

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS PADANG SELASA KECAMATAN ILIR
BARATI KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**



ANISA HAWARI

04011181823009

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS PADANG SELASA KECAMATAN ILIR
BARATI KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**

Skripsi

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



ANISA HAWARI

04011181823009

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS PADANG SELASA KECAMATAN ILIR
BARATI KOTA PALEMBANG TAHUN 2021**

Skripsi

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



ANISA HAWARI

04011181823009

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota
Palembang Tahun 2021

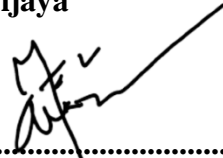
Oleh:
Anisa Hawari
04011181823009

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
kedokteran

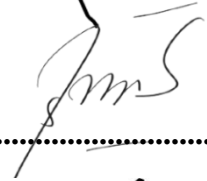
Palembang, 28 Desember 2021
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

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



.....

Pembimbing II
Mariana, S.K.M., M.Kes
NIP. 198103102006042009



.....

Penguji I
Prof. Dr. dr. Fachmi Idris, M.Kes
NIP. 196802011995031001



.....

Penguji II
Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK
NIP. 196109031989031002



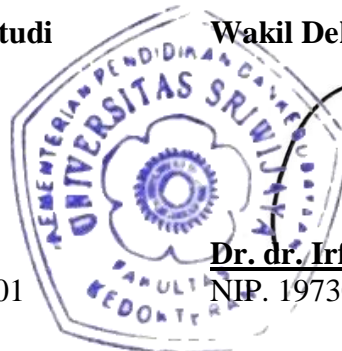
.....

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter

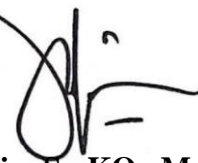


dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I



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



HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi ini dengan judul “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 28 Desember 2021.

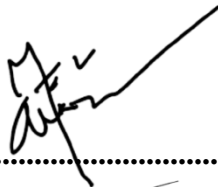
Palembang, 28 Desember 2021

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi

Pembimbing I

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

NIP. 197309142005011004

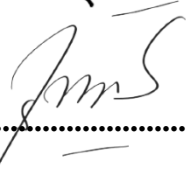


.....

Pembimbing II

Mariana, S.K.M., M.Kes

NIP. 198103102006042009



.....

Penguji I

Prof. Dr. dr. Fachmi Idris, M.Kes

NIP. 196802011995031001

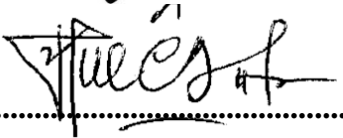


.....

Penguji II

Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK

NIP. 196109031989031002



.....

Mengetahui,

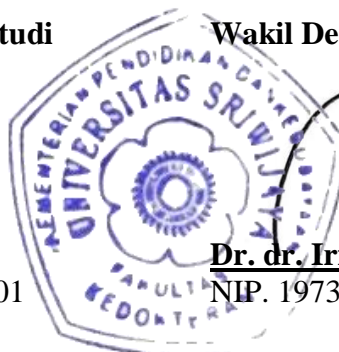
**Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter**



dr. Susilawati, M.Kes

NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I



Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked

NIP. 197306131999031001

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Hawari

NIM : 04011181823009

Judul Skripsi : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021

Menyatakan bahwa Skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri didampingin 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, 28 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan,



(Anisa Hawari)

ABSTRAK

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PADANG SELASA KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG TAHUN 2021

(Anisa Hawari, Fakultas Kedokteran Sriwijaya, 68 halaman)

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan mendekati tingkat kesempurnaan sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien melalui dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil: Terdapat hubungan signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,001$), dan *tangible* ($p=0,000$) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa. Variabel *tangible* adalah faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Kata Kunci: dimensi mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY DIMENSIONS OF HEALTH SERVICES AND THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENTS IN PUSKESMAS PADANG SELASA, ILIR BARAT I DISTRICT, PALEMBANG CITY, 2021

(Anisa Hawari, Sriwijaya Faculty of Medicine, 68 pages)

Background: Quality health services are the implementation of health services approaching the level of perfection according to the code of ethics and standards that have been set. The level of perfection of the quality of health services is assessed from the level of patient satisfaction. Assessment of patient satisfaction through the dimensions of the quality of health services consisting of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and tangible (physical appearance). The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of the quality of health services and the satisfaction level of outpatients at the Padang Selasa Public Health Center, Ilir Barat I District, Palembang City.

