

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI KASUS UPAYA PENCEGAHAN STUNTING PADA BALITA DI UPTD PUSKESMAS METRO TAHUN 2023**

**Rimma Anggarina<sup>1)</sup>, Febriyanto<sup>2)</sup>, Deny Edy Widodo<sup>3)</sup>**

iyuchrimma@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Metro

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh dari kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, khususnya di antara orang tua yang memiliki anak balita dengan kondisi stunting di lingkungan UPTD Puskesmas Metro. Dalam penelitian ini, pendekatan yang diterapkan untuk pemilihan sampel adalah menggunakan metode sampel jenuh, yang artinya seluruh anggota dari populasi yang ditargetkan dijadikan sampel. Berdasarkan kriteria ini, sejumlah 40 responden yang merupakan orang tua dari balita stunting yang berada di bawah naungan wilayah kerja UPTD Puskesmas Metro dipilih untuk dijadikan subjek penelitian.

Untuk pengambilan data, penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, yang merupakan serangkaian pertanyaan yang disusun untuk mendapatkan tanggapan langsung dari responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur yang mencakup bahan pustaka, literatur sebelumnya, penelitian terdahulu, buku, dan sumber informasi lain yang relevan untuk mendukung penemuan dari data primer. Untuk keperluan analisis data dalam penelitian ini, metode analisis uji regresi linier berganda digunakan.

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai F sebesar 11.734 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Mengingat nilai signifikansi ini lebih rendah dari 0,05, hasil penelitian ini secara signifikan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kompetensi dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap tingkat kepuasan konsumen, yang dalam konteks ini adalah orang tua dari balita stunting yang berada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Metro. Sebagai rekomendasi, penelitian lebih lanjut sangat disarankan untuk mengidentifikasi dan memahami secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor spesifik yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ini, guna mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh UPTD Puskesmas Metro.

Kata kunci: kompetensi, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## ABSTRACT

*This research aims to explore the influence of competency and service quality on the level of consumer satisfaction, especially among parents who have children under five with stunting conditions in the UPTD Puskesmas Metro environment. In this research, the approach applied for sample selection was to use a saturated sample method, which means that all members of the targeted population were sampled. Based on these criteria, a total of 40 respondents who were parents of stunted toddlers who were in the working area of the UPTD Puskesmas Metro were selected to be research subjects.*

*For data collection, this research utilized two types of data sources, namely primary and secondary data. Primary data is collected through a questionnaire, which is a series of questions designed to obtain direct responses from respondents. Meanwhile, secondary data is obtained from literature studies which include library materials, previous literature, previous research, books, and other relevant sources of information to support findings from primary data. For data analysis in this research, the multiple linear regression analysis method was used.*

*Based on the analysis results, an  $F$  value of 11,734 was obtained with a significance value of 0.000. Considering that this significance value is lower than 0.05, the results of this study significantly show that there is a significant influence of the competency and service quality variables simultaneously on the level of consumer satisfaction, which in this context are parents of stunted toddlers who are in the work area. Metro Health Center UPTD. As a recommendation, further research is highly recommended to identify and understand in more depth the specific factors that influence consumer satisfaction, to develop effective strategies to improve the quality of services provided by UPTD Puskesmas Metro*

*Keywords: competency, service quality, and patient satisfaction.*

### I. PENDAHULUAN

Kualitas kesehatan yang tinggi dikenal memiliki dampak positif signifikan, termasuk peningkatan dalam harapan hidup, pengurangan angka kematian, serta peningkatan dalam produktivitas keseluruhan (Meutia, Rahmi & Andiny, Puti, 2019). Kesehatan ibu selama kehamilan memiliki dampak langsung terhadap pertumbuhan janin. Kondisi gizi ibu, status kesehatan, dan pola hidup selama kehamilan dapat mempengaruhi kesehatan janin. Kekurangan gizi ibu, terutama dalam nutrisi esensial seperti zat besi, asam folat, dan protein, dapat meningkatkan risiko stunting pada anak. Hingga saat ini, permasalahan stunting terus menjadi sorotan utama yang memerlukan penanganan serius, di mana

Pemerintah Kota Metro telah menetapkan tujuan ambisius untuk mengurangi prevalensi stunting sebesar 6% pada tahun 2024.

Stunting adalah kondisi yang mengindikasikan adanya kegagalan dalam perkembangan fisik pada anak, termasuk bayi yang berusia antara 0 hingga 11 bulan serta anak-anak yang berada dalam kelompok usia dini yaitu 12 hingga 59 bulan. Kondisi kegagalan perkembangan ini umumnya dikaitkan dengan masalah kekurangan gizi yang bersifat kronis. Masalah ini terutama berdampak signifikan selama 1.000 hari pertama kehidupan mereka, termasuk periode ketika bayi masih berada dalam kandungan hingga mencapai usia awal setelah kelahirannya. Akibat dari

kekurangan gizi yang dialami selama periode kritis ini, tinggi badan anak cenderung jauh lebih rendah dibandingkan dengan standar yang diharapkan untuk usianya. Meskipun kondisi kekurangan gizi ini telah dimulai sejak bayi masih dalam kandungan hingga periode awal setelah kelahiran, gejala ataupun tanda-tanda dari stunting sering kali belum terlihat secara jelas hingga anak tersebut mencapai usia 2 tahun atau lebih. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Milah, A.S., dan Zaqiah, Ade (2023), pentingnya deteksi dini dan intervensi terhadap kondisi stunting sebagai upaya memperbaiki kualitas gizi pada anak sangat diperlukan guna mencegah dampak jangka panjang yang mungkin terjadi akibat kondisi ini.

