

# ANALISIS PELAYANAN JASA PUSKESMAS CIJEUNGJING TERHADAP PASIEN BPJS DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

Oleh :

**Agus Handi Jatnika**

*Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Galuh Ciamis 46215*

## ABSTRAK

Berdasarkan Penelitian awal yang di lakukan tanggal 15 dan 16 April 2019 di ketahui pasien yang datang ke Puskesmas Cijeungjing membludak sedangkan sumber daya manusia dalam menangani pasien masih terbatas, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu suatu metoda yang menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata pelanggan dengan kinerja badan usaha tersebut. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner.

Setelah dilakukan tahapan analisis data diketahui beberapa hal sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis secara total adalah sebesar 84%. Berdasarkan standar kriteria objektif yang bersifat kualitatif (bab iii) nilai tersebut ada diantara 81 – 90,9%, yang artinya kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis adalah baik.
2. Harapan pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis secara total adalah sebesar 91,8%. Berdasarkan standar kriteria objektif yang bersifat kualitatif (bab iii) nilai tersebut ada diantara 91 – 100%, yang artinya harapan pasien tentang kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis adalah sangat baik.
3. Berdasarkan analisis IPA diketahui indikator kualitas pelayanan tersebar pada kuadran I, II, III, dan IV. Hampir seluruh indikator kinerja pegawai dalam hal kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan responden. pada indikator ketepatan waktu pelayanan, kecakapan petugas pelayanan, daya tanggap pegawai pelayanan terhadap keluhan pasien, komunikasi pegawai dengan pasien, citra puskesmas, dan kemudahan dalam memperoleh informasi, memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan rendah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat diajukan saran bahwa pada indikator ketepatan waktu pelayanan, kecakapan petugas pelayanan, daya tanggap pegawai pelayanan terhadap keluhan pasien, komunikasi pegawai dengan pasien, citra puskesmas, dan kemudahan dalam memperoleh informasi, memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Metode IPA*

## **Pendahuluan**

Puskesmas merupakan lembaga publik yang berupaya untuk meningkatkan jasa pelayanan yang berkualitas. Pendapat Kotler dalam pendapat Supranto menyatakan, “Kriteria kualitas jasa pelayanan, sebagai berikut: 1) Keandalan (*reability*), adalah kemampuan suatu lembaga pelayanan jasa yang telah dijanjikan dengan tepat, cepat dan terpercaya. 2) *Responsiveness*, adalah kemampuan suatu lembaga pelayanan untuk membantu pasien dalam memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3) Keyakinan (*confidence*), merupakan pengetahuan dan sikap pada karyawan, serta kemampuan mereka bisa memberikan kepercayaan dan keyakinan *assurance*. 4) Empati (*empaty*), adalah kepedulian, yaitu dengan cara memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Berwujud (*tangible*), merupakan penampilan bukti fisik, peralatan, personil dan media komunikasi”.

Berdasarkan Penelitian awal yang dilakukan tanggal 15 dan 16 April 2019 di ketahui pasien yang datang ke Puskesmas Cijeungjing membludak sedangkan sumber daya manusia dalam menangani pasien masih terbatas, sehingga hal ini berdampak pada kurang maksimalnya dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan

Cijeungjing. Berdasarkan permasalahan tersebut maka, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian Adapun judul yang diangkat: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS CIJEUNGJING TERHADAP PASIEN BPJS DENGAN METODE IPA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN”**

## **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cijeungjing terhadap pasien BPJS?
2. Bagaimana tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cijeungjing terhadap pasien BPJS?

## **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cijeungjing terhadap pasien BPJS;
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cijeungjing terhadap pasien BPJS

## Tinjauan Pustaka

### 1. Kualitas Pelayanan

Tjiptono “Kualitas pelayanan jasa ialah tingkat keunggulan yang ingin bisa diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan yang ingin di capai untuk memenuhi keinginan”. Lewis dan Booms dalam Tjiptono “ukuran seberapa bagusnya tingkat layanan yang diberikan harus mampu sesuai dengan ekspektasi mereka.”. Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono “kualitas adalah kondisi dinamis yang saling berkaitan terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau harapan”.

Berdasarkan sebagian pengertian diatas pembabahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa ternyata kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu hal yang harus diharapkan oleh para konsumen agar perusahaan mencapai keinginan dan kebutuhan bagi konsumen.

Kotler lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang dipenuhi yaitu : “*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*”. Kualitas pelayanan memiliki beberapa aitem dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan ini merupakan hasil temuan penelitian dari teori yang disampaikan oleh Pasuraman.

