

SKRIPSI



**GAMBARAN HASIL PENELITIAN TERPUBLIKASI
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DAN DETERMINANNYA DI
PUSKESMAS**

**OLEH
NURIN RACHMADHINA ALIFAH
1605015177**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2020**

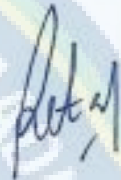
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Nurin Rachmadhina Alifah
Nim : 1605015177
Judul Skripsi : "Gambaran Hasil Penelitian Terpublikasi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Determinannya Di Puskesmas"

Skripsi dari mahasiswa tersebut telah berhasil dipertahankan, di hadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmuilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, Juli 2020

TIM PENGUJI

Pembimbing I : Retno Mardhiati, S.KM., M.Kes ()

Penguji I : Ony Linda, SKM., M.Kes ()

Penguji II : Izza Suraya, SKM., M.Epid ()

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN STATISTIK KESEHATAN

Skripsi, Juni 2020

Nurin Rachmadhina Alifah,

“Gambaran Hasil Penelitian Terpublikasi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Determinannya Di Puskesmas”

xv + 79 halaman, 24 tabel, 12 gambar + 4 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu yang mendasar yang penyediaannya wajib diberikan oleh pemerintah melalui fasilitas kesehatan. Pada survei tahun 2017 tentang kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kemenkes RI didapatkan kepuasan pasien yang dikategorikan pada level B yaitu baik, penilaian tersebut mengalami peningkatan pada survei 2019 menjadi 90%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hasil penelitian terpublikasi tentang pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan determinannya di puskesmas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 60 artikel yang sudah terpublikasi. Dari 60 artikel terdapat 21 variabel. Populasi dan sampel penelitian ini adalah artikel terpublikasi. Artikel ditemukan dalam pencarian Google Scholar dan Portal Garuda dengan menggunakan kata kunci sesuai dengan judul kepuasan pasien, gambaran, karakteristik, hubungan dan faktor-faktor kepuasan pasien di puskesmas. Analisis yang digunakan adalah deskriptif berupa frekuensi.

Hasil analisis rata-rata proporsi kepuasan pasien dari 60 artikel sebesar 67,96% dengan berkisar pada 26,1% sampai 98,92%. Didapatkan proporsi artikel yang memiliki nilai *pvalue* signifikan pada variabel jenis kelamin 25%, umur 25%, pendidikan 66,66%, ekonomi 33,34%, pelayanan apotek 66,66%, kualitas pelayanan 93,75%, bukti fisik 80%, kehandalan 72,22%, ketanggapan 83,33%, jaminan 70,58% dan empati 82,35%.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan puskesmas selalu memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan melengkapi fasilitas kesehatan, memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan petugas, pelayanan yang tepat dan cepat, selalu berprinsip pada etika adil dan selalu memberikan perhatian yang tulus dan faktor lainnya seperti lingkungan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Dimensi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN STATISTIK KESEHATAN

Skripsi, June 2020

Nurin Rachmadhina Alifah,

“Published research on health services on patient satisfaction and its determination in Puskesmas”

xv + 79 pages, 24 tables, 12 images + 4 attachments

ABSTRACT

Health care is one of the fundamental that is required to be provided by the Government through health facilities. In the 2017 survey on the satisfaction of the community conducted by Kemenkes RI obtained the satisfaction of patients who are categorized at the level of good B, the study increased in the survey 2019 to 90%. This research aims to identify the results of published research on health care of patient satisfaction and its determination in Puskesmas. This research is a descriptive study.

The collection of data used in this study uses 60 articles that have been published. Of the 60 articles there are 21 variables. The population and samples of this research are published articles. Articles found in Google Scholar searches and Garuda portals by using keywords according to patient satisfaction titles, descriptions, characteristics, relationships and patient satisfaction factors in Puskesmas. The analysis used is descriptive of frequency.

The analysis results in the average proportion of patient satisfaction from 60 articles by 67.96% with a range of 26.1% to 98.92%. Obtained the proportion of articles that have a significant pvalue in variable gender 25%, age 25%, education 66.66%, economic 33.34%, pharmacy service 66.66%, service quality 93.75%, physical evidence 80%, reliability 72.22%, response 83.33%, guarantee 70.58% and empathy 82.35%.

