
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS ADIARSA KARAWANG

Oleh :

Gina Syahrini

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : nhagina@gmail.com

Dadan Ahmad Fadili,

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : d4fadili@gmail.com

Article Info

Article History :

Received 16 Agustus - 2022

Accepted 25 Agustus - 2022

Available Online

30 September - 2022

Abstract

This study aims to determine, analyze and explain whether service quality and agency image partially or simultaneously affect patient satisfaction at the Adiarsa Karawang Public Health Center. This study uses quantitative methods of descriptive analysis and verification, namely collecting, presenting, analyzing, testing hypotheses, providing conclusions and suggestions. The sample in this study used incidental sampling technique with incidental sampling method as many as 273 people using Likert scale technique and path analysis. The results showed that the correlation between service quality and institutional image was 0.845, which means the correlation is strong, positive and significant. The partial effect of service quality on patient satisfaction is 17.1%. The partial effect of institutional image on patient satisfaction gets a value of 68.4%. The simultaneous influence of Service Quality and Institutional Image on patient satisfaction obtained a value of 85.5%, the remaining 14.5% was influenced by other variables not examined.

Keyword :

Service Quality, Institutional

Image and Patient

Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia saat ini mengalami adanya pertumbuhan globalisasi yang sangat pesat, salah satunya terdapat pada bidang ekonomi dan bisnis. Dapat dikatakan bahwa pertumbuhan dunia perekonomian dan bisnis ini mempunyai peranan yang sangat krusial pada masyarakat untuk menjalani keberlangsungan hidupnya. Menurut Manarung (2007) dalam Umayya (2017:1) mengatakan perkembangan perekonomian saat ini secara menyeluruh yang di iringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah kompetisi yang semakin ketat dan tajam, baik pasar domestik maupun di pasar internasional.

Perusahaan dituntut agar mampu bersaing dengan efektif dan efisien dalam

menciptakan keunggulan yang kompetitif dan mengutamakan kebutuhan konsumen dalam masing – masing bisnis yang sedang dijalani nya. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam Yafie dkk (2016:12) mengatakan bahwa, produk dan jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk suatu kepuasan konsumen, oleh sebab itu perusahaan harus memberikan kualitas yang baik dalam suatu produk barang maupun jasa.

Dengan adanya peningkatan status sosial masyarakat pada saat ini, dikarenakan masyarakat semakin sadar akan kualitas suatu produk barang maupun jasa yang begitu sangat penting diperhatikan. Banyaknya orang - orang yang kritis tentang hal tersebut membuat kualitas

menjadi salah satu faktor utama dalam pembelian dan penggunaan barang maupun jasa.

Di dalam suatu institusi dengan produk berupa jasa, kualitas pelayanan begitu sangat diperhatikan termasuk juga pada sarana pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu fasilitas perusahaan kepada masyarakat dengan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dapat dilakukan melalui puskesmas, klinik maupun rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75, 2014 “Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dalam mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya”. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan mampu bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi. Namun bagi penyedia jasa kesehatan ini bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari tingkat keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan tersebut.

Indonesia telah menerapkan strategi pelayanan kesehatan primer dan esensial untuk mengatasi permasalahan dalam ketidakmerataan derajat pada akses pelayanan antar wilayah maupun antar strata ekonomi pada masyarakat. Total keseluruhan jumlah puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2020 terdapat sebanyak 10.205 puskesmas. Puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.086 non-rawat inap. Jumlah puskesmas bertambah 0,7% dari 2019 yang sebesar 10.134 unit dengan jumlah rawat inap sebanyak 4.048 dan non rawat inap 6.086 puskesmas. Meningkatnya jumlah puskesmas mencerminkan adanya upaya pada pemerintah dalam memenuhi akses pelayanan terhadap kesehatan primer.

Dari banyaknya jumlah puskesmas yang tersebar di Jawa barat, salah Satu kota yang memiliki pelayanan puskesmas yang cukup banyak adalah Kabupaten Karawang. Karawang merupakan daerah yang sudah memenuhi akses pelayanan kesehatan primer pada masyarakat, hal ini dapat dilihat dengan adanya puskesmas pada

masing – masing kecamatan pada seluruh daerah. Diantaranya terdapat pada kec. Karawang Timur, kab. Karawang.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan puskesmas adiarsa karawang tahun 2020 yang didapatkan, bahwa Puskesmas Adiarsa Karawang mengalami fluktuasi penurunan kunjungan pada setiap bulannya. Hal tersebut diduga oleh adanya faktor yang mempengaruhi pelayanan dan penurunan angka kesakitan pasien Puskesmas Adiarsa Karawang.