#### 1. *Tangibles* (berwujud)

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan didalam suatu perusahaan

untuk menampilkan yang terbaik bagi para pelanggan

#### 2. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* adalah kemampuan diperusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan oleh para konsumen terkait dengan kecepatan

#### 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* merupakan tanggapan memberikan pelayanan yang cepat atau tepat responsif

#### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang didapatkan dari sikap sopan santun karyawan dan komunikasi yang baik.

#### 5. *Empathy* (empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus atau ikhlas dan bersifat pribadi kepada para pelanggan

## 2 Kinerja

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2009: 60). Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Gomes (2003: 39) menyatakan kinerja karyawan sebagai catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu. Sehingga kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk pada tugas yang harus dilakukan. Selanjutnya Mangkunegara (2009: 9) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. Kinerja individual merupakan hubungan dari ketiga faktor antara lain kemampuan (*ability*), usaha (*effort*), dan dukungan (*support*).

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

John A. Martilla dan John C. James berpendapat pada sebuah konsep *Importance Performance Analysis (IPA)* yang berasal dari konsep *Satisfaction Quality*. Supranto "Konsep ini berisi bagaimana menterjemahkan sesuatu yang diinginkan oleh para pelanggan

dapat diukur dalam kaitannya dengan sesuatu harus dilakukan oleh penyedia jasa agar menghasilkan produk yang berkualitas, baik dan berwujud maupun tidak berwujud. Bila pada konsep *Satisfaction Quality* hanya bisa menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan kepada bahan usaha atau harapan bagi para pelanggan dengan kinerja pada *Importance Performance Analysis* kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata pelanggan dengan kinerja badan usaha tersebut. Dengan demikian badan usaha akan lebih terarah untuk melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas dan kepentingan pelanggan.

Analisa yang diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan. atau Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan dalam berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja penyedia jasa pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X adalah merupakan tingkat kinerja terhadap layanan yang memberikan kepuasan pelanggan dan Y adalah merupakan tingkat kepentingan/harapan.

### **Objek Penelitian**

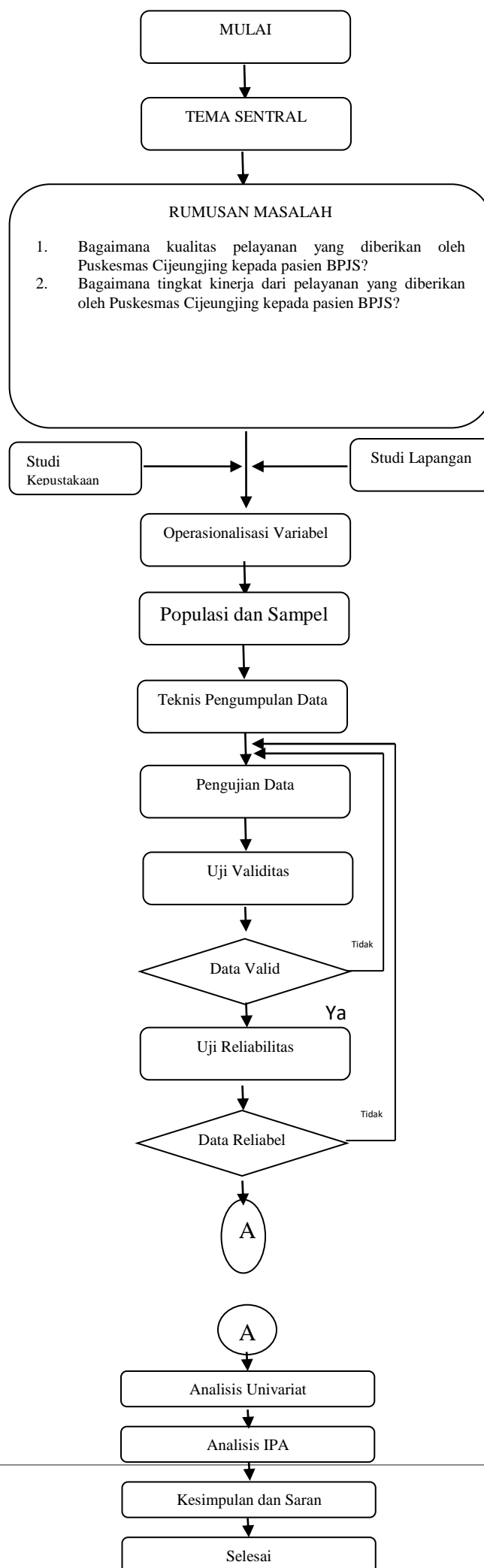
Puskesmas Cijeugjing terletak di Jl. Cijeugjing No 625 Bojongmenger, Cijeugjing, Kabupaten Ciamis provinsi Jawa Barat Wilayah