Method: This type of research is an observational analytic study with a cross sectional design. The sample in this study were outpatients at the Padang Selasa Public Health Center who met the inclusion criteria. The sample in this study amounted to 90 people with purposive sampling technique.

Results: There was a significant relationship between the dimensions of health service quality reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$), empathy ($p=0.001$), and tangible ($p=0.000$) with the satisfaction level of outpatients in Padang Selasa Public Health Center. Tangible variable was the most dominant factor related to outpatient satisfaction at Padang Selasa Public Health Center.

Conclusion: There was a relationship between the dimensions of the quality of health services with outpatient satisfaction at the Padang Selasa Public Health Center, Ilir Barat I District, Palembang City.

Keywords: dimensions of health service quality, patient satisfaction, puskesmas.

RINGKASAN

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PADANG SELASA KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG TAHUN 2021

Karya Tulis Ilmiah berupa Skripsi, 28 Desember 2021

Anisa Hawari; Dibimbing oleh dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL dan Mariana, S.K.M., M.Kes

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xvii + 105 halaman, 28 tabel, 3 gambar, 11 lampiran

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan mendekati tingkat kesempurnaan sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien melalui dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang dengan teknik *purposive sampling*.

Terdapat hubungan signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,001$), dan *tangible* ($p=0,000$) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa. Variabel *tangible* adalah faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Kata Kunci : dimensi mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas.

Kepustakaan: 68 (1988-2021)

SUMMARY

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY DIMENSIONS OF HEALTH SERVICES AND THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENTS IN PUSKESMAS PADANG SELASA, ILIR BARAT I DISTRICT, PALEMBANG CITY, 2021

Scientific Paper in the form of skripsi, 28th December 2021

Anisa Hawari; 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 + 105 pages, 28 tables, 3 pictures, 11 attachments

Quality health services are the implementation of health services approaching the level of perfection according to the code of ethics and standards that have been set. The level of perfection of the quality of health services is assessed from the level of patient satisfaction. Assessment of patient satisfaction through the dimensions of the quality of health services consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of the quality of health services and the satisfaction level of outpatients at the Padang Selasa Public Health Center, Ilir Barat I District, Palembang City.

This type of research is an observational analytic study with a cross sectional design. The sample in this study were outpatients at the Padang Selasa Public Health Center who met the inclusion criteria. The sample in this study amounted to 90 people with purposive sampling technique.

There was a significant relationship between the dimensions of health service quality reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$), empathy ($p=0.001$), and tangible ($p=0.000$) with the satisfaction level of outpatients in Padang Selasa Public Health Center. Tangible variable was the most dominant factor related to outpatient satisfaction at Padang Selasa Public Health Center.

It can be concluded that there was a relationship between the dimensions of the quality of health services with outpatient satisfaction at the Padang Selasa Public Health Center, Ilir Barat I District, Palembang City.

Keywords: dimensions of health service quality, patient satisfaction, puskesmas.

Citations: 68 (1988-2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S. Ked) pada Program Studi Pendidikan Dokter Umum Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Saya mengucapkan terima kasih kepada dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL dan Ibu Mariana, S.K.M., 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 Prof. DR. dr. Fachmi Idris, M. Kes dan Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK, Sp.DLP sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi saya.

Terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Papa dan Mama yang selalu mendoakan dan memberi motivasi serta dukungan selama di perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada saudara saya Kak Tika, Bang Ari, dan adik saya Ghufron. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya (Mimi team, Aasn team) dan teman-teman Medusa yang telah membantu, menemani, dan memberikan motivasi kepada saya dalam melewati rintangan selama perkuliahan.