Stunting tidak hanya disebabkan oleh satu faktor. Tetapi merupakan akibat dari berbagai faktor yang saling berinteraksi, termasuk berat badan lahir yang rendah, frekuensi diare, tingkat pendidikan dan pengetahuan ibu, tingkat pendapatan keluarga, serta kondisi sanitasi lingkungan (Yanti, N.D., & Et Al, 2020). Pada tahun 2023, UPTD Puskesmas Metro telah melakukan pemantauan status gizi balita di wilayah kerjanya dimana pelaksanaannya dilakukan dibulan Agustus. Pengukuran status gizi balita menggunakan alat yang sudah terstandar dan dengan cara yang benar. Alat yang digunakan disebut antropometri. Pelaksanaan pengukuran dilakukan bersama antara petugas kesehatan dan kader masyarakat dengan divalidasi ulang sebelum data dikirim ke dinas kesehatan kota dan dijadikan sasaran balita dengan masalah gizi. Prevalensi stunting di area yang menjadi fokus UPTD Puskesmas Metro masih menunjukkan angka yang relatif tinggi, yaitu mencapai 5,6% pada tahun 2023.

Puskesmas didefinisikan sebagai fasilitas layanan kesehatan yang berperan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan di level pertama, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif. Hal ini bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam proses pengelolaan sumber daya manusia, memiliki kompetensi yang luas dan mendalam menjadi faktor esensial. Penilaian terhadap kompetensi, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap dari karyawan, harus diselaraskan dengan kebutuhan spesifik dari posisi yang mereka isi di dalam suatu organisasi. Hal ini karena, seperti yang ditunjukkan oleh Wandu, Didi, dan Hakiki (2022), adanya kesesuaian antara kompetensi karyawan dengan tugas-tugas yang diberikan akan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja.

Rumusan masalah yang dikemukakan sebagai berikut: (1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro? (3) Apakah kompetensi, kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro. (1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro. (1) Untuk

mengetahui apakah kompetensi, kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen yang memiliki balita stunting di UPTD Puskesmas Metro.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menilai pengaruh yang signifikan dari variabel dependen, yaitu Kepuasan Konsumen, terhadap variabel-variabel independen seperti Kompetensi dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Metro. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian ini mengadopsi teknik analisis regresi berganda sebagai alat utama dalam mengukur hubungan antar variabel yang diteliti. Sebagai pendukung dalam pengolahan data, penelitian ini memanfaatkan software SPSS (Statistical Packages for the Social Science) versi 25, yang merupakan alat bantu yang sangat efektif dan efisien dalam melakukan analisis statistik dalam penelitian sosial. Ditargetkan pada populasi tertentu, penelitian ini mengambil sampel dari ibu-ibu yang memiliki anak balita dengan kondisi stunting, dan mereka harus tercatat di UPTD Puskesmas Metro pada tahun 2023. Total jumlah dari populasi yang terlibat dalam penelitian ini mencapai 40 orang. Mengingat fokus dan spesifisitas dari populasi yang ditargetkan, peneliti memutuskan untuk menerapkan teknik sampel jenuh. Penggunaan teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi dari seluruh anggota populasi tanpa terkecuali, sehingga setiap individu dalam kelompok target tersebut dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Untuk mengumpulkan data yang terpercaya dan valid, penelitian ini mengandalkan pada dua sumber data

utama, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini terbukti sangat vital dalam proses penelitian. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran Kuesioner yang dirancang khusus untuk menangkap informasi yang relevan dengan topik penelitian.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Distribusi jawaban responden kompetensi (X1) dalam %

Item	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	52,5	40	2,5	5	0	100
2	47,5	42,5	7,5	2,5	0	100
3	52,5	40	2,5	5	0	100
4	37,5	50	5	7,5	0	100
5	52,5	40	5	2,5	0	100
6	47,5	32,5	20	0	0	100
7	55	35	7,5	2,5	0	100
8	37,5	50	10	2,5	0	100
9	55	30	10	5	0	100
10	45	40	15	0	0	100
11	50	37,5	12,5	0	0	100
12	45	42,5	12,5	0	0	100
13	45	40	7,5	7,5	0	100
14	52,5	42,5	2,5	2,5	0	100
15	57,5	35	7,5	0	0	100
16	40	50	7,5	2,5	0	100
17	52,5	40	7,5	0	0	100
18	42,5	52,5	5	0	0	100
19	50	45	2,5	2,5	0	100
20	52,5	42,5	2,5	2,5	0	100
<b>Rata2</b>	<b>48,5</b>	<b>41,4</b>	<b>7,62</b>	<b>2,5</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel di atas menampilkan rata-rata kompetensi responden yang menyatakan sangat setuju sangat tinggi adalah 48,5%, dan pertanyaan nomor 15 menonjol sebagai yang paling mendapat respons positif, dengan tingkat sangat setuju mencapai 57,5% dari total 20 pertanyaan.

