

PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KEDUPOK PROBOLINGGO

Supriyono

Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga
(ariessupriyono72@gmail.com)

Abstract: *Quality services is a central point share services company because will affect customer satisfaction. Customer satisfaction will Appears when quality of service good. Quality divides good service servqual hearts five dimensions, ie; Tangibles (Physical Evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Attention what is individual).*

A company will win the competition when creates value and can be shown to the satisfaction giving customers through the delivery of goods services or because quality and value needs and desires quality services expected by consumers quality it is determined by service.

objective want achieved by researchers is: (1) For determine the effect operates simultaneously costs kos employees and motivation employee Against quality health care in health centers Kedupok Probolinggo, (2) For determine the effect operates partial costs kos employees and motivation employee aAgainst quality services health outposts Kedupok Probolinggo, (3) For determine variable costs from boarding and motivation of employees, which of the dominant influence quality in services in health centers Kedupok Probolinggo.

Keywords: *Performance, Motivation, Quality Health Care*

PENDAHULUAN

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman dalam Kotler (2005:122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi

Servqual, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar dalam Yunus (2009:67), pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai

tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus dalam Akbar (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap

harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2005:84). Untuk meningkatkan kinerja pegawai dipandang sangat perlu untuk membangun motivasi pegawai yang ada di Instansi-instansi/perusahaan.

Permasalahan yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut: (1) Adakah pengaruh secara simultan kinerja karyawan dan motivasi karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, (2) Adakah pengaruh secara parsial kinerja karyawan dan motivasi karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, (3) Dari variabel kinerja dan motivasi kerja karyawan, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan (*ability*) dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan” (Gibson dalam Tjiptowardoyo, 2000 : 40). Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2001 : 67) dengan rumusan sebagai berikut :

- $HumanPerformance = Ability + Motivation$
- $Motivation = Attitude + Situation$
- $Ability = Knowledge + Skill$

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa untuk melihat kemampuan seseorang, kita harus memperhatikan pengetahuan dan keterampilannya dalam melaksanakan pekerjaan yang diembannya. Sedangkan untuk mengetahui motivasi seseorang dapat dilakukan melalui sikapnya dalam menghadapi situasi kerja.

Indikator Kinerja

Menurut Tsui, Anne S., Jone L., Pearce dan Lyman W. Porter dalam Mas’ud (2004:29) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- Kuantitas yang melebihi rata-rata.

- b. Kualitas yang lebih baik dari karyawan lain.
- c. Efisiensi ketelitian dalam melakukan pekerjaan.
- d. Standar pegawai yang melebihi standar perusahaan.
- e. Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan.
- f. Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Seorang pemimpin yang merupakan motivator harus mengetahui tentang motivasi agar keberhasilan organisasi dalam mewujudkan usaha kerja manusia dapat tercapai. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan-kebutuhan pribadi
- b. Tujuan dan Persepsi-persepsi orang atau kelompok yang bersangkutan
- c. Cara dengan apa kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan tersebut akan direalisasikan

Menurut Hasibuan (2003:86) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi terbagi menjadi dua metode motivasi: (1) motivasi langsung, yaitu motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus, dan bintang jasa, (2) motivasi tak langsung, yaitu motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaan.

Indikator Kualitas Pelayanan

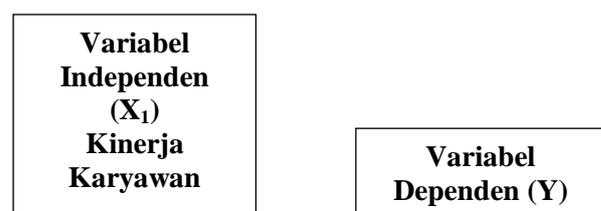
Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2008, 95) meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi lima indikator pokok kualitas jasa, yaitu: ralibilitas, responsive atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami

pelanggan, dan bukti fisik (*tangibels*). Menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Sehingga menyederhanakan sepuluh indikator tersebut menjadi lima indikator pokok kualitas jasa, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan/pelengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Realibitasi* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kesiediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera, meliputi:
 - 1) Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah.
 - 2) Ketersediaan karyawan menjawab pertanyaan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan, meliputi:
 - 1) Keramahan dan sopan santun karyawan dalam melayani pelanggan.
 - 2) Pengetahuan karyawan tentang produk/jasa yang ditawarkan.
 - 3) Keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan.
- e. *Empaty* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori yang telah disebutkan di atas, maka pengembangan kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif melalui pendekatan survey. dengan metode yang digunakan adalah metode analisis asosiatif kausal dengan pendekatan studi kasus. Menurut Nasir (2009 : 7) analisis asosiatif kausal adalah suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Yang bersifat sebab akibat.

