

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG
PASIEN DIABETES DI PUSKESMAS
SEI BAUNG PALEMBANG**



Inge Paulo
04011282025110

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DIABETES DI PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Inge Paulo

04011282025110

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DIABETES DI
PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)

Oleh:

Inge Paulo
04011282025110

Palembang, 12 Desember 2023
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I
dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp.THT-KL
NIP. 197309142005011004

Pembimbing II
Mariana, S.K.M., M.Kes
NIP. 198103102006032009

Penguji I
dr. Emma Novita, M.Kes
NIP. 196111031989102001

Penguji II
Dr. Iche Andriyani Liberty, M.Kes
NIP. 199002072015104201

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter

Wakil Dekan I

dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked
NIP. 197306131999031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Palembang, 12 Desember 2023

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi

Pembimbing I

dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp.THT-KL
NIP. 197309142005011004



Pembimbing II

Mariana, S.K.M., M.Kes
NIP. 198103102006032009



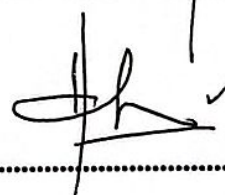
Penguji I

dr. Emma Novita, M.Kes
NIP. 196111031989102001



Penguji II

Dr. Iche Andriyani Liberty, M.Kes
NIP. 199002072015104201



Mengetahui,
**Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter**

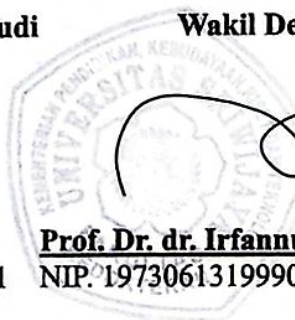


dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I



Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked
NIP. 197306131999031001



HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inge Paulo

NIM : 04011282025110

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang

Menyatakan bahwa Skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam Skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 12 Desember 2023



Inge Paulo

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DIABETES DI PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG

(Inge Paulo, Desember 2023, 124 halaman)

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Latar Belakang: Meningkatnya kasus diabetes di Indonesia harus segera diatasi melalui strategi peningkatan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan membutuhkan penilaian dari segi mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan minat kunjungan ulang pasien. Penilaian mutu pelayanan diabetes dapat dilihat dari aspek karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, terapi serta dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang.

Metode: Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dengan teknik *consecutive sampling*.

Hasil: Terdapat hubungan signifikan antara pemahaman kontrol glukosa ($p=0,024$), minum obat diabetes ($p=0,029$), dimensi *responsiveness* ($p=0,000$), *tangibles* ($p=0,000$), *reliability* ($p=0,001$), *assurance* ($p=0,000$), dan *empathy* ($p=0,000$) terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung. Pemahaman kontrol glukosa dan dimensi mutu *tangibles* adalah faktor yang paling dominan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang.

Kata Kunci: dimensi mutu pelayanan, karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, terapi, minat kunjungan ulang, puskesmas.

ABSTRACT

THE ASSOCIATION BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND RE-VISIT INTEREST OF DIABETIC PATIENT AT PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG

(Inge Paulo, December 2023, 124 page)

Faculty of Medicine, Universitas Sriwijaya

Background: The increasing cases of diabetes in Indonesia must be addressed through strategies to improve health services. Improving health services requires an assessment of the quality of health services. The quality of health services can be assessed based on the patient's re-visit interest. Assessment of the quality of diabetes services can be seen from the aspects of characteristics, understanding of glucose control, therapy and dimensions of service quality consisting of responsiveness, tangibles, reliability, assurance, empathy. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the interest in re-visiting diabetes patients at the Puskesmas Sei Baung Palembang.

Methods: This type of research is observational analytic with cross sectional design. The sample in this study amounted to 50 people with consecutive sampling technique.