Kemudian berdasarkan data penilaian Survey Kepuasan Masyarakat di Puskemas Adiarasa Karawang tahun 2019 didapatkan bahwa ada beberapa unsur pelayanan yang masih memiliki mutu pelayanan Kurang Baik, seperti “Prosedur” dan “Waktu Pelayanan” yang ada pada Puskesmas Adiarsa Karawang. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa Prosedur penanganan pasien masih dirasa kurang baik menurut pasien adalah misalkan pelayanan antrian kurang efektif pada saat pasien menunggu giliran diperiksa oleh dokter, kemudian pada saat pasien mendaftar dirasa mekanismenya cenderung menyulitkan, selain itu pasien merasa bahwa staf melayani pasien dengan kurang ramah.

Diketahui pula, bahwa waktu pelayanan pada proses pendaftaran sampai dengan selesai di puskesmas cenderung lama, misalkan waktu yang diperlukan pada saat staf melayani pasien mendaftar cenderung lamban, kemudian tidak adanya jadwal yang tepat pada saat bertemu dokter sehingga membuat pasien menjadi menunggu lama karena waktu yang tidak teratur, dan waktu pengambilan obat cenderung lama karena kurangnya staf dibagian apotik.

Selain Prosedur dan Waktu Pelayanan, unit pelayanan yang mendapatkan mutu pelayanan Kurang Baik adalah “Perilaku Pelaksana” dan “Sarana dan Prasarana” yang ada di Puskesmas. Berdasarkan hasil tersebut dan fenomena yang terjadi, diketahui bahwa Perilaku Pelaksana cenderung kurang ramah bagi pasien, misalkan staf dibagian pendaftaran dirasa kurang menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) kepada pasien, kemudian tidak adanya satpam yang bersiaga di depan pintu puskesmas untuk memberikan informasi awal dan mengarahkan

pasien, serta petugas parkir yang dirasa kurang bisa memandu pasien pada saat memarkirkan kendaraan.

Diketahui pula bahwa Sarana dan Prasarana yang ada di puskesmas kurang memadai, misalkan ada banyaknya poli akan tetapi kurangnya dokter yang berjaga, kemudian toilet yang tersedia dirasa kotor dan kurang nyaman digunakan, bangku tunggu yang disediakan untuk pasien dirasa terlalu sedikit, dan tidak adanya ambulans yang tersedia di puskesmas.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2016:157) Kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan dan sesuai dengan apa yang diinginkan.”

Swain dan Kar (2017:11) mengidentifikasi enam bidang utama yang dirasakan oleh pasien dan untuk mengevaluasi pelayanan rawat jalan pada puskesmas. Keenam bidang adalah sebagai berikut: Kualitas Teknis, Kualitas Prosedur, Kualitas Infrastruktur, Kualitas Interaktif, Kualitas Personel dan Kualitas Dukungan Sosial.

Citra Institusi

Menurut Supranto dalam pemasaran (2016:25) Citra Institusi atau merek yaitu apa yang konsumen pikir atau rasakan ketika mereka mendengar atau melihat nama suatu merek atau pada intinya apa yang konsumen telah pelajari tentang merek.

Shirley Harrison dalam Sugianto (2016:161) Informasi yang lengkap mengenai Citra Institusi terdiri dari empat elemen sebagai berikut: Kepribadian, Reputasi, Nilai dan Identitas Perusahaan.

Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:46): Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai maka konsumen akan kecewa.

Menurut Kennedy dan Young dalam Metha (2017:8) terdapat empat dimensi yang diperhatikan dari kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, yaitu: Keberadaan, Ketanggapan, Kenyamanan, Kesesuaian Waktu.

Hipotesis Penelitian

Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Institusi

Ho : $\rho_{x_2x_1} = 0$ Tidak terdapat korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Institusi

H1 : $\rho_{x_2x_1} \neq 0$ Terdapat korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Institusi

Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Uji t)

Ho : $\rho_{yx_1}, \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan Pelanggan

H1 : $\rho_{yx_1}, \rho_{yx_2} \neq 0$ Terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan Pelanggan

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan Pelanggan (Uji f)

Ho : $\rho_{yx_1}, \rho_{yx_2}, \rho_{yx_2x_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan Pelanggan