Tabel 2. Distribusi jawaban responden Kualitas Pelayanan (X2) dalam %

Item	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	45	37,5	17,5	0	0	100
2	47,5	50	2,5	0	0	100

Item	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
3	37,5	52,5	10	0	0	100
4	30	60	10	0	0	100
5	27,5	67,5	5	0	0	100
6	40	50	10	0	0	100
7	20	67,5	12,5	0	0	100
8	35	50	15	0	0	100
9	55	35	10	0	0	100
10	40	50	10	0	0	100
11	42,5	47,5	10	0	0	100
12	17,5	42,5	40	0	0	100
13	27,5	60	12,5	0	0	100
14	45	45	10	0	0	100
15	45	47,5	5	2,5	0	100
16	45	45	10	0	0	100
17	47,5	45	7,5	0	0	100
18	52,5	45	2,5	0	0	100
19	45	42,5	12,5	0	0	100
20	42,5	50	7,5	0	0	100
<b>Rata2</b>	<b>39,4</b>	<b>49,5</b>	<b>11</b>	<b>0,12</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Menurut tabel diatas rata-rata persentase responden yang sangat setuju terhadap variabel kualitas layanan adalah 39,375%. Dari 20 pertanyaan, pertanyaan nomor 9 menonjol sebagai yang mendapat respons positif tertinggi, mencapai 55%.

Tabel 3. Distribusi jawaban responden Kepuasan Konsumen (Y) dalam %

Item	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
1	37,5	47,5	15	0	0	100
2	42,5	40	17,5	0	0	100
3	42,5	32,5	22,5	2,5	0	100
4	47,5	30	20	2,5	0	100
5	47,5	30	17,5	5	0	100
6	45	35	20	0	0	100
7	50	37,5	12,5	0	0	100
8	45	30	22,5	2,5	0	100
9	40	42,5	17,5	0	0	100
10	37,5	35	25	2,5	0	100
11	42,5	32,5	20	5	0	100
12	40	40	17,5	2,5	0	100
13	52,5	32,5	15	0	0	100
14	50	35	12,5	2,5	0	100
15	40	37,5	20	2,5	0	100
16	47,5	35	17,5	0	0	100
17	45	42,5	12,5	0	0	100
18	45	42,5	12,5	0	0	100
19	45	35	20	0	0	100

Item	SS	S	R	TS	STS	TOTAL
20	45	47,5	7,5	0	0	100
<b>Rata2</b>	<b>44,4</b>	<b>37</b>	<b>17,3</b>	<b>1,38</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Menurut di atas rata-rata persentase responden yang sangat setuju terhadap variabel kepuasan konsumen adalah 44,375%. Dari 20 pertanyaan, pertanyaan nomor 13 menonjol sebagai yang mendapat respons positif tertinggi, mencapai 52,5%.

## 2. Diskripsi Data Hasil Kuesioner

Tabel 4. karakteristik responden menurut usia

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 25	12	30
2	26 – 31	13	32,5
3	32 – 39	15	37,5
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Distribusi frekuensi usia responden menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi terjadi pada rentang usia 32-39 tahun, mencapai 15 responden (37,5%). Sementara itu, frekuensi terendah tercatat pada rentang usia 20-25 tahun, dengan jumlah 12 responden (30%).

Tabel 5. karakteristik responden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	40	100
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak atau 100 %.

Tabel 6. karakteristik responden menurut Pendidikan terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
------------	-----------	------------

Terakhir		(%)
SMP	5	12,5
SMA	26	65
S1	9	22,5
Jumlah	40	100

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Menurut tabel di atas terdapat 5 responden (12,5%) yang memiliki pendidikan terakhir SMP. Sebanyak 26 responden (65%) memiliki pendidikan terakhir SMA. Sedangkan, responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 berjumlah 9 (22,5%).

Tabel 7. karakteristik responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	18	45
Wiraswasta /dagang	18	45
Buruh	4	10
Jumlah	40	100

Sumber : data diolah peneliti (2024)