Results: There is a significant association between understanding of glucose control ($p=0.024$), taking diabetes medication ($p=0,029$), the dimensions of responsiveness ($p=0.000$), tangibles ($p=0.000$), reliability ($p=0.001$), assurance ($p=0.000$), and empathy ($p=0.000$) on the interest in re-visiting diabetic patients at Puskesmas Sei Baung. Understanding glucose control and tangibles quality dimension are the most dominant factors on the interest in re-visiting diabetic patients at Puskesmas Sei Baung.

Conclusion: There is an association between the quality of health services and the interest in re-visiting diabetic patients at Puskesmas Sei Baung Palembang.

Keywords: dimensions of service quality, characteristics, understanding of glucose control, therapy, interest in revisiting, puskesmas

RINGKASAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DIABETES DI PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Skripsi, 12 Desember 2023

Inge Paulo; Dibimbing oleh dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL dan Mariana S.KM., M.Kes

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xvii + 124 halaman, 38 tabel, 6 gambar, 10 lampiran

Meningkatnya kasus diabetes di Indonesia harus segera diatasi melalui strategi peningkatan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan membutuhkan penilaian dari segi mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan minat kunjungan ulang pasien. Penilaian mutu pelayanan diabetes dapat dilihat dari aspek karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, terapi serta dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang.

Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dengan teknik *consecutive sampling*. Terdapat hubungan signifikan antara pemahaman kontrol glukosa ($p=0,024$), minum obat diabetes ($p=0,029$), dimensi *responsiveness* ($p=0,000$), *tangibles* ($p=0,000$), *reliability* ($p=0,001$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,000$) terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung. Pemahaman kontrol glukosa dan dimensi mutu *tangibles* adalah faktor yang paling dominan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang.

Kata Kunci: dimensi mutu pelayanan, karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, terapi, minat kunjungan ulang, puskesmas.

Kepustakaan: 77 (1988 - 2023)

SUMMARY

THE ASSOCIATION BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND RE-VISIT INTEREST OF DIABETIC PATIENT AT PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG

Scientific Paper in the form of skripsi, 12nd December 2023

Inge Paulo; Supervised by dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL and Mariana, S.K.M., M.Kes

Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Sriwijaya University

xvii + 124 pages, 38 tables, 6 pictures, 10 attachments

The increasing cases of diabetes in Indonesia must be addressed through strategies to improve health services. Improving health services requires an assessment of the quality of health services. The quality of health services can be assessed based on the patient's re-visit interest. Assessment of the quality of diabetes services can be seen from the aspects of characteristics, understanding of glucose control, therapy and dimensions of service quality consisting of responsiveness, tangibles, reliability, assurance, empathy. The purpose of this study was to determine the association between health services quality and the interest in re-visiting diabetes patients at Puskesmas Sei Baung Palembang.

This type of research is observational analytic with cross sectional design. The sample in this study amounted to 50 people with consecutive sampling technique. There is a significant association between taking understanding of glucose control ($p=0.024$), taking diabetes medication ($p=0,029$), the dimensions of responsiveness ($p=0.000$), tangibles ($p=0.000$), reliability ($p=0.001$), assurance ($p=0.000$), empathy ($p=0.000$) on the interest in re-visiting diabetes patients at Puskesmas Sei Baung. Understanding of glucose control and tangibles quality dimension are the most dominant factors on the interest in re-visiting diabetic patients at Puskesmas Sei Baung.

It can be concluded that there is an association between the quality of health services and the interest in re-visiting diabetic patients at Puskesmas Sei Baung Palembang.

Keywords: dimensions of health service quality, characteristics, glucose control, therapy, revisit interest, health center.

Citations: 77 (1988 - 2023)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang”**.

Saya mengucapkan terima kasih kepada dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp.THT-KL dan Ibu Mariana, S.KM., M.Kes sebagai dosen pembimbing yang telah sabar serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing saya selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih juga kepada dr. Emma Novita, M.Kes dan Dr. Iche Andriyani Liberty, M.Kes sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi saya.