Based on the results of the research advised Puskesmas always provide health services that comply with predefined standards by supplementing health facilities, providing services according to the ability of the officer, the right service and fast, always principle on fair ethics and always give genuine attention and other factors such as the environment.

Keywords: patient satisfaction, service quality, dimensions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	7
A. Kepuasan Pasien	7
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	16
D. Puskesmas	17
E. Lingkungan	18
F. Faktor Penelitian Sebelumnya	19
G. Kerangka Teori	21
BAB III.....	22
KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	22
A. Kerangka Konsep	22
B. Definisi Operasional.....	23

BAB IV METODELOGI PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Waktu Penulisan	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Pengumpulan Data	26
E. Pengolahan Data.....	26
F. Analisis Data.....	27
BAB V HASIL PENELITIAN	28
A. Karakteristik Artikel	28
B. Variabel Dependen	29
C. Variabel Independen	30
BAB VI PEMBAHASAN	48
A. Keterbatasan Penelitian	48
B. Variabel Dependen	48
C. Variabel Independen	49
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1. Kerangka Teori
- Tabel 2.2 Kerangka Konsep
- Tabel 3.1 Definisi Operasional
- Tabel 4.1 Kegiatan Waktu Penulisan
- Tabel 5.1 Nilai Peresentase Kepuasan Pasien
- Tabel 5.2 Nilai Statistik Proporsi Variabel Jenis Kelamin
- Tabel 5.3 Nilai Statistik Proporsi Variabel Umur
- Tabel 5.4 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pendidikan
- Tabel 5.5 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pekerjaan
- Tabel 5.6 Nilai Statistik Proporsi Variabel Ekonomi
- Tabel 5.7 Nilai Statistik Proporsi Variabel Status Perkawinan
- Tabel 5.8 Nilai Statistik Proporsi Variabel Lama Berkunjung
- Tabel 5.9 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pembayaran Dengan
- Tabel 5.10 Nilai Statistik Proporsi Variabel Waktu Tunggu Pendaftaran
- Tabel 5.11 Nilai Statistik Proporsi Variabel Waktu Tunggu Pemeriksaan
- Tabel 5.12 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pelayanan Dokter
- Tabel 5.13 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pelayanan Perawat
- Tabel 5.14 Nilai Statistik Proporsi Variabel Pelayanan Apotek
- Tabel 5.15 Nilai Statistik Proporsi Variabel Kualitas Pelayanan
- Tabel 5.16 Nilai Statistik Proporsi Variabel Bukti Fisik
- Tabel 5.17 Nilai Statistik Proporsi Variabel Kehandalan
- Tabel 5.18 Nilai Statistik Proporsi Variabel Ketanggapan
- Tabel 5.18 Nilai Statistik Proporsi Variabel Jaminan
- Tabel 5.19 Nilai Statistik Proporsi Variabel Empati
- Tabel 5.20 Nilai Statistik Proporsi Variabel Lingkungan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Kepuasan Pasien Puskesmas

Gambar 5.1 Artikel Berdasarkan Tahun Publikasi

Gambar 5.2 Artikel Berdasarkan Tempat Penelitian (Provinsi)

Gambar 5.3 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan *Cut Off Point* Indeks Baik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Gambar 5.4 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Variabel Pendidikan

Gambar 5.5 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Kualitas Pelayanan

Gambar 5.6 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Bukti Fisik

Gambar 5.7 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Keandalan

Gambar 5.8 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Ketanggapan

Gambar 5.9 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Jaminan

Gambar 5.10 Distribusi Frekuensi Artikel Berdasarkan Hasil *Pvalue* Pada Empati

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Output Statistik

Lampiran 2. Kaji Etik

Lampiran 3. Bebas Laboratorium Kesehatan Masyarakat

Lampiran 4. Bebas Laboratorium Kesehatan Gizi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan merupakan hak pada setiap manusia serta kesejahteraan yang harus diwujudkan untuk memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan pada suatu negara. Dalam menciptakan kesehatan yang prima hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Dalam UU No. 36 pasal 5 tahun 2014 menjelaskan “setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan serta setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau”. Pelayanan kesehatan adalah hal yang mendasar yang penyediaannya wajib diberikan oleh pemerintah melalui fasilitas kesehatan yang sebagaimana telah dituangkan didalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (Rindi A, 2016).

Pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara mandiri atau bersama-sama didalam organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang di inginkan pasien. Kepuasan pasien ialah tingkat perasan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2012).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah dari itu maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi

standar minimal atau belum berkualitas. Ada beberapa hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan berkisar antara 40,4% - 95,4% (Abidin, 2016; Arif Kurniawan, 2012; Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017; Ndambuki, 2013)

Kepuasan dapat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting didalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yang mampu untuk menampilkan serta memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentunya tidak sebatas senyum ramah tamah dari pegawai puskesmas saja, melainkan semua petugas yang berada disana. Menurut Sangadji (2013) Kualitas pelayanan kesehatan dalam bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan kehandalan namun ada faktor lain yaitu karakteristik pasien. Menurut Muninjaya (2011) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu bukti fisik, cepat tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Dengan faktor tersebut dapat menilai bagaimana pelayanan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan sesuai atau tidaknya dengan yang diinginkan oleh pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2019 standar pelayanan minimal kesehatan yang ditetapkan pada pelayanan dasar setiap jenis harus 100% yang berarti harus dilakukan pelayanan yang sempurna berkualitas. Beberapa hasil penelitian kualitas pelayanan yang baik dapat berkisar antara 58,5% - 83,3% (Andriani, 2017; Rindi Antina, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak di manfaatkan masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan publik, puskesmas harus memberikan kepuasan terhadap pelanggannya dengan mengupayakan pada tingkat kesehatan promotif dan prefentif untuk meningkatkan angka derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kemenkes RI, 2018). Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, puskesmas perlu mendapatkan perhatian pada mutu pelayanan untuk menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan yang baik dan

meningkatkan keprofesional untuk pegawainya serta sarana-sarana kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan puskesmas.

Kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum terpenuhi sesuai dengan harapan. Masih banyak masyarakat yang mengeluh serta merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan puskesmas, baik segi pelayanan yang kurang baik, ketepatan waktu dan memuaskan, gagal komunikasi dan memahami pasien, keterampilan petugas, sarana serta fasilitas lingkungan, harga dan biaya. Namun upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu perlu mendapat perhatian, salah satu indikatornya memperhatikan hygiene dan sanitasi puskesmas (Abidin, 2016; M Sulistiawati, Zulkarnaini, 2018; Nany, 2017; Pambudy, 2016).

Lingkungan juga memberikan rasa kepuasan terhadap pasien yang berobat seperti kebersihan, tidak bising, nyaman, asri yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas untuk kegunaan lingkungan seperti tersedia tempat duduk, adanya tempat pembuangan sampah, tidak kotor dan lain sebagainya. Hal ini menimbulkan rasa tidak senang dan tidak betah pasien apabila lingkungan Puskesmas tidak ditata dengan baik dan bersih tentunya. Lingkungan Puskesmas yang baik akan menimbulkan kepuasan dan kenyamanan bagi pasien yang datang untuk berobat.

Berdasarkan hasil survei kemenkes tentang kepuasan masyarakat pada tahun 2013 didapatkan nilai indeks rata-rata kepuasan pelayanan masyarakat adalah 2,82 atau nilai konversi 70,58% dari berbagai macam unsur pelayanan seperti informasi yang jelas, mudah dalam administrasi, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Pada tahun 2016 kepuasan masyarakat menjadi 86%, terdapat 14 aspek yang dinilai tetapi ada hal

penting yang menjadi gap cukup jauh dari luar harapan masyarakat seperti aspek informasi, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan.

Pada survei tahun 2017 tentang kepuasan masyarakat didapatkan kepuasan pasien yang dikategorikan pada level B yaitu baik, tetapi masih terdapat gap seperti kepastian jadwal waktu buka dan istirahat, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, sarana prasaranan, kemampuan petugas, harapan, kepercayaan dan informasi. Pada tahun 2018 hasil survei kepuasan masyarakat didapatkan hasil kepuasan masyarakat baik tetapi masih saja terdapat gap yaitu biaya, kompetensi pelaksana, waktu, penanganan aduan dan saran. Pada survei tahun 2019 kepuasan masyarakat meningkat menjadi 90%.