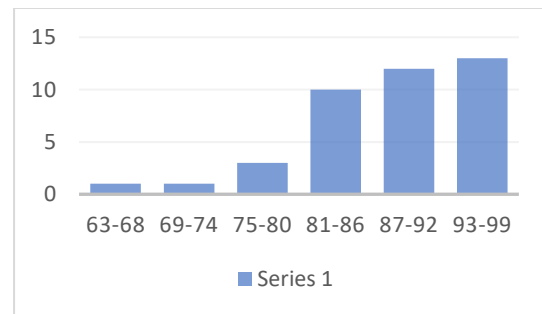
Menurut tabel di atas, jumlah responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga adalah 18 orang, yang setara dengan 45% dari total responden. Sebanyak 18 responden lainnya, atau 45%, berprofesi sebagai wiraswasta/dagang. Sedangkan, responden yang berprofesi sebagai buruh berjumlah 4 orang, atau 10%.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kompetensi (X1)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	63-68	1	2,5%
2	69-74	1	2,5%
3	75-80	3	7,5%
4	81-86	10	25%
5	87-92	12	30%
6	93-99	13	32,5%
<b>Jumlah</b>		40	100%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel yang ditampilkan di atas menjelaskan distribusi frekuensi dari skor untuk variabel yang dinamakan Kompetensi (X1), dimana dapat dilihat bahwa nilai tertinggi dalam sebaran ini berada di rentang skor antara 93 hingga 99, dengan jumlah frekuensi sebanyak 13, yang merupakan 32,5% dari total. Di sisi lain, nilai terendah tercatat pada rentang skor 63-68 dan juga 69-74, masing-masing dengan frekuensi sebanyak 1, atau secara persentase adalah 2,5% dari keseluruhan data. Untuk mempermudah pemahaman mengenai distribusi frekuensi tersebut, semua informasi ini telah dirangkum dan disajikan dalam bentuk histogram yang disertakan di bawah penjelasan ini.:



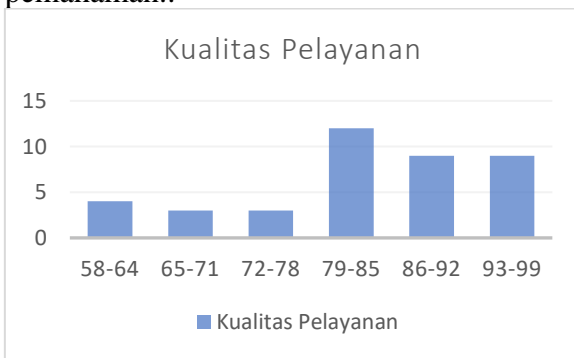
Gambar 1. Histogram Skor Variabel Kompetensi (X1) (Sumber: diolah peneliti, 2024)

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	58-64	4	10%
2	65-71	3	7,5%
3	72-78	3	7,5%
4	79-85	12	30%
5	86-92	9	22,5%
6	93-99	9	22,5%
<b>Jumlah</b>		40	100%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel yang disajikan di atas menunjukkan distribusi frekuensi untuk skor yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, yang ditandai sebagai X2. Menariknya, hasil analisis data tersebut mengindikasikan bahwa frekuensi tertinggi berada dalam rentang skor 79 hingga 85, dengan jumlah sebanyak 12, yang menunjukkan bahwa 30% dari total responden berada dalam kategori tersebut. Sementara itu, pada sisi yang berkebalikan, nilai terendah dari distribusi ini ditemukan pada rentang skor 65-71 dan 72-78, masing-masing dengan frekuensi sebanyak 3, atau dengan kata lain, kedua kategori tersebut sama-sama menjadi yang terendah dengan persentase sebesar 7,5% dari keseluruhan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan detail mengenai distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan ini, sebuah histogram telah disiapkan dan ditampilkan di bagian bawah dari penjelasan ini, yang bertujuan untuk memvisualisasikan data tersebut secara lebih efektif dan memudahkan pemahaman.:



Gambar 2. Histogram Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X2) (Sumber: diolah peneliti, 2024)

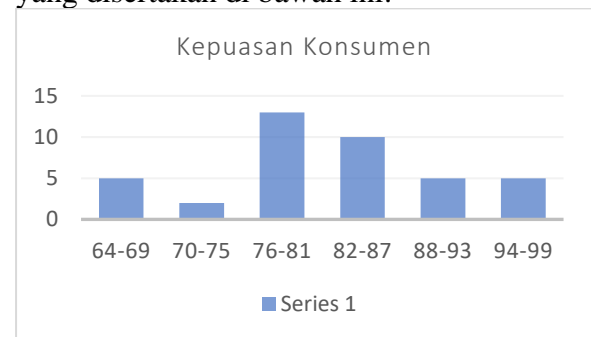
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %
1	64-69	5	12,5%
2	70-75	2	5%

3	76-81	13	32,5%
4	82-87	10	25%
5	88-93	5	12,5%
6	94-99	5	12,5%
<b>Jumlah</b>		40	100%

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel yang ditampilkan di atas menguraikan distribusi frekuensi skor untuk variabel yang mengukur tingkat kepuasan konsumen, dikenal sebagai variabel Y. Dari data yang disajikan, terlihat jelas bahwa skor tertinggi dalam sebaran ini adalah untuk rentang 76-81, dengan jumlah frekuensi sebanyak 13, yang mencakup 32.5% dari total frekuensi. Di sisi lain, skor terendah yang tercatat berada dalam rentang 70-75, dengan frekuensi hanya sebanyak 2, atau yang hanya berkontribusi sebesar 5% terhadap total. Untuk memberikan visual yang lebih jelas dan memudahkan pemahaman mengenai distribusi frekuensi ini, data tersebut kemudian diilustrasikan dalam bentuk histogram yang disertakan di bawah ini:



Gambar 3. Histogram Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y) (Sumber: diolah peneliti, 2024)