Tidak lupa juga saya berterima kasih kepada keluarga saya yaitu mama, cece, dan tante yang selalu mendoakan dan memberi motivasi serta dukungan kepada saya selama di perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga kepada teman-teman yang telah membantu dan menemani saya dalam melewati rintangan selama perkuliahan serta pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan agar penulisan skripsi ini menjadi lebih sempurna dan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih.

Palembang, 12 Desember 2023

Inge Paulo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inge Paulo

NIM : 04011282025110

Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat
Kunjungan Ulang Pasien Diabetes di Puskesmas Sei Baung
Palembang

Memberikan izin kepada pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 12 Desember 2023

Inge Paulo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Hipotesis	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	5
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	5
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	5

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.2 Kepuasan Pasien (<i>Patient Satisfaction</i>).....	7
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	7
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	8
2.2.3 Faktor Kepuasan Pasien.....	9
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien	9
2.3 Diabetes Melitus.....	11
2.3.1 Definisi Diabetes Melitus.....	11
2.3.2 Epidemiologi Diabetes Melitus	11
2.3.3 Diagnosis Diabetes Melitus.....	12
2.3.4 Tatalaksana Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	13
2.3.5 Peran Puskesmas Dalam Pengendalian Diabetes Melitus	15
2.4 Puskesmas.....	15
2.4.1 Definisi Puskesmas.....	15
2.4.2 Konsep Puskesmas.....	16
2.4.3 UKM dan UKP Puskesmas.....	17
2.4.4 Indikator Mutu Puskesmas	18
2.4.5 Puskesmas Sei Baung	18
2.5 Minat Kunjungan Ulang	20
2.5.1 Definisi Minat.....	20
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang	21
2.6 Kerangka Teori	23
2.7 Kerangka Konsep.....	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25

3.3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	27
3.4 Variabel Penelitian	27
3.5 Definisi Operasional	28
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.7 Pengumpulan Data.....	32
3.8 Rencana Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.8.1 Pengolahan Data	32
3.8.2 Analisis Univariat	33
3.8.3 Analisis Bivariat	33
3.8.4 Analisis Multivariat	33
3.9 Alur Kerja Penelitian	34
BAB IV.....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil	35
4.1.1 Analisis Univariat	35
4.1.2 Analisis Bivariat	45
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	62
4.2.2 Pemahaman Kontrol Glukosa	64
4.2.3 Terapi (<i>Self Care Management</i>)	64
4.2.4 Aktivitas Fisik.....	65
4.2.5 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	65
4.2.6 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	65
4.2.7 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	66
4.2.8 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	66
4.2.9 <i>Empathy</i> (empati).....	67
4.2.10 Minat Kunjungan Ulang	67
4.2.11 Hubungan Antara Usia dengan Minat Kunjungan Ulang.....	67
4.2.12 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Minat Kunjungan Ulang...	68

4.2.13 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Minat Kunjungan Ulang.....	68
4.2.14 Hubungan Antara Penghasilan dengan Minat Kunjungan Ulang	69
4.2.15 Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan Minat Kunjungan Ulang.....	69
4.2.16 Hubungan Antara Pemahaman Kontrol Glukosa dengan Minat Kunjungan Ulang	70
4.2.17 Hubungan Antara Terapi dengan Minat Kunjungan Ulang.....	70
4.2.18 Hubungan Antara Responsiveness dengan Minat Kunjungan Ulang	71
4.2.19 Hubungan Antara Tangibles dengan Minat Kunjungan Ulang.....	72
4.2.20 Hubungan Antara Reliability dengan Minat Kunjungan Ulang.....	72
4.2.21 Hubungan Antara Assurance dengan Minat Kunjungan Ulang.....	73
4.2.22 Hubungan Antara Empathy dengan Minat Kunjungan Ulang	74
4.2.23 Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes di Puskesmas Sei Baung	74
4.3 Keterbatasan Penelitian	75
BAB V	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	86
BIODATA.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Konsep UKM dan UKP Puskesmas	17
2.2 Profil Kunjungan Puskesmas Sei Baung Oktober November 2023	19
3.1 Definisi Operasional	28
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37
4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemahaman Kontrol Glukosa.....	38
4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Terapi.....	38
4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aktivitas Fisik	39
4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	39
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Ressponsiveness</i>	39
4.11 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangibles</i>	40
4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Tangibles</i>	41
4.13 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	42
4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	42
4.15 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	43
4.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	43
4.17 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	44
4.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	44
4.19 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang.....	45
4.20 Hubungan Antara Usia dengan Minat Kunjungan Ulang.....	46
4.21 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Minat Kunjungan Ulang	47
4.22 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Minat Kunjungan Ulang	47
4.23 Hubungan Antara Penghasilan dengan Minat Kunjungan Ulang.....	48
4.24 Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan Minat Kunjungan Ulang	49