kerja Puskesmas Cijeungjing memiliki luas 3.418 km<sup>2</sup> yang letak astronomisnya berada pada 1825<sup>0</sup>53 Bujur timur dan 0720<sup>0</sup>48 Lintang Selatan Penelitian ini merupakan tipe penelitin deskriptif kuantitatif yaitu berusaha menggambarkan pelayanan jasa yang di lakukan di Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis yang berkaitandengan dimensi *reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) *tangible* (nyata) dengan menggunakan metode IPA (*Importance Perfomance Analisis*)

### Desain Penelitian

Secara teoretik, menurut para ahli, seperti Bog dan Moloeng, yang dikutip ulang oleh Suryaman berpandangan yang sama, bahwa dalam suatu penelitin, biasanya ada tiga tahapan kegiatan yang harus didesain secara tepat, yaitu: (1) pralapanan; (2) kegiatan lapangan; dan (3) analisis intensif. Demikian pun dalam penelitian ini, akan menempuh ketiga tahapan itu.

### 3 Sistematika Pemecahan Masalah



**Hasil Analisis dan Pembahasan  
Gambaran Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan dilihat dari dimensi proses pelayanan terhadap pasien BPJS yang dilakukan Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis telah dilakukan penyebaran kuesioner tentang Kualitas Pelayanan Dilihat dari Dimensi Proses Pelayanan sebanyak 20 buah terhadap 46 orang pasien BPJS.

**Tabel 1  
Gambaran Kualitas Pelayanan  
Puskesmas Cijeungjing  
Kabupaten Ciamis**

No	Hasil Skor Variabel yang Dicapai (Q)	Jumlah Skor Total (R)	% (P) $P = \frac{Q}{R} \times 100\%$
1	3.844	4.600	84

Berdasarkan tabel 1 tersebut dapat diketahui persentase kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis secara total adalah sebesar 84%. Berdasarkan standar kriteria objektif yang bersifat kualitatif, nilai tersebut ada diantara 81 – 90,9%, yang artinya kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis adalah baik.

**Gambaran Harapan Pasien tentang  
Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui gambaran tentang harapan pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis telah dilakukan

penyebaran kuesioner tentang Harapan pasien tentang kualitas pelayanan Dilihat dari Dimensi Proses Pelayanan sebanyak 20 buah terhadap 46 orang pasien BPJS

**Tabel 2  
Gambaran Harapan Pasien tentang  
Kualitas Pelayanan Puskesmas  
Cijeungjing Kabupaten Ciamis**

No	Hasil Skor Variabel yang Dicapai (Q)	Jumlah Skor Total (R)	% (P) $P = \frac{Q}{R} \times 100\%$
1	4.223	4600	91,8

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui persentase harapan pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis secara total adalah sebesar 91,8%. Berdasarkan standar kriteria objektif yang bersifat kualitatif, nilai tersebut ada diantara 91 – 100%, yang artinya harapan pasien tentang kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis adalah sangat baik.

**Kinerja Pegawai Puskesmas  
Cijeungjing Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan ms. Excel terhadap hasil tabulasi data hasil kuesioner (terlampir), maka dapat diketahui hasil dari analisis kesesuaian antara persepsi responden tentang kualitas pelayanan pegawai dengan penilaian kepentingan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Gambaran Kesesuaian antara**  
**Persepsi Kualitas Pelayanan dengan**  
**Harapan/ Kepentingan Responden**  
**di Puskesmas Cijeungjing Ciamis**