### 3. Pengujian Persyaratan Analisis Uji Validitas

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kompetensi (X1)

Item	R hitung	R tabel	Kriteria
soal 1	0,644	0,312	Valid
soal 2	0,847	0,312	Valid
soal 3	0,437	0,312	Valid

soal 4	0,591	0,312	Valid
soal 5	0,316	0,312	Valid
soal 6	0,719	0,312	Valid
soal 7	0,637	0,312	Valid
soal 8	0,738	0,312	Valid
soal 9	0,733	0,312	Valid
soal 10	0,74	0,312	Valid
soal 11	0,847	0,312	Valid
soal 12	0,437	0,312	Valid
soal 13	0,548	0,312	Valid
soal 14	0,388	0,312	Valid
soal 15	0,591	0,312	Valid
soal 16	0,719	0,312	Valid
soal 17	0,316	0,312	Valid
soal 18	0,54	0,312	Valid
soal 19	0,725	0,312	Valid
soal 20	0,513	0,312	Valid

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan terkait variabel kompetensi dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung (Korelasi Item-Total yang Dikoreksi) lebih tinggi dari nilai r tabel, yakni 0,312, dan nilai signifikansinya juga lebih rendah dari 0,05.

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Item	R hitung	R tabel	Kriteria
soal 1	0,825	0,312	Valid
soal 2	0,634	0,312	Valid
soal 3	0,693	0,312	Valid
soal 4	0,730	0,312	Valid
soal 5	0,548	0,312	Valid
soal 6	0,670	0,312	Valid
soal 7	0,453	0,312	Valid
soal 8	0,822	0,312	Valid
soal 9	0,772	0,312	Valid
soal 10	0,654	0,312	Valid
soal 11	0,694	0,312	Valid
soal 12	0,623	0,312	Valid
soal 13	0,679	0,312	Valid
soal 14	0,667	0,312	Valid
soal 15	0,788	0,312	Valid
soal 16	0,601	0,312	Valid
soal 17	0,824	0,312	Valid

Item	R hitung	R tabel	Kriteria
soal 18	0,637	0,312	Valid
soal 19	0,835	0,312	Valid
soal 20	0,717	0,312	Valid

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Dari tabel yang diberikan, terlihat bahwa semua pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dianggap valid. Ini terjadi karena nilai r hitung (Korelasi Item-Total yang Dikoreksi) melebihi nilai r tabel, yaitu 0,312, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item	R hitung	R tabel	Kriteria
soal 1	0,614	0,312	Valid
soal 2	0,483	0,312	Valid
soal 3	0,479	0,312	Valid
soal 4	0,597	0,312	Valid
soal 5	0,694	0,312	Valid
soal 6	0,818	0,312	Valid
soal 7	0,341	0,312	Valid
soal 8	0,513	0,312	Valid
soal 9	0,481	0,312	Valid
soal 10	0,469	0,312	Valid
soal 11	0,558	0,312	Valid
soal 12	0,442	0,312	Valid
soal 13	0,821	0,312	Valid
soal 14	0,838	0,312	Valid
soal 15	0,588	0,312	Valid
soal 16	0,354	0,312	Valid
soal 17	0,838	0,312	Valid
soal 18	0,388	0,312	Valid
soal 19	0,416	0,312	Valid
soal 20	0,377	0,312	Valid

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Dari tabel yang disajikan, semua pertanyaan mengenai variabel kepuasan konsumen terbukti valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung (Korelasi Item-Total yang telah disesuaikan) lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,312, dengan nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05.

### Uji Reliabilitas

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas

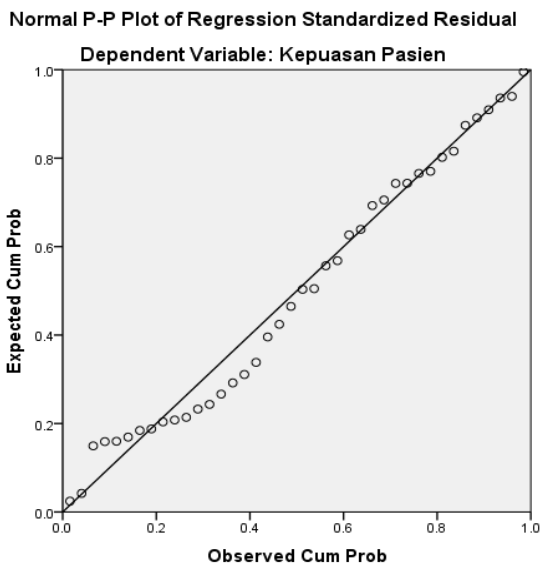
Reliability Statistics	
Variabel	Cronbach's Alpha
Kompetensi (X1)	0,856
Kualitas Pelayanan (X2)	0,874
Kepuasan Konsumen (Y)	0,846

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kompetensi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) telah menunjukkan angka yang lebih tinggi dari nilai Cronbach's Alpha 0,60. Ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas tinggi dan layak untuk dipercaya.

### Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas diuji menggunakan normal probability plot. Berikut adalah hasil dari uji normalitas:



Gambar 4. Hasil uji normalitas P-Plotter (Diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan gambar di atas, untuk menentukan apakah ada nilai residual yang tidak normal, teknik yang digunakan yaitu melihat di mana letak titik-titik pada hasil analisis SPSS.

Apabila kedudukan titik-titik tersebut mendekati atau sejajar dengan garis diagonal, ini menunjukkan distribusi normal pada nilai residual. Selain itu, dalam penelitian ini, pemeriksaan keberadaan distribusi normal dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang di mana nilai signifikansi (sig.) harus di atas 0,05 sebagai kriteria. Pemilihan metode ini didasarkan pada jumlah sampel penelitian yang lebih dari 30 responden.

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7.79839357
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.090
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		.771
Asymp. Sig. (2-tailed)		.592
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Mengacu pada tabel tersebut, ketika memeriksa normalitas untuk kompetensi (X1), kualitas layanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y) melalui uji Kolmogorov-Smirnov, ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,592, yang tercantum dalam kolom sig. Nilai ini lebih tinggi dari 0,05, menandakan bahwa data yang dianalisis memiliki distribusi yang normal.

### Uji Homogenitas

Tabel 15. Hasil Uji Homogen Y terhadap X1

Test of Homogeneity of Variances			
Kepuasan konsumen			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.

1.974	10	18	.101
-------	----	----	------

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa variabel kompetensi (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) homogen dikarenakan nilai sig 0,101 > 0,05.

Tabel 16. Hasil Uji Homogen Y terhadap X2

<i>Test of Homogeneity of Variances</i>			
Kepuasan Pasien			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.229	9	18	.071

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) homogen dikarenakan nilai sig 0,071 > 0,05

### Uji Linieritas

Tabel 17. Hasil Uji Linieritas Y atas X1

<i>ANOVA Table</i>							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kompetensi Pegawai	Betweeen Groups	(Combined)	952.408	22	43.291	.418	.972
		Linearity	38.418	1	38.418	.371	.551
		Deviation from Linearity	913.90	21	43.523	.420	.969
	Within Groups		1761.967	17	103.645		
	Total		2714.375	39			

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji linearitas diperoleh dari output ANOVA. Dapat diamati bahwa nilai signifikansi untuk Deviation From Linearity adalah 0,969. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan

bahwa hubungan antara variabel kepuasan konsumen (Y) dan kompetensi (X1) bersifat linear.

Tabel 18. Hasil Uji Linieritas Y atas X2

<i>ANOVA Table</i>							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan	Betweeen Groups	(Combined)	1475.842	21	70.278	1.021	.486
		Linearity	51.754	1	51.754	.752	.397
		Deviation from Linearity	1424.087	20	71.204	1.035	.474
	Within Groups		1238.533	18	68.807		
Total		2714.375	39				

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji linearitas diperoleh dari output ANOVA. Dari nilai signifikansi untuk Deviation From Linearity sebesar 0,474, terlihat bahwa nilai ini lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel kepuasan konsumen (Y) dan kualitas pelayanan (X2).

### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 19. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	17.193	14.084		1.221	.230
	Kompetensi	.400	.158	.382	2.537	.016
	Kualitas Pelayanan	.381	.173	.332	2.203	.034

a. *Dependent Variable:* Kepuasan konsumen

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Dari hasil analisis diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.193 + 0,400X_1 + 0,381X_2 + e$$

Dari analisis persamaan regresi, dapat diinterpretasikan beberapa poin sebagai berikut:

- Konstanta dalam persamaan regresi adalah 17.193, artinya bila tidak ada kontribusi dari kompetensi dan kualitas layanan, tingkat kepuasan konsumen akan berada pada angka 17.193.
- Koefisien regresi untuk kompetensi adalah 0,400, yang berarti peningkatan satu unit dalam kompetensi, dengan asumsi kualitas layanan konstan, akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,400 unit pada kepuasan konsumen.
- Koefisien regresi untuk kualitas layanan adalah 0,381, menyatakan bahwa peningkatan satu unit kualitas layanan berpotensi meningkatkan kepuasan konsumen sebanyak 0,381 unit.

## 5. Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 20. Hipotesis Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.193	14.084		1.221	.230
	Kompetensi	.400	.158	.382	2.537	.016
	Kualitas Pelayanan	.381	.173	.332	2.203	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : data diolah peneliti (2024)

### a) Kompetensi (X1)

Berdasarkan analisis uji t yang ditampilkan pada Tabel 20, terungkap bahwa nilai t yang diperoleh dari pengaruh kompetensi terhadap kepuasan

konsumen adalah 2,537, yang mana nilai ini melampaui nilai t tabel yang berada pada angka 1,68595. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016, yang lebih rendah dibandingkan dengan batas signifikansi yang diterima sebesar 0,05, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen, khususnya pada orang tua dari balita stunting yang berada di UPTD Puskesmas Metro. Dengan kondisi tersebut, hipotesis alternatif (H1) dinyatakan diterima, sementara hipotesis nol (H0) ditolak. Hasil ini menandakan bahwa ada hubungan signifikan antara kompetensi pegawai dengan tingkat kepuasan konsumen di lembaga tersebut.