4.25 Hubungan Antara Pemahaman Kontrol Glukosa dengan Minat Kunjungan Ulang	49
4.26 Hubungan Antara Terapi dengan Minat Kunjungan Ulang.....	52
4.27 Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> dengan Minat Kunjungan Ulang ..	53
4.28 Hubungan Antara <i>Tangibles</i> dengan Minat Kunjungan Ulang	54
4.29 Hubungan Antara <i>Reliability</i> dengan Minat Kunjungan Ulang	54
4.30 Hubungan Antara <i>Assurance</i> dengan Minat Kunjungan Ulang	55
4.31 Hubungan Antara <i>Empathy</i> dengan Minat Kunjungan Ulang.....	55
4.32 Hasil Analisis Bivariat Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	56
4.33 Hasil Analisis Bivariat Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan (Independen) dengan Variabel Dependen	57
4.34 Hasil Analisis Regresi Logistik Metode <i>Backward</i> Karakteristik, Pemahaman Kontrol Glukosa, Self Care Management.....	57
4.35 Hasil Analisis Regresi Logistik Metode <i>Backward</i> Mutu Pelayanan Kesehatan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tata Kelola DM di PPK 1 atau Dokter Umum	14
2.2 Tatakelola DM du Fasilitas Kesehatan Tingkat Primer (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL)	15
2.3 Kerangka Teori	23
2.4 Kerangka Konsep.....	24
3.1 Alur Kerja Penelitian	34
4.1 Gedung dan lahan parkir Puskesmas Sei Baung	66

DAFTAR SINGKATAN

ANC	: <i>Ante Natal Care</i>
BATRA	: Bantuan Trampilan
PERKESMAS	: Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SO	: Sensitif Obat
SPSS	: <i>Statistical Package for Social Sciences</i>
TERTIB	: Tanggung Jawab, Empati, Ramah, Terampil, Inisiatif, dan Budi Pekerti
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
DM	: Diabetes Melitus
WHO	: <i>World Health Organization</i>
IDF	: <i>International Diabetes Federation</i>
MODY	: <i>Maturity-Onset Diabetes of the Young</i>
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Primer
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
RISKESDAS	: Riset Kesehatan Dasar
TTGO	: Tes Toleransi Glukosa Oral

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil Pengolahan Data Output SPSS.....	86
2. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden.....	104
3. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian.....	105
4. Kuesioner Penelitian.....	106
5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	114
6. Sertifikat Persetujuan Etik.....	118
7. Surat Izin Penelitian.....	119
8. Lembar Konsultasi Skripsi.....	120
9. Kegiatan Pengambilan Data.....	121
10. Hasil Pemeriksaan Plagiarisme.....	123

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang optimal tentunya membutuhkan suatu penilaian dari segi mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Menurut WHO, terdapat tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu efektif, keselamatan, berorientasi kepada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi.¹

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kriteria pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan. Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness, tangibles, reliability, assurance dan empathy*.² Kepuasan pasien mempengaruhi hasil atau gambaran suatu penyakit, minat kunjungan ulang pasien dan tuntutan praktik medis yang salah.³

