

ABSTRAK

Kesehatan sekarang ini merupakan hal yang sangat penting dan mahal. Puskesmas merupakan salah satu jalan keluar untuk mendapatkan layanan kesehatan yang layak, murah dan terjangkau. Salah satunya Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penulis mengambil ojek penulisan ini mengenai pengaruh Kualitas Jasa (X1), Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading. Penelitian ini dengan data kuantitatif berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading. Metode penelitian berdasarkan kombinasi antara deskriptif dan kausal.

Hasil riset ditinjau pada masing-masing variabel dengan nilai beta $X1 = 0,592$, $X2 = 0,768$ dan $X3 = 0,652$ sama besarnya dengan nilai R berarti untuk masing masing variabel berpengaruh terhadap kepuasan (Y). Tetapi bila digabungkan ternyata nilai beta $X1$, $X2$ dan $X3$ adalah 0.142, 0.498 dan 0.348 lebih kecil dari R dimana sebesar 0.833, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas jasa, pelayan dan lokasi terhadap terhadap kepuasan.

Pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading umumnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah, sedangkan kualitas jasa, pelayanan sudah jauh diatas perkiraan dan lokasi bukan masalah yang penting adalah mendapat pelayanan kesehatan yang layak, murah dan terjangkau. Saran, kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan perlu ditingkatkan dan target yang selama ini adalah pasien ekonomi menengah kebawah, sebaiknya ke depan adalah semua lapisan masyarakat.

MERCU BUANA