

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPTD PUSKESMAS KABANJAHE KECAMATAN KABANJAHE KABUPATEN KARO

Rendy Franata Tarigan¹, Nawary Saragih²

Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Santo Thomas Medan Jl. Setia Budi No 479 F, 20132,
Indonesia

e mail: nawary_saragih@ust.ac.id*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) on patient satisfaction at the Regional Technical Implementation Unit of the Community Health Center (UPTD Puskesmas) Kabanjahe, Kabanjahe District, Karo Regency. Data obtained directly from respondents (patients). The number of samples with maximum error (error) obtained 96 people. The analysis technique used in this research is validity and reliability test, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results of the study with the equation $Y=2,074+0,087B+0,284E-0,007KH+0,116KT+0,400J+ e$. This means that the quality of service (tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance) reflects that there is still a problem of patient dissatisfaction with the quality of services provided by the Health Center. The results of the F test, that the quality of service (tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance) simultaneously has a positive and significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the significant value of $0.000 < 0.05$. The results of the t test, tangibles and responsiveness partially have a positive but not significant effect, and reliability have a negative and insignificant effect on patient satisfaction. While the results of the t test, empathy and assurance partially have a positive and significant effect on patient satisfaction. The value of the determinant coefficient (R Square) is 0.601, meaning that patient satisfaction can be explained by the quality of service (tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) of 60.1%, while another 39.9% is explained by other variables that are not explained. in this research, such as security, location, environment etc. Based on the results of the study that by looking at the results of the t test, tangibles and responsiveness partially have a positive but not significant effect, and reliability have a negative and insignificant effect on patient satisfaction. So it is suggested that the management of the Health Center needs improvement (officers who can provide health services reflect a high commitment to the principles of health services at the Kabanjahe Health Center in Karo Regency. The equipment provided is incomplete. The service is in accordance with the promises offered. The ability of the medical team to use assistive devices in the service process) to increase patient satisfaction. Then by looking at the magnitude of other factors (39.9%) of patient dissatisfaction with the quality of service (tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance), the management of this health center still needs to make improvements in many ways for service satisfaction to the community.

Keywords: Quality of Service (tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance), Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. 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.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada saat ini Pemerintah telah

berusaha meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui suatu wadah yang disebut UPTD Puskesmas (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat).

Puskesmas, adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif dan preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Tugas pokok Puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

Oleh karena itu, Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (UPTD Puskesmas) Kabanjahe Kabupaten Karo dituntut untuk menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila konsumen atau pasien merasa puas dengan apa yang mereka terima atau rasakan dari barang atau jasa pelayanan maka pasien akan mengingat UPTD Puskesmas Kabanjahe Kabupaten Karo dan melakukan promosi ke masyarakat lain tentang pelayanan yang baik yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Kabanjahe Kabupaten Karo. Memberikan pelayanan dengan mutu terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien.

Menurut Tjiptono dan Chandra Gunawan (2016:126), dalam konteks kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Selanjutnya, menurut Adam (2015:102) dalam pelayanan yang konsisten akan didapati kondisi perlakuan yang sama terhadap semua konsumen baik mengenai waktu, kesempatan dan penyediaan pelayanan. Dengan memperhatikan akan pentingnya pelayanan konsumen sebagai salah satu alat persaingan, suatu perusahaan jasa atau layanan harus mampu mengetahui lebih dahulu pengertian dari kualitas jasa atau layanan (*service quality*).

Kotler (2008:177) menyatakan “bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan yang mengakibatkan jumlah pasien akan mengalami penurunan yang signifikan di puskesmas tersebut. Kepuasan pasien telah menjadi perhatian lebih oleh pihak Puskesmas. Pasien umumnya mengharapkan kualitas pelayanan maksimal sehingga dapat dirasakan oleh pasien untuk diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pasien dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Puskesmas akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke klinik atau pelayanan kesehatan berbayar lainnya yang memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan atau puskesmas. Apabila konsumen atau pasien merasa puas dengan apa yang mereka terima atau rasakan dari barang atau jasa pelayanan maka konsumen akan mengingat UPTD Puskesmas Kabupaten Karo dan

melakukan kunjungan ulang dan terciptanya promosi mulut ke mulut di dalam masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Kabupaten Karo tersebut. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dimana Puskesmas memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan. Salah satu tolak ukur keberhasilan Puskesmas yang bergerak dibidang jasa ini adalah seberapa banyak jumlah pasien yang terjaring. Hal ini dipengaruhi oleh sejauh mana Puskesmas dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka kepuasan pasien akan tercapai dan semakin banyak jumlah pasien yang terjaring.