B. Rumusan Masalah

Pada survei kepuasan masyarakat tahun 2017 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengharapkan kepuasan masyarakat Indonesia untuk menuju *service excellence* dengan dikategorikan “Prima”. Kemenkes (2019) mengeluarkan standar penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Harapan dan Indeks Citra yang digolongkan menjadi indeks baik dengan nilai 75% - 80% puas, indeks sangat baik dengan nilai 81% - 97% puas dan indeks prima dengan nilai 98% - 100% puas.

Berdasarkan pada hasil survei tahun 2019 terdapat peningkatan kepuasan masyarakat akan tetapi masih belum mencapai kategori *service excellence* atau kategori Prima yang diharuskan mencapai indeks 98% - 100%. Sehingga berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran hasil kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan penelitian sebelumnya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini mengetahui Gambaran Hasil Penelitian Terpublikasi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Determinannya Di Puskesmas.

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Mengetahui rata-rata proporsi kepuasan pasien di puskesmas yang didapatkan.
2. Mengetahui proporsi artikel yang memiliki nilai *Pvalue* signifikan pada karakteristik (jenis kelamin, umur pekerjaan, pendidikan, ekonomi, status perkawinan, lama berkunjung) kepuasan pasien.
3. Mengetahui proporsi artikel yang memiliki nilai *Pvalue* signifikan pada pelayanan (pembayaran, waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan apotek) kepuasan pasien.
4. Mengetahui proporsi artikel yang memiliki nilai *Pvalue* signifikan pada mutu pelayanan (kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kenyamanan, lingkungan) kepuasan pasien.
5. Mengetahui rata-rata dan kisaran nilai minimal dan maksimal berdasarkan variabel karakteristik (jenis kelamin, umur pekerjaan, pendidikan, ekonomi, status perkawinan, lama berkunjung).
6. Mengetahui rata-rata dan kisaran nilai minimal dan maksimal berdasarkan variabel pelayanan (pembayaran, waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan apotek).
7. Mengetahui rata-rata dan kisaran nilai minimal dan maksimal berdasarkan variabel mutu pelayanan (kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kenyamanan, lingkungan).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Membuat penelitian ini sebagai tantangan yang baru. Banyak sekali pembelajaran yang didapatkan dalam menyusun skripsi ini terutama dalam pengambilan data serta cara pengolahan data. Banyak sekali masukan dan saran yang didapatkan membuat peneliti menjadi lebih baik dalam menyusun skripsi ini.

2. Bagi Universitas Hamka Prof. DR. HAMKA

Hasil penelitian dapat dipergunakan untuk bahan masukan terhadap pembelajaran serta dapat diharapkan dipergunakan untuk menambah referensi untuk bahan penelitian selanjutan dengan lebih mendalam pada masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber kepustakaan serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran penelitian yang telah terpublikasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Sampel dari penelitian ini adalah 60 artikel yang telah terpublikasi tentang kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan dari hasil pengamatan yang berupa proporsi dan *Pvalue* setiap variabel yang didapatkan dari artikel. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan menggunakan grafik untuk menyajikan data yang telah diolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56, 56–66.
- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Mkmi*, 12(2), 70–75. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v12i2.922>
- Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *GASTER*, 10(2), 22–32.
- Andoko, Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), 92–102. Retrieved from <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172/114>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Anggi Gali Satria Aji. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo. *Cakra Buana Kesehatan*, 2(1), 1–4. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Arif Kurniawan, A. D. (2012). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Jurnal Kesmasindo*, 5(2), 169–179.
- Azwar. (2010). *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka

Pelajar.

- Bajak, C. M. A., & Kalengkongan, D. J. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangehe. *Jurnal Ilmiah Sesebanua*, 1(1), 16–19.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
- Budiman, Suhat, & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogortahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 2(7), 1–17. Retrieved from <http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2010/201004/201004-006.pdf>
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. <https://doi.org/10.30633/jkms.v9i2.203>
- Calvia Debi Pratiwi, Adisti A. Rumayar, C. K. F. M. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow*, 7(5).
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3(1), 612–619.
- Fatrída, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