H1 : $\rho_{yx_1}, \rho_{yx_2}, \rho_{yx_2x_1} \neq 0$ Terdapat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan Pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan menggunakan alat bantu Spps 17. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) sebagai variabel bebas, Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien Puskesmas Adiarsa Karawang selama Januari – Desember tahun 2020 yaitu sebanyak 10.350. Dengan sampel sebanyak 273 sehingga penelitian ini menggunakan metode Slovin. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi Deskriptif

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	Skor Total	Kategori
1	Prosedur Klinis baik	976	Setuju
2	Hasil Pemeriksaan yang akurat	929	Setuju
3	Kemudahan pendaftaran	897	Cukup Setuju
4	Ketepatan waktu Pelayanan	991	Setuju
5	Fasilitas ruang tunggu	949	Setuju
6	Fasilitas Toilet	967	Setuju
7	Sikap staf dan tenaga medis ramah	979	Setuju
8	Ketersediaan informasi memadai	991	Setuju
9	Kompetensi staf dan tenaga medis	916	Cukup Setuju
10	Staf dan tenaga medis dapat dipercaya	921	Cukup Setuju
11	Tanggungjawab sosial Puskesmas	948	Setuju
	Total	10464	Setuju
	Rata – rata	951,2	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada rentang skala dengan Kriteria Setuju. Artinya Kualitas Pelayanan yang diberikan staf dan tenaga medis pada Puskesmas Adiarsa Karawang sudah baik.

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Citra Institusi (X2)

No	Indikator	Skor Total	Kategori
1	Puskesmas Adiarsa Karawang Bertanggung Jawab terhadap Pasien nya	995	Setuju
2	Puskesmas Adiarsa Karawang memiliki Kinerja yang baik	986	Setuju
3	Kepercayaan Publik baik	909	Cukup Setuju
4	Puskesmas dikenal dengan pelayanan medis yang baik	970	Setuju
5	Puskesmas Adiarsa Karawang dapat dipercaya	952	Setuju
6	Puskesmas Adiarsa Karawang memiliki kesan yang baik di Masyarakat	948	Setuju

7	Manajemen Puskesmas memiliki rasa peduli pada pasien	986	Setuju
8	Manajemen Puskesmas memiliki rasa peduli pada masyarakat	997	Setuju
9	Manajemen Puskesmas memiliki rasa peduli pada puskesmas	968	Setuju
10	Puskesmas Adiarsa Karawang dikenal sebagai layanan kesehatan yang menghargai pegawai	933	Setuju
11	Logo Puskesmas Menarik	897	Cukup Setuju
12	Masyarakat mudah mengenal atau mengetahui nama Puskesmas	991	Setuju
13	Masyarakat mudah mengingat slogan Puskesmas Adiarsa Karawang	949	Setuju
	Total	12481	Setuju
	Rata – rata	960,1	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Citra Institusi berada pada rentang skala dengan Kriteria Setuju. Artinya Citra Institusi Puskesmas Adiarsa Karawang sudah baik.

Tabel 3 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Indikator	Skor Total	Kategori
1	Pasien mendapatkan bantuan dari pegawai ketika dibutuhkan	977	Setuju
2	Staf selalu ditempat untuk dapat dengan segera memberikan bantuan	959	Setuju
3	Pasien dapat menghubungi staf dengan mudah jika pasien membutuhkan	924	Cukup Setuju
4	Staf medis cepat menjawab ketikan pasien bertanya	963	Setuju
5	Staf medis cepat dan segera menolong jika pasien meminta bantuan	959	Setuju
6	Pegawai puskesmas memberikan pelayanan dengan sopan	949	Setuju
7	Sistem reservasi berobat lewat telpon untuk mempermudah pasien berobat	987	Setuju
8	Tingkat Kebersihan pada Puskesmas	995	Setuju
9	Suasana Puskesmas yang nyaman dan tenang	918	Cukup Setuju
10	Keamanan yang baik pada Puskesmas	925	Cukup Setuju
11	Waktu pemeriksaan yang tepat sesuai janji	986	Setuju
12	Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan laporan hasil tes diagnosa pemeriksaan	909	Cukup Setuju
13	Kesesuaian waktu saat pengambilan obat	970	Setuju

	Total	12421	Setuju
	Rata – rata	955,4	

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien berada pada rentang skala dengan Kriteria Setuju. Artinya Pasien yang berobat atau berkunjung ke Puskesmas Adiarsa Karawang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Analisis Verifikatif

Tabel 4 Korelasi antara Kompensasi (X1) dengan Kepuasan Kerja (X2)

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	273	273
X2	Pearson Correlation	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	273	273

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Dari hasil Analisis diperoleh besaran koefisien diantara variabel bebas yaitu Korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) didapat nilai sebesar 0,845 yang berarti mempunyai tingkat hubungan yang Sangat Kuat dan searah karena nilainya positif serta signifikan.