Jika dilihat dari jumlah pasien UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Tanah terjadi peningkatan jumlah Puskesmas menunjukkan wujud komitmen Pemerintah dalam penyediaan sarana kesehatan, tetapi tidak disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini yang menyebabkan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan Puskesmas mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan) yang diberikan oleh Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Seperti sarana dan prasarana, perhatian yang tulus dan bersifat individual, memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan, membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, dan kemampuan pegawai Puskesmas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada Puskesmas masih belum sesuai dengan harapan pasien.

Adapun hasil penelitian di lapangan yang dianggap merupakan penyebab dari kurang puasnya pasien atas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kabanjahe dalam hal:

1. Berwujud (Tangible) seharusnya petugas dapat memberikan pelayanan kesehatan mencerminkan komitmen yang tinggi terhadap prinsip pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. peralatan yang disediakan kurang lengkap, tempat parkir kurang luas dan kurang aman terutama untuk parkir mobil.
2. Empati (Empathy)
Tenaga kesehatan dan non medis kurang ramah, bersikap tidak peduli dan tidak mengutamakan kepentingan pasien sehingga banyak pasien yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
3. Kehandalan (Reliability)
Kemampuan dan kehandalan petugas Puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta pasien belum memenuhi harapan pasien dan tenaga medis yang kurang menerapkan disiplin ilmu yang telah dimilikinya. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pasien, namun fakta dilapangan tidak sesuai harapan pasien yang berobat.
4. Ketanggapan (Responsiveness)
Daya tanggapnya kurang bagus, kurangnya kecepatan para medis atau non medis dalam menangani permintaan atau keluhan pasien sehingga kadang membuat pasien mengeluh. Dan petugas kurang mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien sehingga tidak terjadi hubungan yang harmonis antara pasien dan petugas kesehatan.
5. Jaminan (Assurance)
Sering terjadi permasalahan mengenai ketidak kesembuhan pada pasien, sehingga membuat pasien kurang percaya berobat di UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hal ini terjadi karena paradigma masyarakat mengenai Puskesmas, dimana lebih terjamin berobat ke klinik atau pelayanan kesehatan lainnya yang berbayar. Dimana pasien sering merasa obat-obatan di UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe kurang memadai, minimnya fasilitas medis dan fasilitas medis yang ada tidak dijaga atau dirawat dengan baik.

Apabila kondisi diatas tidak dibenahi secara serius dan seksama, dikhawatirkan pelayanan kesehatan justru menambah lebar kesenjangan (*gap*) pelayanan, bahkan berpotensi

menjadikan layanan kesehatan menjadi semakin mahal, lamban, dan tidak transparan. Padahal, rakyat selaku penerima jasa layanan kesehatan harus terbebas dari penyakit yang dideritanya. Berdasarkan fenomena atau uraian permasalahan dan argumentasi dalam penelitian ini, penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo”

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler (2002:6) adalah sebagai proses sosial manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan, lewat pencapaian dan pertukaran timbal balik produk/jasa dan nilai dengan orang lain. Artinya pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang/ jasa yang dapat memuaskan kebutuhan, keinginan konsumen pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

2. Pemasaran jasa

Menurut Zehaml dan Bitner (dalam Lupiyoadi, 2006:6) pemasaran jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Menurut Groonroos (dalam Dimiyati, 2008:22) “Pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal dan pemasaran interaktif”.

- Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan normal yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyiapkan, memberi harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa itu kepada konsumen.
- Pemasaran internal menjelaskan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan untuk melatih dan memotivasi pegawainya untuk melayani pelanggan dengan baik.
- Pemasaran interaktif menggambarkan keahlian pegawai dalam melayani klien”

3. Pengertian jasa

Menurut Kotler & Keller (2012:214) pengertian jasa adalah setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

- Jasa merupakan suatu kinerja atau penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan atau konsumen lebih dapat berperan serta aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.
- Kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.
- Jasa merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dan tidak berwujud tetap dapat dinikmati manfaatnya.
-

4. Sistem Pemasaran Jasa

Menurut Yazid (2001:18), jika pemasaran jasa dipandang sebagai suatu sistem, maka akan terdiri dari sistem bisnis jasa dan elemen-elemen yang memberi kontribusi kepada pandangan konsumen terhadap organisasi secara keseluruhan. Adapun elemen-elemen dimaksud tersebut mencakup; upaya-upaya komunikasi dari bagian periklanan dan/atau penjualan, telepon dan surat dari personel, nota dari bagian akuntansi, *display* random kepada personel dan fasilitas jasa, pemberitaan dan editorial di media massa, dan bahkan riset pasar.

5. Kualitas Jasa

Menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:181) kualitas jasa adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, peningkatan laba perusahaan tersebut sangat

ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Sedangkan Menurut Zeithmal dalam Tjiptono (2007:22) Model *service quality* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa antara lain:

- a. Gap 1: Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (knowledge gap).
- b. Gap 2: Perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (standards gap).
- c. Gap 3: Perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (delivery gap)
- d. Gap 4: Perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (communication gap)
- e. Gap 5: Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan service gap).

Harapan Konsumen untuk Jasa menurut (Sularso 2001:35) bahwa kepuasan konsumen selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan (harapan) dengan yang dihadapi (Sularso 2001:35).

6. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2007:273), terdapat lima dimensi kualitas jasa, antara lain:

- a. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Empati (*empathy*), merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- c. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- d. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- e. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

7. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2004:349) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Menurut Tjiptono (2004:25) bahwa konsep kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Berikut ini ada beberapa alasan tentang pentingnya kepuasan pelanggan/ anggota bagi perusahaan/ organisasi antara lain menurut teori Kottler dalam jurnal Suwardi (2009:36), menyatakan kunci alasan untuk mempertahankan kepuasan konsumen antara lain:

- 1) *Re-purchase*: membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain
- 3) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : menggunakan jasa dari perusahaan yang sama.
- 4) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 5) Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapan berikut:

- a. Apabila hasil yang di rasakan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa atau kurang puas bahkan tidak puas,
- b. Apabila hasil yang di rasakan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas
- c. Apabila hasil yang di rasakan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat:

- Hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan
- Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan,
- Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang di peroleh menjadi meningkat.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Karya Murni Medan pada tahun 2020. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kesalahan (error) maksimum dengan rumus (Supranto J, 2009:113):

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{\epsilon} \right)^2 = \left(\frac{1,96 \times 0,5}{0,1} \right)^2 = 96 \text{ orang}$$

Jumlah sampel diperoleh dari dengan tingkat keyakinan ditetapkan 95% ($\alpha = 5\%$, sehingga $Z_{1/2\alpha} = 1,96$), kesalahan (error) maksimum (ϵ) = 0,1 dan nilai simpangan baku = 0,5; maka jumlah sampel yang dibutuhkan (n) = 96,04 dibulatkan menjadi 96 orang. Adapun teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak (*random*).

2. Operasionalisasi Variabel

a. Variabel independen (X) yaitu terdiri dari:

- Tangible* adalah bukti konkret Kenyamanan tempat dan kebersihan yang selalu terjaga, Kerapian penampilan pegawai tenaga medis dalam melayani pasien. Kelengkapan fasilitas dan peralatan kerja tenaga medis di UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo
- Emphaty* adalah Mengutamakan kepentingan pasien. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Tim medis melayani dengan sikap simpatik dan ramah
- Reliability* adalah Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan. Kemampuan tim medis dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kecermatan dalam melayani pasien
- Responsiveness* adalah Sikap dan kinerja dokter maupun perawat UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan. Tim medis melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat
- Assurance* adalah Tim medis memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo untuk menciptakan rasa aman bagi pasien

a. Variabel dependen (Y) yaitu terdiri dari: Kepuasan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman. Kepuasan untuk mendapatkan informasi edukasi kesehatan seimbang dan bertanggung jawab. Kepuasan akan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan

3. Metode Analisis

a. Uji Validitas Instrumen

Kuesioner diberikan kepada 30 responden dianggap memenuhi syarat adalah kalau r -hitung $> 0,30$

b. Uji Reabilitas Instrumen

Menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach. Jika $\alpha > 0,5$ artinya instrumen reliabel..