### b) Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan analisis uji t yang tercantum dalam Tabel 20, diketahui bahwa nilai t hitung mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen adalah 2.203, melebihi nilai t tabel yaitu 1.68595, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.034. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih rendah dari batas yang dianggap signifikan yaitu 0.05, menandakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, khususnya pada orang tua dengan balita stunting di UPTD Puskesmas Metro. Sehingga, hipotesis alternatif dinyatakan diterima dan hipotesis nol ditolak, menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan ini memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen di lingkungan tersebut.

Sehingga dapat di ringkas hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Tabel 21. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipo	Pernyataan	Nilai	Ket.
H1	Variabel Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu orangtua balita stunting di UPTD Puskesmas Metro	0,016	H1 diterima H0 ditolak
H2	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu orangtua balita stunting di UPTD Puskesmas Metro	0,034	H2 diterima H0 ditolak

Sumber : data diolah peneliti (2024)

## 6. Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 22. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	959.291	2	479.645	11.734	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1512.484	37	40.878		
	Total	2471.775	39			
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan konsumen						
b. <i>Predictors:</i> (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi						

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Tabel tersebut menyoroti bahwa berdasarkan pengujian F, yang

menghasilkan nilai F sebesar 11.734 dan tingkat signifikansi 0,000, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah orangtua balita stunting, di UPTD Puskesmas Metro. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05, menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen secara bersama-sama.

## 7. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.355	6.394	2.093
a. <i>Predictors:</i> (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi					
b. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan konsumen					

Sumber : data diolah peneliti (2024)

Dari tabel yang disajikan, kesimpulan yang dapat diambil adalah nilai R Square mencapai 0,388 atau 38,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 38,8% perubahan dalam variabel kepuasan konsumen dapat diterangkan melalui variabel kompetensi dan kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat 61,2% dari variasi yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Dengan bantuan analisis data menggunakan SPSS versi 25, peneliti

dapat menguraikan hasil analisis sebagai berikut:

### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden dalam sebuah survei, diperoleh bahwa pada aspek kompetensi, sebagian besar responden, yaitu 48,5%, setuju bahwa mereka mendapat layanan yang baik, terutama terlihat pada soal nomor 15 yang mendapat respons positif tertinggi (57,5%) mengenai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Persetujuan terhadap pernyataan di kuesioner mencapai 41,375%, sementara yang tidak yakin sebesar 7,625%, dan yang tidak setuju hanya 2,5%. Tidak ada yang memilih sangat tidak setuju terkait kompetensi.

Temuan studi ini menegaskan bahwa kompetensi memegang peranan penting dalam memuaskan konsumen secara individual. Hal ini dibuktikan melalui analisis statistik, dimana nilai  $t$  (2,537) lebih tinggi dari nilai kritis  $t$  (1,68595), dengan signifikansi 0,016. Dengan nilai signifikansi ini lebih rendah dari 0,05, maka hipotesis awal ( $H_1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, yang berarti secara statistik kompetensi mempengaruhi kepuasan konsumen di UPTD Puskesmas Metro, khususnya di antara orang tua yang memiliki anak balita stunting.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Honifa et al. (2021), yang menemukan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kompetensi tenaga medis, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang mencerminkan profesionalisme, serta komunikasi yang efektif, dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Seorang tenaga kesehatan harus mampu

berkomunikasi secara efektif dan memiliki keterampilan praktis yang baik dalam mengimplementasikan pengetahuan mereka.

Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Metro dianggap bermutu jika para penyedia layanan dapat memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan membuat pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, UPTD Puskesmas Metro telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kompetensi petugas kesehatan melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan, seminar, lokakarya, dan pertemuan yang berkaitan dengan tanggung jawab mereka dan perkembangan ilmu dan layanan kesehatan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan jawaban pada kuisisioner yang telah diisi responden menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan, rata-rata responden yang menjawab sangat setuju sebesar 39,375%, dan dari 20 butir pertanyaan yang paling mendapatkan respon positif adalah pertanyaan nomor 9 yakni pegawai/tenaga kesehatan sudah ada dan siap saat jam pelayanan dimulai, dengan persentase jawaban sebesar 55%. Jawaban reponden yang setuju atas pernyataan yang ada di kuisisioner sebesar 49,5%, yang menjawab ragu-ragu sebesar 11% dan yang tidak setuju sebesar 0,125%. Tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju pada variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan dari nilai  $t$  hitung sebesar 2.203 > dari  $t$  tabel 1.68595 dan nilai signifikansi sebesar 0,034. Nilai

signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan memiliki thitung sebesar (2.203) sedangkan nilai ttabel (1.685) dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu orangtua balita stunting di UPTD Puskesmas Metro.