Penyakit diabetes melitus (DM) telah menjadi masalah kesehatan dunia. Data terakhir menurut *International Diabetes Federation (IDF)* tahun 2021 menyatakan prevalensi populasi penderita diabetes di Indonesia yang berumur 20 tahun hingga 79 tahun sebesar 10,6% dan diperkirakan akan terus meningkat hingga tahun 2045.⁴ Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Provinsi Sumatera Selatan terus mengalami peningkatan kasus penderita diabetes melitus yaitu sejumlah 172.044 orang pada tahun 2020, 279.345 orang pada tahun 2021, dan 435.512 orang pada tahun 2022. Penyakit DM merupakan suatu kelompok penyakit metabolik dengan karakteristik hiperglikemia (naiknya kadar gula darah) yang terjadi karena kelainan sekresi insulin, kerja insulin atau keduanya.⁵

Permasalahan kesehatan terkait dengan peningkatan jumlah penyandang diabetes di Indonesia menjadi beban yang sangat berat dan harus segera diatasi

melalui strategi peningkatan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam pengelolaan diabetes melitus. Oleh sebab itu, peranan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama sangat penting, mengingat upaya edukasi yang baik perlu dilakukan sejak dini untuk dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman para penyandang diabetes.⁶

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfiyah dkk pada tahun 2019 di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes.⁷ Berdasarkan data profil kesehatan Kota Palembang tahun 2020, jumlah penderita diabetes di Puskesmas Sei Baung sebanyak 248 orang dengan jumlah penderita DM yang mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar yaitu 241 orang (97.2%).⁸ Maka, untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Sei Baung, yang berlokasi di Jl. Pertiwi RT.10, Kelurahan Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, terhadap pasien diabetes melitus, dilakukannya penelitian ini. Pemilihan ini berdasarkan pertimbangan dimana kasus penderita diabetes melitus di Sumatera Selatan yang terus meningkat setiap tahun serta belum ditemukannya publikasi terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes di Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana profil jumlah kunjungan pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung?
2. Bagaimana karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua yang berkunjung ke Puskesmas Sei Baung Palembang?
3. Bagaimana pemahaman kontrol glukosa, terapi (*self care management*), dan aktivitas fisik pasien diabetes melitus tipe dua yang berkunjung ke Puskesmas Sei Baung Palembang?

4. Apa saja dimensi mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung?
5. Bagaimana hubungan karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, *self care management*, dan aktivitas fisik terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei baung?
6. Bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung?
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang berdasarkan karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui profil jumlah kunjungan pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung.
2. Diketahui karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua yang berkunjung ke Puskemsas Sei Baung Palembang.
3. Diketahui pemahaman kontrol glukosa, terapi (*self care management*), dan aktivitas fisik pasien diabetes melitus tipe dua yang berkunjung ke Puskesmas Sei Baung Palembang.
4. Dianalisis dimensi mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung.
5. Diidentifikasi hubungan karakteristik, pemahaman kontrol glukosa, *self care management*, dan aktivitas fisik terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei baung.

6. Diidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung.
7. Diidentifikasi faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang berdasarkan karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung.