Objek penelitian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang ditemui peneliti di Puskesmas Kedupok kota Probolinggo sebanyak 29 orang, maka peneliti akan menjadikan populasi tersebut sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuantitatif dengan menggunakan statistik yakni dalam hal ini Regresi Ganda (*Multiple Regression Test*).

Koefisien Korelasi Parsial (Uji Dominan)

Koefisien korelasi parsial merupakan koefisien parsial antara dua variabel jika variabel lainnya konstan, pada hubungan yang melibatkan lebih dari dua variabel. Untuk mengetahui hubungan kinerja karyawan, motivasi kerja dan kualitas pelayanan maka terlebih dahulu dapat dilakukan dengan menganalisis hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan analisis korelasi.

Ada tiga koefisien korelasi parsial untuk hubungan yang melibatkan tiga variabel, yaitu sebagai berikut :

A. Koefisien korelasi parsial antara Y dan X_1 , apabila X_2 konstan dirumuskan :

1) Buatlah H_a dan H_0 Uji Dominan dalam bentuk kalimat :

H_a : Diduga Bahwa Kinerja Karyawan Mempunyai Pengaruh Paling Dominan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kedupok kota Probolinggo.

H_0 : Diduga Bahwa Kinerja Karyawan Tidak Mempunyai Pengaruh Paling Dominan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kedupok kota Probolinggo.

2) Buatlah H_a dan H_0 dalam bentuk statistik :

$H_a : R \neq 0$

$H_0 : R = 0$

3) Mencari nilai r_{x_1y} :

$$r_{x_1y} = \frac{N \sum x_1y - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2} \cdot \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{29(92169) - (1639)(1627)}{\sqrt{29.92845 - (1639)^2} \cdot \sqrt{29.91581 - (1627)^2}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{2672901 - 2666653}{\sqrt{2692505 - 2686321} \cdot \sqrt{2655849 - 2647129}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{6248}{\sqrt{6184.8720}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{6248}{\sqrt{53924480}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{6248}{7343.328945}$$

$$r_{x_1y} = 0,85$$

4) Hasil Uji t –tes antara Y dan X_1 , apabila X_2 konstan.

Uji t disini menggunakan koefisien regresi variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel independen Kinerja Karyawan (X_1) berpengaruh parsial secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) maka digunakan uji t secara parsial apabila $db = n - 2$ (Riduwan, 2010:229), sedangkan uji 2 sisi (0.025) dapat dilihat pada lampiran 1 ditentukan tingkat kesalahan (α) = 0,05 , $db = 29 - 2 = 27$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar (2,05). Rumus t_{hitung} adalah :

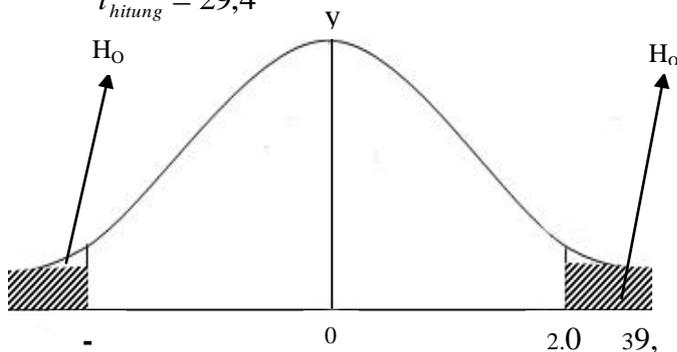
$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,85\sqrt{29-2}}{\sqrt{(1-0,85)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,41}{\sqrt{0,0225}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,41}{0,15}$$

$$t_{hitung} = 29,4$$



Gambar 2: Kurva hasil uji t

Jadi, $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $29,4 > 2,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh antara kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan signifikan.