No.	Dimensi	Persepsi Kualitas (Xi)	Harapan/ Kepentingan (Yi)	GAP	Kesesuaian
1	2	3	4	5	6
<b>Keandalan (Reability)</b>					
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	4,24	4,63	-0,39	91,58
2	Kecepatan Pelayanan	4,33	4,59	-0,26	94,34
3	Kecepatan dalam Pemberian Informasi Penting	4,17	4,72	-0,55	88,35
4	Kecakapan Petugas Pelayanan	3,91	4,59	-0,68	85,19
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,16</b>	<b>4,16</b>	<b>-0,47</b>	<b>89,86</b>
<b>Daya Tangap (Responsiveness)</b>					
1	Daya tanggap pegawai pelayanan terhadap keluhan pasien	4,02	4,61	-0,59	87,20
2	Komunikasi pegawai dengan pasien	4,07	4,74	-0,67	85,86
3	Kesiapan petugas dalam pelayanan	4,17	4,63	-0,46	90,06
4	Kecepatan petugas dalam merespon keinginan pasien	4,48	4,59	-0,11	97,60
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,18</b>	<b>4,19</b>	<b>-0,46</b>	<b>90,18</b>
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
1	Kerahasiaan data pasien dapat di jamin	4,26	4,48	-0,22	95,09
2	Keamanan puskesmas dalam melaksanakan pelayanan	4,35	4,54	-0,19	95,81
3	Kepercayaan Pasien terhadap pelayanan	4,17	4,78	-0,61	87,24
4	Citra Puskesmas	4,17	4,61	-0,44	90,46

<b>Rata-Rata</b>		<b>4,2</b>	<b>4,24</b>	<b>-0,37</b>	<b>92,15</b>
<b>Perhatian (Empaty)</b>					
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi	3,91	4,57	-0,66	85,56
2	Perhatian petugas Pelayanan	4,02	4,46	-0,44	90,13
3	Respon petugas pada kritik	3,57	4,54	-0,97	78,63
4	Persamaan pelayanan terhadap status pasien	3,85	4,50	-0,65	85,56
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,8</b>	<b>3,84</b>	<b>-0,68</b>	<b>84,97</b>
1	2	3	4	5	6
<b>Tangibles (Bukti Langsung)</b>					
1	Kenyamanan ruang tunggu baik	4,41	4,48	-0,07	98,44
2	Adanya kotak saran dan kritik	4,54	4,52	0,02	100,44
3	Tersedianya brosur dan panduan SOP	4,61	4,74	-0,13	97,26
4	Profesionalisme pegawai	4,74	4,50	0,24	105,33
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,6</b>	<b>4,58</b>	<b>0,02</b>	<b>100,37</b>

*Sumber: Data Olahan*

Berdasarkan tabel 3 diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Hampir seluruh indikator dari kualitas pelayanan menurut persepsi responden masih kurang sesuai dengan harapan/kepentingan responden. Dari 20 indikator kinerja, 18 indikator kinerja masih belum sesuai dengan harapan/kepentingan responden. Hanya indikator adanya kotak saran dan kritik, serta profesionalisme pegawai yang sesuai dengan harapan/kepentingan responden.
2. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan pegawai, 4 dimensi tidak sesuai dengan harapan/kepentingan responden, yaitu

dimensi Keandalan (*Reability*), Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empaty*. Sedangkan dimensi Tangibles (bukti langsung) sudah sesuai dengan harapan/kepentingan responden.

### Analisis IPA

Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{3864}{46} \quad \bar{Y} = \frac{4223}{46}$$

$$\bar{X} = 84 \quad \bar{Y} = 91,8$$

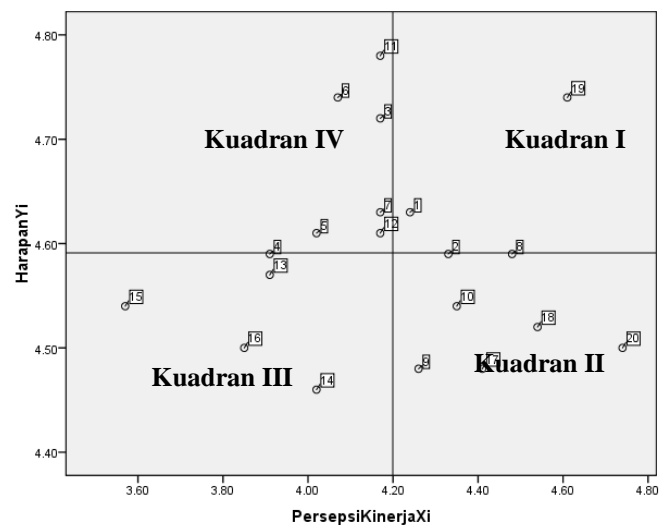
Selanjutnya hasil dari perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) di masukan kedalam perhitungan untuk keseluruhan atribut (untuk menentukan garis penentuan kuadran), dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{84}{20} \quad \bar{Y} = \frac{91,8}{20}$$

$$\bar{X} = 4,2 \quad \bar{Y} = 4,59$$

Langkah selanjutnya adalah membuat titik koordinat masing-masing indikator dari kualitas pelayanan berdasarkan nilai rata-rata persepsi dan harapan/kepentingan responden pada tabel 4.21, hasilnya dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis**