1.4 Hipotesis

Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini secara teori dapat memperkaya wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan, minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua serta faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang berdasarkan karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua.
2. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya terhadap pasien diabetes melitus tipe dua.
3. Hasil penelitian ini sebagai bahan acuan untuk menyusun kebijakan strategi terkait kualitas pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien diabetes melitus tipe dua.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan, minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua serta faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang berdasarkan karakteristik pasien diabetes melitus tipe dua di Puskesmas Sei Baung.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Palembang dan Puskesmas Sei Baung untuk meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan sehingga minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus tipe dua dapat lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization (WHO). Quality of care; 2006.
2. Parasuraman AP, Berry L, Zeithaml VA. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality; 1988.
3. Nur F. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015. Semarang; 2015.
4. International Diabetes Federation. Indonesia diabetes report 2000-2045. 10th edition; 2021.
5. Setiati S, Alwi I, Sudoyo AW, Simadibrata K M, Setiyohadi B, Syam AF, editors. Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam. 6th ed. Vol. I. Jakarta Pusat: InternalPublishing; 2014.
6. Hamzah A, Sulistiadi W. Analisis implementasi kebijakan rujuk balik diabetes melitus di Puskesmas X Kota Tangerang Selatan. *Journal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. 2017;1(3):147.
7. Mualifah AS, Hidana R, Pujiati S. Gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes mellitus di Puskesmas Mekar Sari Kota Bogor tahun 2019. Bogor; 2019
8. Dinas Kesehatan Kota Palembang. Profil kesehatan Kota Palembang. Palembang; 2020.
9. Kamil H. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RS Udza Banda Aceh. Banda Aceh; 2021.
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 058/Menkes/SK/I/2009 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Bergerak. Jakarta; 2009.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Jakarta; 2022.
12. Cahya E. Pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan dimensi-dimensi

kepuasan terhadap kepuasan kumulatif dan niat pembelian ulang jasa rumah sakit. Yogyakarta; 2008.

13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta; 2018
14. Agustira NKP. Customer Satisfaction Index (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Baputaten Bandung. Denpasar; 2021.
15. Pratiwi NK. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 tahun 2022. Banjarangkan: Doctoral Dissertation, Poltekes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi; 2022.
16. Merdiana AD. Analisis hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien jkn di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna tahun 2022. Singaparna; 2022.
17. Lutfi N, dkk. Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). Lamongan; 2019.
18. Sapra A, Bhandari P. Diabetes. StatPearls Publishing; 2023.
19. American Diabetes Association. Statistics about diabetes. United States; 2022.
20. Perkumpulan Endokrinologi Indonesia. Pedoman pengelolaan dan pencegahan diabetes melitus tipe 2 di Indonesia. PB PERKENI; 2021.
21. Setiati S, Alwi I, Sudoyo AW, Simadibrata K. M, Setiyohadi B, Syam AF. Buku ajar Ilmu Penyakit Dalam. 6th ed. Setiati S, editor. Vol. 1. Jakarta: InternaPublishing; 2014.
22. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/603/2020 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa. Jakarta; 2020
23. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta; 2019.
24. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah

- Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Jakarta; 2022.
25. Puskesmas Sei Baung. Diakses pada tanggal 19 Agustus 2023.
 26. Haji D. Psikologi Pendidikan. 1st ed. Vol. VII. Jakarta: Bumi Aksara; 2013.
 27. Linda A. Pengaruh strategi pemasaran dan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru Mangunharjo Madiun Tahun 2019. Madiun; 2019.
 28. Gunawan T. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember. Jember; 2019.
 29. Ginting T, Chairul M, Pane PY, Sudarsono, Rizal Renaldi M, Lubis FH. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia*. 2021;3(2):65.
 30. Eddy R, Iche ALP. Populasi, sampel, variabel dalam penelitian kedokteran. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management; 2021.
 31. Sonang S, Purba AT, Pardede FOI. Pengelompokan jumlah penduduk berdasarkan kategori usia dengan metode k-means. *J Tek Inf dan Komput*. 2019;2(2):166.
 32. Riska A. Pengaruh *electronic-word-of-mouth* dan *brand image* terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada *e-commerce* shopee). Universitas Bakrie: Jakarta; 2021.
 33. Hungu. Pengertian jenis kelamin. Jakarta: PT. Gramedia; 2016.
 34. Anne Hilda Wiltshire. The Meanings of Work In A Public Work Scheme In South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy*. 2016.
 35. Ainur R. Analisis pengaruh kepercayaan (*trust*) konsumen terhadap partisipasi *e-commerce*. Universitas Katolik Soegijapranata: Semarang; 2007.
 36. Nia K. Pengaruh *religious commitment* terhadap tujuan menabung. Universitas Indonesia: Jakarta; 2008.
 37. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Sistem pendidikan nasional.
 38. Yovani T. Analisis faktor prediksi peningkatan kontrol glikemik pada pasien diabetes melitus tipe 2 yang di terapi dengan obat anti diabetik oral dan insulin di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung periode Januari-

Desember 2022. Bandar Lampung; 2023.