c. Teknik Analisis Data

Menggunakan analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS. Versi 22.0 dengan rumus (Supranto, J, 2009:239) sebagai berikut: $Y_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k + \varepsilon_i$

4. Hipotesis

Melakukan uji F dan uji t, untuk membuktikan apakah H_0 ditolak atau diterima dengan prosedur pengujian hipotesis dilakukan sebagai berikut:

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Jogiyanto (2004:174) “pengujian t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu :

- $H_0 : b_i = 0$, artinya berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.
- $H_0 : b_i = 0$, artinya berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Jogiyanto (2004:174) “Pengujian F ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujinya adalah:

- $H_0 : b_i = 0$, artinya berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.
- $H_0 : b_i = 0$, artinya berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo

Koefisien Determinasi (R^2)

Mengukur seberapa dapat menerangkan variabel terikat. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan Berwujud (X_1), Empati (X_2), Kehandalan (X_3), Ketanggapan (X_4), Jaminan (X_5) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika R^2 semakin mengecil terhadap variabel bebas (mendekati nol) terhadap variabel bebas (Y) hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Persamaan Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) versi 22.00 dengan hasil sebagai berikut:

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
	(Constant)	2,074	1,543		1,344
	Berwujud	,087	,122	,084	,707
	Empati	,284	,124	,290	2,292
	Kehandalan	-,007	,130	-,006	-,057

	Ketanggapan	,116	,118	,116	,983	,328
	Jaminan	,400	,138	,374	2,895	,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah dengan spss

Berdasarkan hasil uji di atas maka, dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = 2,074 + 0,087B + 0,284E - 0,007KH + 0,116KT + 0,400J + e$.

Jadi, dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresinya yang bertanda positif dan negatif. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien Pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo perlu memperbaiki kualitas pelayanannya.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan dari nilai coefficients t dengan $\alpha = 5\%$, maka dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai uji t_{hitung} untuk variabel berwujud sebesar $0,707 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,481 > 0,05$ maka hal ini menunjukkan berwujud secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, Nilai uji t_{hitung} untuk variabel empati sebesar $2,292 > 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ maka hal ini menunjukkan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Nilai uji t_{hitung} untuk variabel kehandalan sebesar $-0,057 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,955 > 0,05$ maka hal ini menunjukkan, kehandalan secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, Nilai uji t_{hitung} untuk variabel ketanggapan sebesar $0,983 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,328 > 0,05$, maka hal ini menunjukkan, ketanggapan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, Nilai uji t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar $2,895 > 1,96$ dan tingkat signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ maka hal ini menunjukkan jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.

Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan dari nilai Anova nilai F dengan $\alpha = 5\%$, maka dapat dijelaskan sebagai berikut

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	185,815	5	37,163	27,099	,000 ^b
	Residual	123,424	90	1,371		
	Total	309,240	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, Berwujud, Empati						

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, Berwujud, Empati

Sumber: data diolah dengan spss

Berdasarkan tabel di atas nilai F_{hitung} sebesar $27,099 > F_{tabel}$ sebesar $1,35$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) secara simultan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,775 ^a	,601	,579	1,171
a. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, Berujud, Empati				

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien determinan (*R Square*) adalah sebesar 0,601. Artinya, kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) sebesar 60,1%, sedangkan 39,9% lagi dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, seperti keamanan, lokasi, lingkungan dll.

PEMBAHASAN

Pengaruh Berwujud Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai uji t-hitung untuk variabel berwujud sebesar $0,707 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,481 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, berwujud secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kenyamanan tempat dan kebersihan yang selalu terjaga, Kerapian penampilan pegawai tenaga medis dalam melayani pasien. Kelengkapan fasilitas dan peralatan kerja tenaga medis di UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo berwujud secara parsial berpengaruh positif dan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hal ini terjadi karena Gedung yang baik dan representatif seharusnya didukung oleh petugas yang dapat memberikan pelayanan kesehatan mencerminkan komitmen yang tinggi terhadap prinsip pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabanjahe Kabupaten Karo. Peralatan yang disediakan kurang lengkap.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai uji t-hitung untuk variabel empati sebesar $2,292 > 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,024 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keutamaan kepentingan pasien. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Tim medis melayani dengan sikap simpatik dan ramah maka empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Maka variabel empati tersebut perlu dipelihara dan ditingkatkan karena dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai uji thitung untuk variabel kehandalan sebesar $-0,057 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,955 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, kehandalan secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan. Kemampuan tim medis dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kecermatan dalam melayani pasien tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi belum sesuai dengan harapan oleh pasien. Dengan demikian indikator dari variabel kehandalan tersebut ini masih perlu ditingkatkan oleh manajemen Puskesmas untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. saran

Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai uji t-hitung untuk variabel ketanggapan sebesar $0,983 < 1,96$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,328 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, ketanggapan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan. Tim medis melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena daya tanggapnya kurang bagus, kurangnya kecepatan para medis atau non medis dalam menangani permintaan atau keluhan pasien sehingga kadang membuat pasien mengeluh. Dan petugas kurang mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien sehingga tidak terjadi hubungan yang harmonis antara pasien dan petugas kesehatan. Maka variabel ketanggapan ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Nilai uji t-hitung untuk variabel jaminan sebesar $2,895 > 1,96$ dan tingkat signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tim medis memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo mampu untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. Kemampuan pegawai UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo untuk menciptakan rasa aman bagi pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan nilai signifikan dari model penelitian ini adalah sebesar 0,000, dimana nilai $0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} sebesar 27,099 dan F_{tabel} sebesar 1,35 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan nilai $R\text{-Square}$ sebesar 0,601 atau 60,1%. Hal ini berarti bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 60,1% pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe. Sedangkan sisanya sebesar 39,9% dijelaskan oleh variabel variabel lain diluar penelitian ini, seperti keamanan, lokasi, lingkungan dll.

Hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, jaminan) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima, karna pada penelitian ini kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linear berganda:

- $Y=2,074+0,087B+0,284E-0,007KH+0,116KT+0,400J+ e$. Artinya bahwa kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) mencerminkan masih ada masalah ketidakpuasan Pasien terhadap Kualitas jasa yang diberikab oleh Puskesmas.
2. Kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
 3. Berwujud dan ketanggapan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, dan kehandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien
 4. Empati dan jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
 5. Nilai koefisien determinan (R Square) adalah sebesar 0,601 artinya, kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan) sebesar 60,1%, sedangkan 39,9% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, seperti keamanan, lokasi, lingkungan dll.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Melihat hasil uji t, berwujud dan ketanggapan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, dan kehandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka disarankan Manajemen Puskesmas perlu diperbaiki (petugas yang dapat memberikan pelayanan kesehatan mencerminkan komitmen yang tinggi terhadap prinsip pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabanjahe Kabupaten Karo. Peralatan yang disediakan kurang lengkap. Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan. Kemampuan tim medis dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan) untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. saran
2. Melihat besarnya faktor lain (39,9%) ketidak puasan Pasien terhadap kualitas pelayanan (berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan) maka Manajemen Puskemas ini masih perlu melakukan perbaikan dalam banyak hal untuk kepuasan pelayanan terhadap Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arief, Furchan. 2005. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Cetakan ke II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke XIII. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djaslim, Saladin. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Ghozali, Iman. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Edisi 14. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- _____, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Lovelock. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT.INDEKS.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ketujuh. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. 2016. *Brand manajemen dan strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- _____, Fandy. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid 1. Jakarta: PT. Gramedia.
- Umar, Husein. 2002. *Metedologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal/Skripsi

- Assauri, Sofjan. 2003. *Costumer service yang baik Landasan Pencapaian Costumer Satisfaction dalam Usahawan*, no. 01, tahun XXXII, Januari, hal. 25-30: Jakarta.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., dan Rochman, F. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandang Surabaya. *Skripsi*. (Tidak Dipublikasikan). Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
- Lesmana. 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien Miskin Pengguna BPJS di RSUD Muara Taweh. *Skripsi*. (Tidak Dipublikasikan). Muara Taweh: Fakultas Ekonomi STIE.
- Tryhaji. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang. *Skripsi*. (Tidak Dipublikasikan). Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Managemant Kesehatan* 09 (1), 1-7.

Dari Website/Internet

- Rhida, Muhammad. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. (<https://ombudsman.go.id>), diakses 11 Mei 2021.