

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG**



**Fithinia Mafti**

**04011181823031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG**

**Skripsi**

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



Oleh:

**Fithinia Mafti  
04011181823031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG**

**Skripsi**

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



Oleh:

**Fithinia Mafti  
04011181823031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan  
Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19  
di Puskesmas Merdeka Palembang

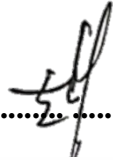
**Fithinia Mafti**  
**04011181823031**

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
kedokteran

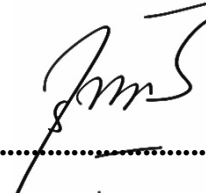
Palembang, 6 Januari 2022  
**Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**

**Pembimbing I**  
**dr. Emma Novita, M.Kes**  
NIP. 196111031989102001



.....

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



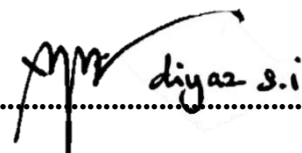
.....

**Penguji I**  
**Dr. dr. Mohammad Zulkarnain,**  
**M.Med.Sc. PKK, Sp. DLP**  
NIP. 196109031989031002



.....


**Penguji II**  
**dr. Divaz Svauki Ikhsan Sp.KJ**  
NIP. 198503092009121004



.....


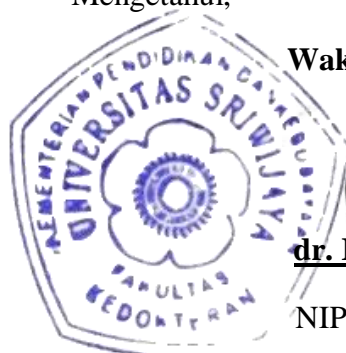
Mengetahui,

**Ketua Program Studi**



**dr. Susilawati, M.Kes**  
NIP. 197802272010122001

**Wakil Dekan I**



**dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked**  
NIP. 197207172008012007

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa laporan akhir skripsi dengan judul “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 6 Januari 2022.


Palembang, 6 Januari 2022

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa laporan akhir skripsi

**Pembimbing I**

**dr. Emma Novita, M.Kes**

NIP. 196111031989102001

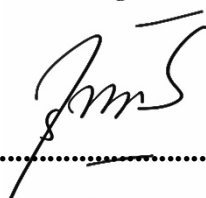


.....

**Pembimbing II**

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

NIP. 198103102006032009



.....

**Penguji I**

**Dr. dr. Mohammad Zulkarnain,**

**M.Med.Sc. PKK, Sp. DLP**

NIP. 196109031989031002

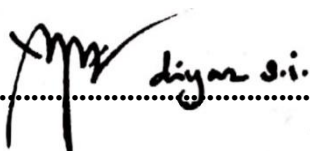


.....

**Penguji II**

**dr. Diyaz Syaumi Ikhsan Sp.KJ**

NIP. 198503092009121004



.....

Mengetahui,

**Ketua Program Studi**



**dr. Susilawati, M.Kes**

NIP. 197802272010122001



**Wakil Dekan I**



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

NIP. 197207172008012007

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fithinia Mafti

NIM : 04011181823031

Judul : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya 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, 6 Januari 2022  
Yang Membuat Pernyataan,



Fithinia Mafti

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena segala rahmat, hidayat, serta karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar S.Ked (sarjana kedokteran) pada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, dukungan, dan doa dari orang-orang baik. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Dosen pembimbing dr. Emma Novita M. Kes dan ibu Mariana S.K.M., M. Kes, serta dosen penguji Dr. dr. Mohammad Zulkarnain, M.Med.Sc. PKK, Sp. DLP dan dr. Diyaz Syauki Ikhsan Sp.KJ telah senantiasa meluangkan waktunya dan selalu sabar dalam memberikan masukan, saran, pengarahan dan bimbingannya selama proses pembuatan skripsi berlangsung. Terima kasih juga kepada kedua orangtua saya yaitu, papa dan mama, serta kedua adik saya untuk semua doa, dukungan, semangat serta kasih sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya di Miss Independent dan Kos Mimi serta teman-teman Medusa untuk semua dukungan dan motivasi serta membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dikatakan sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran dan masukannya dalam penelitian ini. Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

Palembang, 6 Januari 2022



Fithinia Mafti

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

---

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

Nama : Fithinia Mafti  
NIM : 04011181823031  
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 Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang**

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.

Dibuat : Palembang  
Pada tanggal : 6 Januari 2022

Yang menyatakan,



Fithinia Mafti

NIM. 04011181823031



## ABSTRAK

### HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG

(Fithinia Mafti, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, 72 Halaman)

**Pendahuluan:** Kunjungan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19 mengalami penurunan dari 35.797 kunjungan pada tahun 2019 hingga 13.073 kunjungan pada tahun 2020. Salah satu penyebabnya dikarenakan masyarakat masih khawatir tertular COVID-19 saat mengunjungi fasilitas kesehatan. Oleh karena itu diperlukan adanya penilaian persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan sehingga pasien tetap yakin dalam mendapatkan layanan kesehatan di masa pandemi COVID-19. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di masa pandemi COVID-19.