39. I Gusti A. Gambaran *self care management* pada pasien diabetes melitus di wilayah Puskesmas Sukawati II tahun 2022. Denpasar; 2022.
40. Wulan S. Hubungan *body image*, pola konsumsi dan aktivitas fisik dengan status gizi siswi SMAN 63 Jakarta tahun 2015. Jakarta; 2015.
41. Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. Service marketing: integrating customer focus across the firm New Jersey: Prestice Hall; 2008
42. Fatimah A. Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli tahun 2019. Sumatera Utara; 2019.
43. Halimatusa D. Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015. Jakarta; 2015.
44. Kalyani, R. R., Golden, S. H., & Cefalu, W. T. Diabetes and aging: unique considerations and goals of care. 2017. *Diabetes Care*, 40(4), 440–443. <https://doi.org/10.2337/dci17-0005>
45. Zilfi Amly H, Harahap J, Lubis M. Analisis faktor penentu minat kunjung ulang pasien diabetes melitus di instalasi rawat jalan poliklinik endokrin RS. Pirngadi. *Jurnal Health Sains*. 2020 Oct 25;1(4):184–94
46. Willer, A. K., Herreiter, J., & Pacini, G. Sex and Gender Differences in Risk, Pathophysiology and Complications of Type 2 Diabetes Mellitus. 2016. *Endocrine Reviews*, 37(3), 278–316. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4890267/#>
47. Banjarnahor E, Wangko S. Sel beta pankreas sintesis dan sekresi insulin. *Jurnal Biomedik*. 2012 Nov 3;4(3):156–62.
48. Romadhon R, Saibi Y, Nasir NM. Kepatuhan terhadap pengobatan pasien diabetes melitus tipe 2 di Puskesmas Jakarta Timur . *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy)*. 2020 Mar 2;6(1):94–103.
49. Tampi J, Rumayar AA, Tucunan AAT. HUBungan antara pendidikan, pendapatan dan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di

- Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. KESMAS: *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*. 2016;5(1). Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/12679>
50. Napirah MR, Rahman A, Tony A. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. 2016 Jul 10;4(1):29–39. Available from: <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk/article/view/585/html#hasil>
 51. Winahyu JT. Hubungan dukungan keluarga dengan keteraturan kontrol glukosa darah pada pasien diabetes mellitus tipe 2 di wilayah kerja Puskesmas Bantul Kabupaten Bantul. Yogyakarta; 2021.
 52. Elmita R, Arifin S, Rosida L, Studi P, Dokter P, Kedokteran F, et al. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan kontrol pada penderita diabetes melitus tipe 2 di Puskesmas Teluk Dalam Banjarmasin. 2019. Available from: <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/hms/article/download/428/419>
 53. M.s CW, Abdul M, Rosidin U. Gambaran self-manajemen pada pasien diabetes melitus tipe ii di Puskesmas Tarogong Kabupaten Garut. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*. 2019 Mar 28;15(1). Available from: <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jkki/article/view/984/782>
 54. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*. 2020 Jun 9;13(1):13–21.
 55. Ningsih NA, Hasmah, Bhebhe AV. Hubungan mutu pelayanan dnegan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamanlanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2021;5(2). Available from: <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/download/14405/11798>
 56. Syaputra A, Saragih L, Pardede DW. Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ualng pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi*.

