisien jalur X2 terhadap Y	$P_{z.x2}$	0,245	0,041

Tabel 7
Koefisien Determinasi

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total
		X1 terhadap Y	X2 terhadap Y	
X1 .Y	26,6 %	-	-	26,6 %
X2.Y	24,5 %	-	-	24,5%

Gambar 1 diperoleh koefisien determinasi sebesar 0.319, artinya secara simultan Kualitas pelayanan (X1) dan Kompetensi tenaga kerja (X2) berkontribusi sebesar 31,9 % terhadap Kepuasan pasien (Y). Sedangkan secara individual tabel 4 kontribusi Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 26,6 % dan Kompetensi tenaga kesehatan (X2) sebesar 24,5 %. Kemudian pada Tabel 2 Nilai pengaruh simultan seluruh variabel sebesar 14,437 yang artinya Kualitas Pelayanan dan Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Tajur.

Gambar 2
Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris X1, X2, Terhadap Y



Pengujian Secara Individual (X1 terhadap Y) dan (X2 terhadap Y)

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh Tabel 4 Koefisien determinasi diperoleh nilai R square = 0,319 dan pengaruh simultan seluruh variabel sebesar 14,437, dan disimpulkan pengujian secara individual dapat dilakukan.

Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Berkontribusi Terhadap Kepuasan Pasien

Terlihat pada table 7 didapat nilai koefisien $P_{yx1} = 0,266$ dan nilai *sig* 0,027. Hal ini berarti nilai *sig* 0,027 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,027$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Hal ini berarti kualitas pelayanan tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien poli umum rawat jalan di Puskesmas Tajur Citeureup.

Kompetensi Tenaga Kesehatan Berkontribusi Terhadap Kepuasan Pasien

Terlihat pada table 6 didapat nilai koefisien $P_{yx2} = 0,245$ dan nilai *sig* 0,041. Hal ini berarti nilai *sig* 0,041 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,041$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, kesimpulannya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Hal ini berarti kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien poli rawat jalan di Puskesmas Tajur Citeureup.

Kerangka hubungan kausal empiris X1 dan X2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural Model – 2 sebagai berikut :

Struktur Model – 2 :

$$Y = \text{Pyx1X1} + \text{Pyx2X2} + \text{Py } \epsilon 2$$

$$Y = 0,266 + 0,245 + 0,681$$

Nilai R^2 $zx1x2$ atau R^2 *square* dapat dilihat pada tabel 4.6 Pengaruh simultan. Untuk mencari nilai $\text{Py}\epsilon 2$ (variabel sisa) ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \text{Py}\epsilon 2 = 1 - R^2_{yx1x2} = 1 - 0,319 = 0,681$$

Hasil kontribusi

- Kontribusi kualitas pelayanan (X1) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien (Y) sebesar $0,266^2 = 0,070$ atau 7,0 %
- Kontribusi kompetensi (X2) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien (Y) sebesar $0,245^2 = 0,06$ atau 6,0 %
- Kontribusi kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi (X2) secara simultan yang langsung mempengaruhi kepuasan pasien (Y) sebesar R^2 *square* = 0,319 = 31,9 %. Sisanya 0,681 = 68,1 % dipengaruhi faktor – faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas tajur citeureup. Hasil analisis jalur menunjukan hasil nilai koefisien $\text{Pyx1} = 0,266$ dan nilai *sig* 0,027. Hal ini berarti nilai *sig* 0,027 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,027$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Hal ini berarti kualitas pelayanan tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dengan hasil tersebut bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat besar terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan, dengan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu sukses atau gagalnya suatu pelayanan ada tiga determinan utama yaitu : kepuasan pasien, kualitas jasa/produk dan kinerja pelayanan, dan Setiap puskesmas hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas supaya dapat membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien.

Hal ini pasien akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Mutu pelayanan memegang peranan penting dalam industry jasa, pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi mutu memang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat, Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas Tajur perlu memperbaiki mutu pelayanannya dari berbagai dimensi agar pasien merasakan pelayanan yang baik sehingga kepuasannya dapat terpenuhi.

Selain menganalisis Kualitas pelayanan, penelitian ini juga menganalisis pengaruh

kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa didapat nilai koefisien $\text{Pyx}^2 = 0,245$ dan nilai $\text{sig} 0,041$. Hal ini berarti nilai $\text{sig} 0,041$ lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$ atau nilai $0,05 > 0,041$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Hal ini berarti kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya bahwa kompetensi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi yang baik secara statistik memberikan kontribusi yang bermakna dibandingkan petugas yang kompetensinya kurang. kompetensi tenaga kesehatan memang sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, jika terjadi perubahan kompetensi maka akan mengakibatkan perubahan terhadap kepuasan pasien. Dan kompetensi tenaga Kesehatan juga menjadi tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien. Selain itu Kompetensi juga menjadi satu bagian yang penting dalam pengembangan diri seorang tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan tercapai tujuan pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas. Hal ini bahwa harus diketahui oleh para tenaga Kesehatan bahwa kompetensi dalam pelayanan harus berorientasi kepada pasien mencakup kemampuan individu untuk membantu dan melayani kebutuhan pasien, kemampuan berempati, dan kemampuan mencari informasi secara proaktif untuk membangun kepuasan pasien. Sumber daya manusia yang berkompeten dalam pelayanan selalu berorientasi pada pasien menjadi kualifikasi yang wajib setiap tenaga kesehatan yang memiliki perhatian terhadap kebutuhan dan kepuasan pasien.

Dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014, dijelaskan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum Untuk hal tersebut maka untuk Puskesmas Tajur harus mampu meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pendidikan non formal karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis Kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tajur , yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan *path Analysis* menunjukkan hasil kontribusinya sebesar $0,243$ atau $24,3 \%$ hal ini dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dan hasil analisis antara kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien menunjukkan hasil kontribusinya sebesar $0,245$ atau $24,5 \%$ dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dan hasil analisis kualitas pelayanan Kesehatan dan kompetensi tenaga Kesehatan berkontribusi secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai kontribusinya sebesar $0,319$ atau $31,9 \%$.

SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga Kesehatan maka diperlukan adanya perubahan dengan melengkapi peralatan kesehatan yang masih kurang, dan selalu memperhatikan kebersihan peralatan kesehatan yang digunakan di Puskesmas, menjaga kebersihan, kenyamanan ruang – ruang yang digunakan (ruang tunggu, kamar mandi, dan lain – lain) sehingga pasien akan merasa nyaman selama berada di puskesmas, meningkatkan kesigapan / ketangapan petugas dalam membantu pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meningkatkan motivasi dan keterampilan petugas dalam memberikan informasi terhadap pasien dengan cara pemberian pelatihan khususnya yang berhubungan dengan konseling dan penyuluhan, meningkatkan kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara menyapa pasien dengan senyum. Petugas Puskesmas hendaknya lebih berkompeten dengan terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya baik melalui pendidikan formal maupun informal dalam rangka melayani masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih. Meningkatkan professional / kompetensi petugas di unit pelayanan rawat jalan melalui pelatihan – pelatihan teknis medis, Dan mengusulkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten untuk menambah tenaga kesehatan yang berkompeten dan mengadakan pelatihan bagi petugas tentang mutu pelayanan kesehatan, agar semua petugas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kompetensinya. Serta melakukan survey rutin tentang kepuasan pasien untuk memonitor perkembangan mutu layanan yang diberikan Puskesmas melalui kotak saran atau keluhan yang disampaikan langsung pada petugas.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas kehendakNya maka penelitian dan penulisan jurnal dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Dan kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tajur” ini dapat diselesaikan dengan mudah dan lancar.

Penelitian ini menjelaskan mengenai analisis apakah ada pengaruhnya antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan analisis apakah ada pengaruh antara kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien, serta analisis apakah berpengaruh antara kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga Kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dan semua hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang simultan.

Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Ketua STIKES Raflesia dan seliuruh dosen serta staff STIKES Raflesia yang telah banyak memberikan support dan semangatnya dalam proses penelitian hingga proses pelaporan . Terima kasih disampaikan pula kepada Puskesmas Tajur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian dan telah banyak membantu memfasilitasi penulis dalam proses penelitian ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi bagian dari khazanah karya ilmiah yang ada di STIKES Raflesia dan Public.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azwar, Azrul, 2019. Pengantar Administrasi Kesehatan Jakarta ; Binarupa Aksara.
- [2] Artati, Putu Yuni, 2020. Pengaruh Perilaku pasien, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas. Dompu. Jurnal Akademika. Vol.13 (2).
- [3] Ammo Mona Abu, Amani K, Abu-Shaheen, Samer Kobrosly, Mohamad A. Al-Tannir. Determinants of Patient Satisfaction at Tertiary Care Centers in Lebanon. Al-Makassed General Hospital, Beirut, Lebanon. 2014. Journal Management Internasional.
- [4] Dessler, Gary. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta ; PT. Indeks.
- [5] Global Health Workforce Alliance, Giz. 2011. Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011 – 2025 . Jakarta.
- [6] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- [8] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).
- [9] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- [10] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- [11] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan.
- [12] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Kesehatan.
- [13] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penugasan Khusus Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Program Nusantara Sehat.
- [14] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 46 Tahun 2013 Tentang Registrasi Tenaga Kesehatan.
- [15] Kotler, Philip, Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Pearson Education.
- [16] Khotimah, Khusnul. 2019. Analisis Kompetensi Dan Kapabilitas Terhadap Kinerja Tenaga Promosi Kesehatan Puskesmas Di Kota Palembang. Palembang. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan. Vol.3 (1).
- [17] Kurniawan, Iwan. 2020. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan di Semarang. Jurnal studi Manajemen Dan Organisasi. Vol 4 (2).
- [18] Kurniawan. Andi. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan. Tesis.
- [19] Lovelock, Christopher H. 2012. Pemasaran Jasa. Jakarta : PT Indeks.
- [20] Lupiyoadi, Rambat. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- [21] Mubashra Maqsood, et.al. 2019. Effect of hospital service quality on patients satisfaction and behavioral intention of doctors and nurses. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Science : ISSN 2413-4910 (online).

-
- [22] Munaryo, 2018. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Di RSUD Berbes. Tesis UNDIP Semarang.
 - [23] Nurlaila. 2018. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Paramedik Pada Puskesmas Caile Kabupaten Bulakamba Makassar. Makassar. Jurnal Manajemen. Vol.2 (011).
 - [24] Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2017. *Perilaku dan Soft Skills Kesehatan : Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
 - [25] Ratminto. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
 - [26] Riduwan, Dr, MBA. 2014. Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis. Bandung. Bandung : PT Alfabeta.
 - [27] Ratnamiasih, Ina. 2019. Kompetensi SDM Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bandung. Bandung. Jurnal Trikonomika. Vol.11 (49 – 57).
 - [28] Sugiyono, Dr. Prof. 2016. Metode penelitian manajemen. Bandung : PT alfabeta.
 - [29] Sudaryono, Dr. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.
 - [30] Sunyoto, Danang, Drs. 2018. Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Jakarta : PT Buku Seru.
 - [31] Tjiptono, Fandy, 2019, Total Quality Management. Yogyakarta : Andi Offset.
 - [32] Tjiptono, Fandy, 2019, Service Quality Dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
 - [33] Undang – Undang Republik Indonesia Nomor. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.