Pengaruh secara Parsial Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.534	.924		3.826	.000
	X1	.232	.070	.206	3.303	.001
	X2	.723	.061	.745	11.944	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, koefisien jalur untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap

Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,206. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,206. Kemudian koefisien jalur untuk variabel Citra Institusi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel Citra Institusi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,745.

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942 ^a	.855	.853	2.46947

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Koefisien Determinasi (R²) Sebesar 0,855 berarti 85,5%, Variabel Kepuasan Pasien (Y) bisa diterangkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2), atau dapat diartikan Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi memiliki kontribusi Terhadap Kepuasan Pasien Sebesar 85,5%, sedangkan sisanya 14,5% merupakan Kontribusi Variabel lain (ε) yang tidak diteliti

Hasil Uji Hipotesis

Korelasi Antara Kualitas Pelayanan (X₁) dan Citra Institusi (X₂)

Pengujian Hipotesis korelasi antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) dilakukan dengan uji statistik t, yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Diketahui : r = 0,845
N = 273

Maka :

$$t = \frac{0,845\sqrt{273-2}}{\sqrt{1-(0,845)^2}}$$

$$t = \frac{0,845(16,46)}{\sqrt{1-0,71}}$$

$$t = \frac{0,845(16,46)}{\sqrt{0,29}}$$

$$t = \frac{13,90}{0,53}$$

$$t = 26,22$$

Nilai t_{hitung} atau selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat kesalahan 5% db = n – 2 = 273 – 2 = 271, maka diperoleh t_{tabel} =

1,650496. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} (26,22) > t_{tabel} (1,650496)$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak, artinya ada korelasi yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2).

Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial

Tabel 7 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Struktur	Sig.	α	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
Pyx_1	0.000	0.05	3,303	1,650496	H_0 ditolak

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa $sig. (0.000) < \alpha (0.05)$ dan $t_{hitung} = 3,303 > t_{tabel} = 1,650496$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 8 Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Struktur	Sig.	α	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
Pyx_2	0,000	0,05	11,944	1,650496	H_0 ditolak

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa $sig. (0.000) < \alpha (0.05)$ dan $t_{hitung} = 11,944 > t_{tabel} = 1,650496$, maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Citra Institusi (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan

Struktur	Sig.	α	f_{hitung}	f_{tabel}	Kesimpulan
Pyx_1, x_2	0.000	0.05	5,060	3,031918	H_0 ditolak

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa $sig. (0.000) < \alpha (0.05)$ dan $f_{hitung} (5,060) > f_{tabel} (3,031918)$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Institusi (X2) berpengaruh secara simultan (keseluruhan) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang tidak dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Adiarsa Karawang dengan 11 butir pertanyaan

terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner menunjukkan bahwa pasien setuju terhadap indikator Kualitas Pelayanan. Namun untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan, masih terdapat indikator yang masih memiliki skor dibawah rata – rata kategori setuju yaitu Indikator Kemudahan pendaftaran dengan skor 897, Indikator Kompetensi staf dan tenaga medis dengan skor 916, dan Indikator Staf dan tenaga medis dapat dipercaya dengan skor 921.

2. Citra Institusi Puskesmas Adiarsa Karawang dengan 13 butir pertanyaan terhadap variabel Citra Institusi. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner menunjukkan bahwa pasien setuju terhadap indikator Citra Institusi. Namun untuk meningkatkan Citra Institusi, masih terdapat indikator yang masih memiliki skor dibawah rata – rata kategori setuju yaitu Indikator Kepercayaan Publik baik dengan skor 909, indikator Puskesmas Adiarsa Karawang dikenal sebagai layanan kesehatan yang menghargai pegawai dengan skor 933, dan indikator Logo Puskesmas Menarik dengan skor 897.
3. Kepuasan Pasien Puskesmas Adiarsa Karawang dengan 13 butir pertanyaan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner menunjukkan bahwa pasien setuju terhadap indikator Kepuasan Pasien. Namun untuk meningkatkan Kepuasan Pasien, masih terdapat indikator yang masih memiliki skor dibawah rata – rata kategori setuju yaitu Indikator Pasien dapat menghubungi staf dengan mudah jika pasien membutuhkan dengan skor 924, indikator Suasana Puskesmas yang nyaman dan tenang dengan skor 918, indikator Keamanan yang baik pada Puskesmas dengan skor 925, dan indikator Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan laporan hasil tes diagnosa pemeriksaan dengan skor 909.
4. Koefisien korelasi diantara variabel bebas yaitu korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Institusi didapatkan nilai 0,845 yang berarti kedua variabel mempunyai hubungan yang Sangat Kuat dan searah karena nilainya positif.