Berdasarkan gambar 1. tersebut, diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Indikator kualitas pelayanan no. 2, 3, 7, 8, 11, dan 19 terdapat pada kuadran pertama (I), hal tersebut menunjukkan bahwa indikator kecepatan pelayanan, kecepatan dalam pemberian informasi penting, kesiapan petugas dalam pelayanan, kecepatan petugas dalam merespon keinginan pasien, kepercayaan pasien terhadap pelayanan, dan ketersediaan brosur dan panduan SOP berdasarkan persepsi responden tinggi dan sudah sesuai dengan kepentingan/ harapan



- responden. Sehingga harus dipertahankan kualitasnya oleh Puskesmas Cijeungjing Ciamis.
2. Indikator kualitas pelayanan no. 9, 10, 17, 18 dan 20 terdapat pada kuadran kedua (II), hal tersebut menunjukkan bahwa indikator kerahasiaan data pasien dapat di jamin, keamanan puskesmas dalam melaksanakan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu baik, adanya kotak saran dan kritik, profesionalisme pegawai merupakan indikator yang dianggap berlebihan oleh responden karena terdapat faktor yang bagi responden tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Dengan kata lain responden menganggap indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan tinggi sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi.
  3. Indikator kualitas pelayanan no. 14,15, dan 16 terdapat pada kuadran ketiga (III), hal tersebut menunjukkan bahwa indikator perhatian petugas pelayanan, respon petugas terhadap kritik, persamaan pelayanan terhadap status pasien sebagai indikator prioritas rendah karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kualitas pelayanan juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden. Sehingga Puskesmas Cijeungjing harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik di antara tempat layanan kesehatan yang lain.
  4. Indikator kualitas pelayanan no.1, 4, 5, 6,12, dan 13 terdapat pada Kuadran keempat (IV), hal tersebut menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan, kecakapan petugas pelayanan, daya tanggap pegawai pelayanan terhadap keluhan pasien, komunikasi pegawai dengan pasien, citra puskesmas, dan kemudahan dalam memperoleh informasi, memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan rendah.

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis secara total adalah sebesar 84%. Berdasarkan standar kriteria objektif yang bersifat kualitatif (bab iii) nilai tersebut ada diantara 81 – 90,9%, yang artinya kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Cijeungjing Ciamis adalah baik.
2. Kinerja pegawai puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis secara umum sudah baik hal tersebut dapat dilihat dari 20 indikator kinerja,18 indikator kinerja masih belum sesuai dengan harapan/ kepentingan responden. Hanya indikator adanya kotak saran dan kritik, serta profesionalisme pegawai yang sesuai

dengan harapan/kepentingan responden.

## Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan serta mengacu kepada manfaat penelitian maka peneliti dapat mengajukan kepada manajemen Puskesmas Cijeungjing Ciamis, pada indikator ketepatan waktu pelayanan, kecakapan petugas pelayanan, daya tanggap pegawai pelayanan terhadap keluhan pasien, komunikasi pegawai dengan pasien, citra puskesmas, dan kemudahan dalam memperoleh informasi, memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi (2017), *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta
- Fandy Tjipto, (2006) *Manajemen Jasa* Edisi pertama, Yogyakarta : Andi
- Henry, Nicholas (1995), *Adminitrasi Negara dan Masalah - Masalah Public* Diterjemahkan dari Bahasa Inggris oleh Lontoh, De Lusian Jakarta: Raja Grapindo
- Koentijoro, Tjahjono, (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : Andi
- Kotler. Philip, (2007) *ManajemenPemasaran, edisi kesebelas*, jilid 1, PRENHAL

Lupiyoadi, Rambut dan A, Hamdani, (2008): *Manajemen Pelayanan Jasa*: Salemba Empat.

Moiner, H,A,S (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Saleh. A Muwafik (2010), *Manajemen Pelayanan*. Jakarta Pustaka Pelajar

Sutanto, Proyo, Hastono (2006), *Analisa Data*, Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia

### Jurnal dan Skripsi

Anita (2010), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis*. Skripsi Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Galuh Ciamis

Kurnia, Yusup (2019), *Penentuan Priorittas Pelayanan Bagian Pemeliharaan dan Perbaikan Civil Mechanical Electrical (CME)Tower jaringan Telekomunikasi dengan Menggunakan Metode Analitical Hierarchy Procses (AHP) pada PT Triyasa Geokomunindo Cabang Garut 2019*.