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

Palembang, 28 Desember 2021



Anisa Hawari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Hawari
NIM : 04011181823009
Fakultas : Kedokteran
Program studi : Pendidikan Dokter
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk apapun pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Palembang, 28 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan,



(Anisa Hawari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Hipotesis Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis	6
1.5.2. Manfaat Kebijakan/Tatalaksana.....	6
1.5.3. Manfaat Subjek/Masyarakat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1.	Mutu Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1.	Definisi.....	7
2.1.2.	Persyaratan Pokok Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.3.	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.1.4.	<i>Quality Assurance Program</i>	9
2.2.	Kepuasan Pasien.....	11
2.2.1.	Definisi.....	11
2.2.2.	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.2.3.	Indikator Kepuasan Pasien	12
2.2.4.	Pengukuran Kepuasan Pasien	13
2.3.	Puskesmas.....	14
2.3.1.	Pengertian Puskesmas	14
2.3.2.	Fungsi Puskesmas	15
2.3.3.	Sistem Informasi Puskesmas.....	15
2.4.	Rawat Jalan.....	16
2.5.	Kerangka Teori.....	17
2.6.	Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1.	Jenis Penelitian	19
3.2.	Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.3.	Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1.	Populasi Penelitian.....	19
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	19
3.3.3.	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	20
3.4.	Variabel Penelitian	21
3.5.	Definisi Operasional.....	22
3.6.	Cara Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Cara Pengolahan dan Analisis Data	27
3.7.1.	Analisis Univariat.....	27
3.7.2.	Analisis Bivariat.....	27
3.7.3.	Analisis Multivariat.....	27

3.8. Alur Kerja Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Hasil.....	29
4.2. Pembahasan	54
4.3. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76
BIODATA	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	30
Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 4. 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	31
Tabel 4. 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	32
Tabel 4. 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	33
Tabel 4. 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 4. 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	36
Tabel 4. 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	37
Tabel 4. 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	39
Tabel 4. 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	40
Tabel 4. 13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	41
Tabel 4. 14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	42
Tabel 4. 15. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	44
Tabel 4. 16. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien ..	44
Tabel 4. 17. Hubungan Antara Usia dengan Kepuasan Pasien	47
Tabel 4. 18. Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4. 19. Hubungan Antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	48
Tabel 4. 20. Hubungan Antara Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4. 21. Hubungan Antara <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4. 22. Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien	50
Tabel 4. 23. Hubungan Antara <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4. 24. Hubungan Antara <i>Empathy</i> (Empati) dengan Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4. 25. Hubungan Antara <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 4. 26. Hasil Analisis Bivariat Variabel Independen dengan Variabel Dependen ..	52
Tabel 4. 27. Hasil Analisis Regresi Logistik Metode <i>Backward</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep	18
Gambar 3. 1. Alur Kerja Penelitian.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data Output SPSS.....	76
Lampiran 2. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden.....	87
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian.....	88
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 5. Sertifikat Persetujuan Etik.....	98
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Skripsi.....	100
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	101
Lampiran 9. Lembar Persetujuan Revisi Skripsi.....	102
Lampiran 10. Lembar Persetujuan Skripsi.....	103
Lampiran 11. Hasil Pemeriksaan Plagiarisme.....	104

DAFTAR SINGKATAN

PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
Pustu	: Puskesmas Pembantu
KIE	: Komunikasi Informasi dan Edukasi
UKBM	: Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKD	: Sistem Kewaspadaan Dini
<i>ServQual</i>	: <i>Service Quality</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 5 juga menyebutkan bahwa setiap orang memiliki hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.¹

Di Indonesia, berbagai upaya peningkatan status kesehatan dan pelayanan kesehatan telah dilakukan, sedang dilakukan, atau direncanakan oleh pemerintah. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang terjadi. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia 2020,² masih terdapat permasalahan dalam upaya peningkatan status kesehatan diantaranya kesehatan masyarakat belum sepenuhnya menjangkau penduduk, angka kematian ibu dan bayi masih meningkat, belum teroptimalisasinya sistem layanan rujukan, tata laksana pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan reproduksi, dan kapasitas tenaga kesehatan. Menurut Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK), masih ada 6,9% puskesmas yang tidak memiliki dokter di tahun 2020. Selain itu, terdapat hanya 39,6% puskesmas yang mempunyai sembilan jenis tenaga kesehatan sesuai (dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga sanitasi lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, tenaga kefarmasian). Hal ini menggambarkan bahwa distribusi tenaga kesehatan belum seutuhnya terpenuhi. Sehingga masih menjadi perhatian yang besar karena mutu pelayanan kesehatan masih jauh dari harapan masyarakat.^{3,4,5}