Berdasarkan penelitian Sari, Tri Purnama (2023), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan pemberi layanan, dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan pemberi layanan memungkinkan pemberi layanan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian pemberi layanan dalam hal ini Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan konsumen yaitu pasien dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan Puskesmas yang dapat menyenangkan pasien dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat pasien kecewa. Kualitas pelayanan juga terkait dengan kemampuan puskesmas untuk merespons keluhan dan umpan balik dari konsumen dengan cepat dan efektif. Puskesmas yang mampu mengatasi keluhan dan masukan dari konsumen secara konstruktif akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu cara untuk menilai kualitas dan mutu pelayanan di puskesmas dilakukan dengan akreditasi. Melalui akreditasi, diharapkan manajemen puskesmas dapat menerapkan prosedur standar dengan baik sehingga konsumen merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan. UPTD Puskesmas Metro telah melakukan penilaian re-akreditasi pada bulan November 2023 dan memperoleh hasil Paripurna.

### **Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama – sama Terhadap Kepuasan Konsumen**

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan konsumen, dengan 44,375% responden sangat setuju terhadap kepuasan mereka. Pertanyaan yang paling banyak mendapat tanggapan positif adalah tentang pelayanan pegawai/kesehatan yang sesuai dengan harapan konsumen, mencapai 52,5%. Sebanyak 37% responden setuju dengan pernyataan di kuisioner, 17,25% ragu-ragu, dan hanya 1,375% yang tidak setuju. Tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

Penelitian ini juga menghasilkan nilai F hitung 11.734 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, khususnya orangtua balita stunting di UPTD Puskesmas Metro. Penemuan ini sejalan dengan studi Mardiani, N.N., & Isharijadi (2019) yang menemukan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Madiun. Kedua faktor ini berpengaruh pada keinginan pasien untuk memilih kembali layanan kesehatan tersebut dan kenyamanan mereka selama menerima layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, UPTD Puskesmas Metro juga telah melakukan survey kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan. Survey dilakukan langsung terhadap pasien yang

berkunjung ke puskesmas dan dilakukan random dengan memberikan kuisioner yang diisi saat itu juga. Hasil survey kepuasan semester 2 tahun 2023 diperoleh predikat baik dengan nilai kepuasan 81,3.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

1. Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka jika variabel kompetensi ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi juga mempengaruhi konsistensi dalam memberikan layanan kesehatan. Dengan memiliki pegawai yang kompeten, puskesmas dapat memberikan standar layanan yang konsisten kepada setiap konsumen. Konsistensi ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena mereka tahu apa yang diharapkan dari setiap kunjungan mereka ke puskesmas.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan juga terkait dengan kemampuan puskesmas untuk merespons keluhan dan umpan balik dari konsumen dengan cepat dan efektif. Puskesmas yang mampu mengatasi keluhan dan masukan dari konsumen secara konstruktif akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.
3. Kompetensi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di

UPTD Puskesmas Metro. Pegawai UPTD Puskesmas Metro memiliki kompetensi yang terstandar sesuai dengan Permenkes nomor 10 Tahun 2020 tentang Standar Kompetensi Teknis Pejabat Perangkat Daerah Bidang Kesehatan dan terus dilakukan upaya-upaya peningkatan kompetensi baik oleh Puskesmas ataupun dari Dinas Kesehatan. Untuk menjaga kualitas pelayanan telah dilakukan penilaian akreditasi dan evaluasi capaian kinerja puskesmas secara kontinu dan berkelanjutan. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

4. Berdasarkan hasil penelitian nilai R Square sebesar 0,388 berarti 38,8% variabel kompetensi dan kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan konsumen. Sedangkan 61,2% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

##### Saran

1. Diharapkan UPTD Puskesmas Metro dapat terus memberikan peluang peningkatan kompetensi pegawai nya terutama bagi tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat khususnya dalam upaya penurunan angka stunting
2. UPTD Puskesmas Metro agar terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan dengan manajemen mutu yang terarah dan terstandar sehingga target-target pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat tercapai salah satunya penurunan angka stunting
3. Mengadakan penelitian lanjutan untuk lebih memahami faktor-faktor spesifik

yang mempengaruhi kepuasan konsumen di UPTD Puskesmas Metro, sehingga dapat dikembangkan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## V. DAFTAR PUSTAKA

Diolah peneliti, 2024.

Meutia, Rahmi & Andiny, Puti , 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 2 (9). P. 121-130.

Milah,A.S.,& Zaqiah, Ade. 2023. Kebutuhan Pemenuhan Gizi Seimbang Balita Dengan Kejadian Stunting Pada Upaya Rencana Aksi Nasional (Ran)

Sari, Tri Purnama. 2023. Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal*

*Kesehatan Tambusai*. Vol. 4 (2).P. 2553-2558.

Percepatan Penurunan Stunting Di Wilayah Kerja Desa Pasirbatang Kabupaten Tasikmalaya Melalui Metode Penyuluhan Tahun 2023. *Jurnal Unigal*. Vol.5 (2). P. 1566-1574.

Wandi, Didi & Hakiki, A.M. 2022. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Upt Puskesmas Karanganyar Kabupaten Lebak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol. 1(1). P. 22-29.

Yanti, N.D.,& Et Al, 2020. Faktor Penyebab Stunting Pada Anak: Tinjauan Literatur. *Research Of Education And Art Link In Nursing Journal*. Vol. 3(1). P. 1-10.