- Di Puskesmas Baturetno. *Profesional Islam*, 14(1), 42.
<https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Harun, H. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138.
<https://doi.org/10.32883/hcj.v4i3.500>
- Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., & Widiani, E. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*, 3(1), 820–832. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/873>
- Kementerian kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Data dan Informasi profil Kesehatan Indonesia 2018*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*.
- Kementrian PPN/Bapenas. (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskemas. In *Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat*. Retrieved from https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku_Penguatan_Pelayanan_Kesehatan_Dasar_di_Puskesmas-Direktorat_Kesehatan_dan_Gizi_Masyarakat_Bappenas.pdf
- Khoiri, A. N., & Hermastutik, K. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. *Jurnal Metabolisme*, 3(2), 112–123.
- Komala, A. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015. *Jurnal Mahasiswa PSPD FK Universitas Tanjungpura*, 8(3), 6–10.
- Kotler. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Krishnan, V., & Dharmadi, M. (2017). Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja UPT Kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis*, 8(2), 125–129.
<https://doi.org/10.1556/ism.v8i2.126>
- Kumajas, S., Kairupan, M., & Pangemanan, R. C. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. *Journal Of Community & Emergency*, 6(3), 219–229.
- Lia Vika Yuni, R. M. S. (2020). Hubungan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Peserta Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran. *Malahayati Nursing Journal*, 53(9), 28–39.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lohafri, T., Indar, & Darmawansyah. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis. *Jurnal AKK*, 2(3), 15–21.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2019). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87. <https://doi.org/10.31001/jfi.v15i1.349>
- M Sulistiawati, Zulkarnaini, Z. (2018). Pengaruh Kondisi Kesehatan Lingkungan Terhadap Kepuasan Dan Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kota Pekanbaru. *Dinamika Lingkungan Indonesia*, 5(1), 57–62.
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v3i2.273>
- Marlinda Agustina, Achmad Farich, T. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2013. *Jurnal Dunia Kesmas*, 2(3), 186–191.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99.
<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs

- Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 130–136.
- Maya Rahmayati Matondang, T Abdul Madjid, I. C. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(4), 1–9.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In *EGC*.
<https://doi.org/10.24198/jsk.v1i3.10361>
- Murniati. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmiah*, 12(4), 85–93.
- Nany, L. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17.
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 03(02), 186–194.
<https://doi.org/10.4236/ojn.2013.32025>
- Negara, K. M. P. A. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
<https://doi.org/10.7454/msk.v12i1.288>
- Nurhakiki Hasibuan, T. M. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Rekam Medic*, 1(2), 67–75. <https://doi.org/10.1111/cup>.
- Nurheda, Usman, A. D. P. (2018). The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (BPJS) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(1), 2614–3151.

Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>

- Nurmawati. (2010). *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Okto Rizki Alpino. (2019). Akbar Tanjung: Tak Masalah jika Presiden Pilih Menteri dari... Retrieved October 16, 2019, from Sindonews.com website: <https://nasional.sindonews.com/read/1449279/12/akbar-tanjung-tak-masalah-jika-presiden-pilih-menteri-dari-gerindra-1571220751>
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 118–125. <https://doi.org/10.26630/JKEP.V10I1.319>
- Pohan, I. S. (2012). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. *Egc*.
- Prasetyawati, A. E. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*. <https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144>
- Prihandiwati, E. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Purwanti, S., Prastiw, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514/432>
- Rafiqah, Arman, Gobel, F. A., & Burhanuddin, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan erhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 1(3),

186–196. <https://doi.org/10.33368/woh.v1i3.45>

- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa*, 1(1), 26–31.
- Romaji. (2017). The Correlation of Health Workers' Performance and The Public Satisfaction of Puskesmas Adan – adan's Public Health Service in Kabupaten Kediri in 2017. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 4(3), 192–195. <https://doi.org/10.26699/jnk.v4i3.art.p192-195>
- Sangadji, E. M. S. N. W. (2013). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai. In *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sarayar, C., & Kewas, E. S. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Journal Of Community & Emergency*, 5(2), 22–33.
- Suparta, Haryono, & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54–63.
- Supriyanto S, & Ernawaty. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. In *Jurnal Ilmu Manajemen*. <https://doi.org/10.32502/jimn.v5i1.308>
- Syamsul Arifin, Abdur Rahman, Ruslan Muhyi, Andini Octaviana Putri, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40–45.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu

pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156/22851>

Trisnaeni, F. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014. *Jurnal Prones*, 3(1), 1–7.

Ummiyati, H. (2010). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>

Zein, H., & Mustofa, M. (2016). Hubungan Penerapan Total Quality Service (TQS) terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 225–234. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.307>