Menurut Azwar,⁶ pelayanan kesehatan harus memenuhi persyaratan pokok agar memperoleh tujuan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan. Adapun persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*), dapat diterima (*acceptable*) dan wajar

(*appropriate*), mudah dicapai (*accessible*), mudah dijangkau (*affordable*), dan bermutu (*quality*). Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah penyelenggaraan pelayanan yang mendekati tingkat kesempurnaan sesuai kode etik dan standar yang ditetapkan.

Tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan dapat diketahui melalui indikator keberhasilan mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Indikator keberhasilan tersebut memiliki lima kelompok karakteristik sebagai dimensi dalam mengevaluasi mutu yang disebut sebagai dimensi *ServQual* (*Service Quality*). Dimensi tersebut terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).^{7,8}

Mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dengan kinerja penyedia pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan yang bagus akan memberikan gambaran yang baik pada fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya kinerja pelayanan yang rendah akan memberikan gambaran buruk pada fasilitas pelayanan kesehatan, baik yang berada di tingkat primer maupun sekunder.⁹

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat primer yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Perseorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di suatu wilayah kerja. Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, tujuan Puskesmas adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat pada masyarakat serta masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga terwujud wilayah kerja Puskesmas yang sehat.¹⁰ Melihat peran Puskesmas yang sangat penting dalam penyelenggara pembangunan kesehatan, maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk menjadi prioritas dalam pembangunan kesehatan dengan meningkatkan mutu pada pelayanan kesehatan.

Puskesmas Padang Selasa merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa. Puskesmas Padang

Selasa terletak di Jalan Padang Selasa Bukit Besar Kecamatan Ilir Barat I, dengan lokasi yang strategis dekat pasar, dekat dengan sekolah, dan lokasi mudah diakses. Sesuai dengan PMK Nomor 43 tentang Puskesmas tahun 2019 pasal 26¹⁰, wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa termasuk kategori kawasan perkotaan. Pada umumnya, masyarakat perkotaan lebih sering memanfaatkan pelayanan di Rumah Sakit atau klinik daripada Puskesmas. Hal ini tentunya menjadi suatu kewajiban bagi Puskesmas Padang Selasa untuk selalu meningkatkan mutunya dalam pelayanan kesehatan melalui evaluasi yang dilakukan agar tetap terjamin dalam pemenuhan kebutuhan pasien.

Penilaian mutu pelayanan kesehatan penting dilakukan sebagai bentuk keberhasilan atau evaluasi. Indikator keberhasilan suatu mutu pelayanan kesehatan tidak hanya berdasarkan persepsi penyedia jasa. Akan tetapi, pada dasarnya kepuasan pasien berdasarkan survei atau persepsi menjadi tolak ukur yang lebih penting terhadap penilaian keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Tingginya mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dari pelayanan yang telah diberikan.^{11,12}

Kepuasan pasien rawat jalan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan di Puskesmas. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan rawat jalan memiliki jumlah kunjungan terbesar di Puskesmas. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan lebih banyak diterima.¹³ Penilaian kepuasan pasien berdasarkan survei atau persepsi pasien lebih dominan bersifat subjektif sehingga berdampak terhadap timbulnya keluhan yang heterogen.⁵ Keluhan yang sering muncul pada pelayanan kesehatan rawat jalan diantaranya ketidakpuasan terhadap interaksi antara petugas kesehatan yang kurang peduli atau kurang ramah terhadap pasien, ketidakpuasan terhadap penjelasan informasi dokter kepada pasien, ketidakpuasan terhadap fasilitas ruang tunggu atau ruang pelayanan yang tidak memadai, ketidakpuasan terhadap pelayanan dokter yang tidak tersedia, ketidakpuasan terhadap prosedur yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang dirasa masih berbelit-belit, dan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu akibat pelayanan yang lama. Keluhan-keluhan diatas dapat dikaitkan dengan dimensi mutu pelayanan

kesehatan diantaranya bukti fisik, empati, ketanggapan, jaminan dan kehandalan. Keluhan yang terjadi dan tidak sesuai harapan, akan menghasilkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien rawat jalan dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan.¹⁴