5. Analisis Jalur Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 17,1% dan Koefisien jalur variabel Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien adalah Sebesar 68,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi memiliki pengaruh parsial terhadap Kepuasan Pasien.
6. Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Adiarsa Karawang. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi adalah sebesar 0,855 atau 85,5%, atau dapat diartikan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Institusi (X_2) memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 85,5%, sedangkan sisanya 14,5% merupakan kontribusi variabel lain (ϵ) yang tidak diteliti.

REFERENSI

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Adam, Muhammad. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Aziz, Anton Mulyono. dan Irjayanti, Maya. 2014. *Manajemen*. Bandung, Mardika Group.
- Hanif, Mauludin. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, Malayu, S.P 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing : (Dasar – Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta : Gosyen Publisher.
- Kotler, P. dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, C. dan Wirtz, John. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Purnamasari, Yulia. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP), Vol.5, No. 1.
- Riduan dan Kuncoro. 2017. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis Lengkap dengan Contoh Tesis dan Perhitungan Spss 17.0*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2012. *Management, Eleventh Edition*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Rosiana, Tri Handayani. 2012. *Bauran Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2*. Erlangga, Jakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Jurnal :**
 Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Institusi dan Implikasi Kepuasan Pelanggan*

- Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang. Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No.3, Juli 2018. ISSN : 2339 – 0689, E-ISSN : 2406-8616
- Bendaou, Mohamed Lamine. & Callens, Stephane. 2017. *New Health Systems: Integrated Care and Health Inequalities Reduction*. Elsevier Science. ISBN: 9780081017722.
- Candra, Afrimon. dan Irda, Dahliana Kamener. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen menggunakan BPJS Kesehatan di Kota Padang*. E-Jurnal Universitas Bung Hatta, 9(2), hal. 1-12.
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi pada Pelanggan Service Center di Kota Malang)*. Jurnal Ekobis. Jurusan Manajemen Universitas Brawijaya. ISSN : 2528-0503.
- Jayananda. dan Suarmanayasa. 2022. *Pengaruh Citra Institusi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan*. Bisma: Jurnal Manajemen, Vol. 8 No. 1, Bulan April Tahun 2022 P-ISSN: 2476-8782.
- Khaidir, Andi Muhammad Aby., dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Telekomunikasi Seluler Indonesia Grapari telkmsel Makassar (Studi Kasus : Aplikasi My Telkomsel)*. Economics Bosowa Journal Edisi XXIV. Vol 4, No. 001.
- Lagautu, Jainudin., dkk. 2019. *Pengaruh Citra Institusi, Kualitas Pelayanan dan Perspsi konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Matahari Department Store Mentos*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 751 – 760.
- Lelawati, Nina. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro*. Thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Mulyaningsih, Luh Ayu. & Suasana, I. Gst Agung Ketut Gede. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar*. E-Journal Management Unud. Vol. 5, No. 1, 2016 : 1- 30.
- Nabil Musyaffa, Ngatno. 2019. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pemenumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT. KAI DAOP IV Semarang)*. Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia.
- Nilasar, Eswika., dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015. ISSN : 1693-0827
- Rizki, Kemas Miftahul. 2019. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Harga Terhadap Niat Pembelian Ulang Yang Dimediasi Kesetiaan Pelanggan Pada Produk Sepatu Adidas Di Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Setiawan, Heri dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Swain Swapnarag & Kar Chandra Nirmal. 2017. *Hospital service quality as an antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework*. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare. Marketing. ISSN: 1750-612.
- Sumartini, dan Yulianthini. 2021. *Pengaruh Citra Institusi dan Kepuasan Pelanggan*

Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja. Jurnal Manajemen, Vol. 7 No. 1, Bulan April Tahun 2021 P-ISSN: 2476-8782

Umayya, i. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara.* SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Yafie, Achmad Safrizal, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 35, No. 2.

Website dan Undang – Undang :

<https://pusdatin.kemkes.go.id>

<https://databoks.katadata.co.id>

<https://depkes.go.id>

<https://komdat.kemkes.go.id>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75, Tahun 2014. Tentang Pusat kesehatan Masyarakat.