- 2021;4(2):2655-0849. Available from:
<https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/download/1074>
57. Hartina Amelia HS, Listyowati R. Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RIS Hospital 2021. *Archive of community health*. 2022 Jul 31;9(2):343.
 58. Guswaman F, Haryadi, Sutrisna E, Soedirman J, Kedokteran F, Jenderal U, et al. Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas KedungBanteng Kabupateng Banyumas. 2019;21(4): 8-11. Available from:
<http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/viewFile/1544/1553>
 59. Desma M, Zain U, Silaen M. Faktor penentu minat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan poliklinik neurologi RSUD DR. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Health Sains*. 2020 Oct 25;1(5):313.
 60. Amelia Erawaty Siregar, Ribur Sinaga, Imran Surbakti, Judith Aditya Sari, Rini Kartika Sari, Devita Purnama Sari. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Antenatal Care Di Klinik Pratama Sahabat Bunda Tahun 2022. *Jurnal Medika Husada*. 2023 Mar 21;3(1):10–24.
 61. Tjiptono, F. Service marketing: esensi dan aplikasi. Yogyakarta: Marknesis; 2009.
 62. Lumenta, B. Pelayanan medis, citra, konflik dan harapan, Yogyakarta: Kanisius; 1989.
 63. Chandra, Fransisca. Peran Partisipasi Kegiatan di Alam Masa anak, Pendidikan dan Jenis Kelamin sebagai Moderasi Terhadap Perilaku Ramah Lingkungan. Disertasi S3. Program Magister Psikologi Fakultas Psikologi. Unversita Gadjah Mada Yogyakarta; 2009.
 64. Meiriana A, Laksono Trisnantoro, Retna Siwi Padmawati. Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) pada Penyakit Hipertensi di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*. 2019;8(2):51–8. Available from:
<https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/37546/24833>

65. Suci NL. Hubungan diabetes self care management dengan kontrol glikemik pada pasien diabetes melitus tipe 2 di UPT Kesmas Gianyar I tahun 2018. Denpasar; 2018.
66. Toobert, D. J., Hampson, S. E. and Glasgow, R. E. The Summary of Diabetes Self-Care. *Diabetes Care Journal*. 2000;3(7), pp. 943–950. doi: 10.2337/diacare.23.7.943.
67. Sousa, V.D., Zauszniewki, J.A., Musil, C.M., Lea, P.J.P. & Davis, S. A. Relationship Among Self-Care Agency, Self Efficacy, Self Care, and Glycemic Control. 2005.
68. American Diabetes Association. Standard of medical care in diabetes – 2017. *Diabetes Care*. 2017;pp. s4–s128. doi: 10.2337/dc17-S001.
69. Jansiraninatarajan. Diabetic compliance: A qualitative study from the patient's perspective in developing countries. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*. 2013;1(4), pp. 29–38. doi: 10.9790/1959-0142938.
70. Puji LK, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*. 2020 Sep 30;4(2):167-76.
71. Djuwa AS, Sinaga M, Dodo DO. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*. 2020 Nov 17;2(2):24-32.
72. Lestari HS. Pengaruh intellectual capital terhadap kinerja perusahaan asuransi di Indonesia. *J Manaj*. 2017;XXI(03):491–509. Available from: <https://ecojoin.org/index.php/EJM/article/view/264/253>
73. Rahayu MR, Siswani S. Hubungan kualitas pelayanan masyarakat terhadap kepuasan pasien medichal check up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *J Untuk Masy Sehat*. 2020;4(1):47–57. Available from: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas/article/view/792/621>
74. Yassir A, Purwadhi P, Andriani R. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset*

Pendidikan Ekonomi. 2023 Apr 30;8(1):1-2.

75. Retnaningsih, D., Aini, D. N., & Yulianti, I. Kepuasan keluarga pasien di ruang ICU rumah sakit permata medika semarang. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husa*; 2017.
76. Choiriah AN, Iswanto AH, Istanti ND, Arbitera C. The Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. Promotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2022 Dec 21;12(2):135-41.
77. Mualifah AS, Hidana R, Pujiati S. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR*. 2019 Dec 15;2(6):433-439.