Penelitian yang dilakukan Sari Hariyani,¹⁵ tentang pelayanan rawat jalan yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas” menunjukkan bahwa terdapat hubungan beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan (40,3%) dari total responden masih kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan masih kurang baik. Menilik pelayanan rawat jalan sebagai pintu gerbang pelayanan dan termasuk pelayanan yang paling banyak digunakan di Puskesmas, sehingga penting untuk diperhatikan mutunya. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik dan distribusi frekuensi pasien rawat jalan Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang sebagai responden.

- b. Mengetahui dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) rawat jalan Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- d. Mengetahui hubungan antara karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- e. Mengetahui hubungan *tangible* (ketampakan fisik) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- f. Mengetahui hubungan *reliability* (kehandalan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- g. Mengetahui hubungan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- h. Mengetahui hubungan *assurance* (jaminan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- i. Mengetahui hubungan *emphaty* (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
- j. Mengetahui faktor yang paling dominan dari lima dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

1.4. Hipotesis Penelitian

Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang

Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Kebijakan/Tatalaksana

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi Puskesmas untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

1.5.3. Manfaat Subjek/Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memperoleh kenyamanan bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Indonesia. 2009.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta; 2021.
3. Shieh J-I, Hu H-H, Huang K-K. A DEMATEL method in identifying key success factors of hospital service quality. *Knowledge-Based Syst.* 2010;23(3):277–82.
4. Andriani A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur.* 2017;2(1):45–52.
5. Akob M, Yantahin M, Ilyas GB, Hala Y, Putra AHPK. Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *J Asian Financ Econ Bus.* 2021;8(1):419–30.
6. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. 3rd ed. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 1994.
7. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LA. SERVQUAL; A multiple item scale for measuring consumer perception service quality. *J Retail.* 1988;6(1):12–40.
8. Gultom SP, Anggraini S. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda.* 2017;2(2):258–69.
9. Weningsih. Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Ii Baturaden, Kabupaten Banyumas) 10(1). *J Organ Dan Manaj.* 2017;10(1):44–58.
10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan

- Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019;
11. Vatica JR, Nur'ain, Lubi M. Effect of Health Service Quality Toward Patients Satisfaction. *J La Medihealthico*. 2021;2(1):63–72.
 12. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2):149.
 13. Calundu R. Manajemen Kesehatan. 1st ed. Rapana P, editor. Makassar: Sah Media; 2018.
 14. Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas J Fak Kesehat Masy*. 2017;11(2):161–8.
 15. Hariyani S. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sako Palembang Tahun 2020 [Internet]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada; 2020. Available from: <http://rama.binahusada.ac.id:81/id/eprint/204>
 16. Prapitasari R dan NHJ. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. 1st ed. Abdul, editor. Indramayu, Jawa barat: Penerbit Adab; 2020. 1–2 p.
 17. Sastrianegara MF. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.; 2014.
 18. Iman AT, Lena D. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan : Quality Assurance. 1st ed. PPSDM Kemenkes; 2017.
 19. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional. Salemba Medika. Jakarta; 2014.
 20. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2015.
 21. Librianty N. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat

- Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017. *J Doppler Univ Pahlawan Tuanku Tambusai* [Internet]. 2018;2(1):23–31. Available from: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/doppler/article/view/159>
22. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat; 2001.
 23. Nurdianty C dan, Sudrajat A. Pengaruh Pengalaman Pasien dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batujaya Karawang. *J Econ Bus Account* [Internet]. 2021;4(2):665–72. Available from: doi: <https://doi.org/10.31539/costing.v4i2.1717>
 24. Daryanto, Setyobudi I. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media; 2014.
 25. Anggraeni R. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublisher; 2019.
 26. Mailintina Y. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *J Bid Ilmu Kesehat*. 2019;9(1).
 27. Sabarguna B. *Manajemen rumah sakit berbasis sistem informasi*. Yogyakarta: Konsorsiun RS islam Jateng; 2012.
 28. Gobel SR, Kolibu FK, Mandagi CK. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Kembali Di Puskesmas Teling Atas. *J KESMAS*. 2019;8(7).
 29. Donabedian A. *Exploration in Quality and Monitoring*. Michigan: Health Administration Press; 1980.
 30. Dahlan MS. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakrta: Salemba Medika; 2010.