B. Koefisien korelasi parsial antara Y dan X_2 , apabila X_1 konstan dirumuskan :

1) Mencari nilai rx_2y :

$$rx_2y = \frac{N \sum x_2y - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2} \cdot \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$rx_2y = \frac{29.91677 - (1630)(1627)}{\sqrt{29.91848 - (1630)^2} \cdot \sqrt{29.91581 - (1627)^2}}$$

$$rx_2y = \frac{2658633 - 2652010}{\sqrt{2663592 - 2656900} \cdot \sqrt{2655949 - 2647129}}$$

$$rx_2y = \frac{6623}{\sqrt{6692} \cdot \sqrt{8720}}$$

$$rx_2y = \frac{6623}{\sqrt{58354240}}$$

$$rx_2y = \frac{6623}{7638.994698}$$

$$rx_2y = 0,87$$

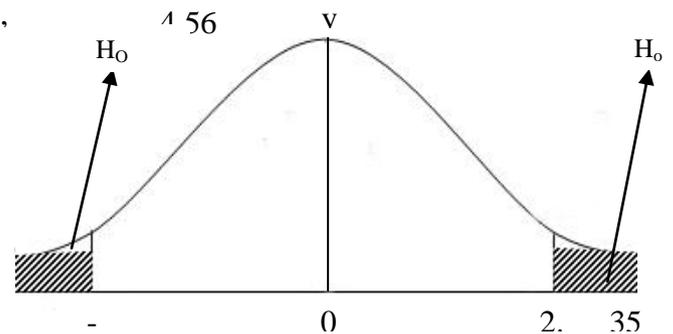
2) Hasil Uji t –tes antara Y dan X_2 , apabila X_1 konstan.

Untuk mengetahui apakah variabel independen Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh parsial secara signifikan terhadap Kualitas Pelayannya (Y) maka digunakan uji t secara parsial apabila db = $n - 2$ (Ridwan, 2010:229), sedangkan uji 2 sisi (0.025) dapat dilihat pada lampiran 1 ditentukan tingkat kesalahan (α) = 0,05 , db = $29 - 2 = 27$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar (2,05). Rumus t_{hitung} adalah :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,87\sqrt{29-2}}{\sqrt{(1-0,87)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.56}{\sqrt{0.16}}$$



Jadi, $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $35,07 > 2,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan signifikan.

Dengan perhitungan didapat hasil uji t –tes antara Y dan X_1 , apabila X_2 konstan yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $29,4 > 2,05$, hasil Uji t –tes antara Y dan X_2 , apabila X_1 konstan yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $35,07 > 2,05$.

Dari hasil tersebut maka H_a ditolak yakni “Bahwa Kinerja Karyawan Mempunyai Pengaruh Paling Dominan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kedupok kota Probolinggo” dan H_0 diterima karena $t_{hitung} X_1 < t_{hitung} X_2$ atau $29,4 > 35,07$.

C. Koefisien korelasi parsial antara X_1 dan X_2 , apabila Y konstan dirumuskan :

1) Mencari nilai rx_1x_2 :

$$rx_1.x_2 = \frac{N \sum x_1 x_2 - (\sum x_1)(\sum x_2)}{\sqrt{N \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2} \cdot \sqrt{N \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2}}$$

$$rx_1.x_2 = \frac{29.92304 - (1639)(1630)}{\sqrt{29.92845 - (1639)^2} \cdot \sqrt{29.91848 - (1630)^2}}$$

$$rx_1.x_2 = \frac{2676816 - 2671570}{\sqrt{2692505 - 2686321} \cdot \sqrt{2663592 - 2656900}}$$

$$rx_1.x_2 = \frac{5246}{\sqrt{6184} \sqrt{6692}}$$

$$rx_1.x_2 = \frac{5246}{\sqrt{41383328}}$$

$$rx_1.x_2 = \frac{5246}{6432.987486}$$

$$rx_1.x_2 = \mathbf{0,82}$$

Tabel 14
Koefisien Korelasi Reabilitas Program
SPSS 17

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.813	.799	1.469

a. Predictors: (Constant), X₁, X₂

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier ganda dan korelasi ganda baik yang menggunakan perhitungan manual maupun program SPSS 17 diperoleh hasil perhitungan yang relative sama.

Dari perhitungan ketiga variabel tersebut r berkisar antara 0,82 -0,87 menunjukkan korelasi atau hubungan positif antara kinerja karyawan dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan, yang artinya jika kinerja karyawan dan motivasi kerja tinggi, maka kualitas pelayannya akan meningkat. Jika diinterpretasikan pada tabel korelasi maka 0,87 pengaruhnya sangat kuat. Nilai R berkisar antara 0 – 1. Jika nilai R mendekati 1, maka hubungan semakin erat, sebaliknya mendekati angka 0, maka hubungan semakin lemah. Nilai R pada *Output Model Summary* diperoleh 0.902. Artinya terjadi hubungan

yang sangat erat karena nilainya mendekati angka 1.

1. Koefisien Determinasi (KP)

Koefisien determinan ini mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel X₁ dan X₂ yang masuk ke dalam model terhadap variasi naik turunnya variabel Y, dihitung dari kuadrat nilai r, sebagai berikut:
KP = R² . 100%

$$= (0,87)^2 \cdot 100\%$$

$$= 0,7569 \cdot 100\%$$

$$= 75,69\%$$

Nilai koefisien determinansi sebesar 75,69% menyatakan bahwa pengaruh variabel X₁ (Kinerja Karyawan) dan Motivasi Kerja X₂ terhadap variasi (naik-turunnya) variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar 75,69% dan sisanya 24,31% berasal dari faktor-faktor lain tanggung jawab, gaya kepemimpinan, dan keaktifan pegawai yang diluar skripsi ini.

2. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah hipotesis yang telah dikemukakan dapat diterima atau ditolak, dilakukan suatu prosedur pengujian yaitu pengujian hipotesis, dengan langkah yang ditempuh dalam pengujian hipotesis sebagai berikut :

a. Menentukan formulasi hipotesis:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kedupok kota Probolinggo.

H₀ : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kedupok kota Probolinggo.

b. Melakukan penghitungan Signifikan Korelasi Ganda dengan nilai signifikansi α = 0,05 sebagai berikut:

$$F_{Hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m.(1-R^2)}$$

$$F_{Hitung} = \frac{(0,87)^2 \cdot (29 - 2 - 1)}{2 \cdot (1 - 0,87^2)}$$

$$F_{Hitung} = \frac{(0,76).(26)}{2.(1-0,76)} \quad F_{Hitung} = \frac{19,76}{0,49}$$

$$F_{Hitung} = 40,33$$

Kaidah penentuan aturan pengambilan keputusan atau kriteria uji Signifikan Korelasi Ganda sebagai berikut:

1) Kaidah Pengujian Signifikansi:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 (signifikan)

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka tolak H_a (tidak signifikan)

2) Cari nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus :

$$F_{tabel} = F_{(1-\alpha) (db \text{ pembilang} = m) (db \text{ penyebut} = n - m - 1)}$$

$$= F_{(1-0,05) (2) (29 - 2 - 1)}$$

$$= F_{(0,95) (2) (26)}$$

$$= 3,36$$

Dengan taraf kepercayaan 95% atau taraf signifikan 0,05. Nilai $F_{hitung} = 40,33$ dengan $F_{tabel} = 3,36$ karena nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yakni $40,33 \geq 3,36$ dapat disimpulkan H_0 (tidak signifikan) secara parsial dan simultan ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima baik secara parsial dan simultan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kedupok Probolinggo.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat korelasi atau hubungan positif antara kinerja karyawan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, yang artinya jika kinerja karyawan dan motivasi kerja tinggi maka kualitas pelayanan akan meningkat. (2) Kinerja karyawan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kedupok Probolinggo. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kedupok kota Probolinggo.

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah: (1) hendaknya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien agar tingkat kesehatan di kecamatan tersebut meningkat, dan memberikan penilaian kepada masing-masing pegawai agar kinerjanya meningkat. (2) hendaknya selalu meningkatkan kinerjanya agar pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat&A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi, H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan ke-4. Gadjah Mada. Yogyakarta : University Press.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta.
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Rane dan Salomawati Ishak. 2009. "Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing". IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18