31. Patria A, Amatiria G. Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *J Keperawatan*. 2017;13(1).
32. Depkes RI. Klasifikasi Umur menurut Kategori. Jakarta: Ditjen Yankes; 2009.
33. Arikunto S. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara; 2006.
34. Ahmad F. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; 2019.
35. Ruditya AN, Chalidyanto D. Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *J Adm Kesehat Indones*. 2015;3(2):108–17.
36. Lahaji LC, Wowor RE, Korompis GEC. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indones J Public Heal Community Med*. 2020;1(2):1–5.
37. Gunarsa S. Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia; 2008.
38. Notoatmodjo S. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
39. Sabarguna B. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY; 2014.
40. Fakhsiannor. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *J Kesehat Masy*. 2021;8(2).
41. Rahayu A. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. Universitas Islam Kalimantan; 2021.
42. Mongdong WEE, Kolibu FK, Maramis FRR. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *J KESMAS*. 2021;10(6).

43. Ampu MN, Fitriyaningsih. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *J Ekon Sos dan Hum.* 2020;2(5).
44. Aprilia A. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019. *STIKES Bina Husada*; 2019.
45. Sulastri, Litik SKA, Sirait RW. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *J PAZIH_PERGIZI PANGAN DPD NTT.* 2021;10(94–107).
46. Fitriyana R, Rattu AJM, Pangemanan JM. Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *IKMAS.* 2017;2(7).
47. Nusa M, Maramis FRR, Korompis GEC. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *J KESMAS.* 2018;7(5).
48. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy.* 2017;5(4).
49. Supardi S. *Sakit dan Perilaku Sakit.* Jakarta: Cermin Dunia Kedokteran III; 1996.
50. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehat Masy.* 2014;2(1).
51. Montol SA, Maramis FRR, Engkeng S. Hubungan Antara Status

- Demografi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Universitas Sam Ratulangi; 2014.
52. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri AO, Hadianor. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *J Publ Kesehat Masyarakat Indones*. 2019;6(1).
 53. Ar'at M. Psikologi Industri. Yogyakarta: Liberti; 1995.
 54. Al-Assaf. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC,Penerbit Buku Kedokteran; 2003.
 55. Keller K dan. Manajemen Pemasaran. 12th ed. Jakarta: PT. Indeks; 2017.
 56. Riandi R, Yuliawati R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo [Internet]. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur; 2018. Available from: <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845>
 57. Azwar S. Sikap Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 1994.
 58. Walukow DN, Rumayar AA, Kandou GD. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *J KESMAS*. 2019;8(4):62–6.
 59. Anjayati S. Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nurs Care Heal Technol J*. 2021;1(1).
 60. Taekab AH, Suryawati C, Kusumastuti W. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy*. 2019;7(1).
 61. Parasuraman AP. The Behavioral Consequenses of Service Quality. *J Mark*. 1996;60(2):31–46.

62. Asmuji. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media; 2013.
63. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2016;137(2).
64. Mubarak IW, Chayatin N. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Salemba Me. Jakarta; 2009.
65. Monica L. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember. *Artik Penelit Mhs*. 2016;
66. Iqbal M. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009*. Sumbawa Barat; 2009.
67. Muhyi R, Rahman F, Septiana D. The influence of appearance pharmacy installation and hospitality officer installation of hospital pharmacy to the interest of re-purchase medicine of outpatientin skin and veneral polyclinic. *Int J Appl Bus Econ Res*. 2016;14(6):4173–9.
68. Lovelock C, Wright LK. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang; 2007.