**Metode:** Penelitian yang dilakukan adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel diambil dengan teknik *consecutive sampling* pada pasien Puskesmas Merdeka Palembang yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan menggunakan kuisisioner. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober-November 2021 di Puskesmas Merdeka Palembang.

**Hasil:** Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari variabel *tangible* ( $p=0,019$ ), *reliability* ( $p=0,002$ ), *responsiveness* ( $p=0,001$ ), *assurance* ( $p=0,000$ ), dan *empathy* ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa *responsiveness* merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19.

**Kesimpulan:** Terdapat korelasi hubungan antara dimensi kualitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19 pada tahun 2021.

**Kata Kunci:** Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, COVID-19.

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG

(Fithinia Mafti, Faculty of Medicine Sriwijaya University, 72 Pages)

**Introduction:** The visit of patients at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic decreased from 35,797 visits in 2019 to 13,073 visits in 2020. One of the reasons is people felt worry about contracting COVID-19 when visiting health facilities. Therefore, it is necessary to assess public perceptions regarding the quality of health services so that patients remain confident in getting health services during the COVID-19 pandemic. Assessment of the quality of health services can be seen from patient satisfaction. There are five dimensions of health service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic.

**Methods:** This research is an observational analytic study with a cross-sectional design. Samples were taken by consecutive sampling technique in Merdeka Palembang Public Health Center patients who had met the inclusion and exclusion criteria by using a questionnaire. This research was conducted from October-November 2021 at Puskesmas Merdeka in Palembang.

**Results:** The results of the analysis shows that there is a significant relationship between tangible variables ( $p=0.019$ ), reliability ( $p=0.002$ ), responsiveness ( $p=0.001$ ), assurance ( $p=0.000$ ), and empathy ( $p=0.000$ ) with patient satisfaction. . Based on the results of multivariate analysis, it is found that responsiveness is the dominant variable on patient satisfaction at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic in 2021.

**Conclusion:** There is a correlation between the dimensions of health quality and patient satisfaction at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction, COVID-19.

## RINGKASAN

### HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS MERDEKA PALEMBANG

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi, 6 Januari 2022

Fithinia Mafti; dibimbing oleh dr. Emma Novita, M.Kes dan Mariana, S.K.M., M.Kes.

Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya  
xviii + 72 halaman, 27 tabel, 2 gambar, 12 lampiran

#### RINGKASAN

Kunjungan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19 mengalami penurunan dari 35.797 kunjungan pada tahun 2019 hingga 13.073 kunjungan pada tahun 2020. Salah satu penyebabnya dikarenakan masyarakat masih khawatir tertular COVID-19 saat mengunjungi fasilitas kesehatan. Oleh karena itu diperlukan adanya penilaian persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan sehingga pasien tetap yakin dalam mendapatkan layanan kesehatan di masa pandemi COVID-19. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di masa pandemi COVID-19. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel diambil dengan teknik *consecutive sampling* pada pasien Puskesmas Merdeka Palembang yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober-November 2021 di Puskesmas Merdeka Palembang. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari variabel *tangible* ( $p=0,019$ ), *reliability* ( $p=0,002$ ), *responsiveness* ( $p=0,001$ ), *assurance* ( $p=0,000$ ), dan *empathy* ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa *responsiveness* merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19. Hal itu berarti terdapat korelasi hubungan antara dimensi kualitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19 pada tahun 2021.

**Kata Kunci:** Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, COVID-19.

Kepustakaan: 66 (1996-2021)

## SUMMARY

### THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT MERDEKA PUSKESMAS PALEMBANG

Scientific paper in the form of Skirpsi, 6 Januari 2022

Fithinia Mafti; supervised by dr. Emma Novita, M.Kes dan Mariana, S.K.M., M.Kes

Study Program of Medical Education, Faculty of Medicine, Sriwijaya University.  
xviii + 72 pages, 27 tables, 2 pictures, 12 attachments

#### SUMMARY

The visit of patients at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic decreased from 35,797 visits in 2019 to 13,073 visits in 2020. One of the reasons is people felt worry about contracting COVID-19 when visiting health facilities. Therefore, it is necessary to assess public perceptions regarding the quality of health services so that patients remain confident in getting health services during the COVID-19 pandemic. Assessment of the quality of health services can be seen from patient satisfaction. There are five dimensions of health service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic. This research is an observational analytic study with a cross-sectional design. Samples were taken by consecutive sampling technique in Merdeka Palembang Public Health Center patients who had met the inclusion and exclusion criteria by using a questionnaire. This research was conducted from October-November 2021 at Puskesmas Merdeka in Palembang. The results of the analysis shows that there is a significant relationship between tangible variables ( $p=0.019$ ), reliability ( $p=0.002$ ), responsiveness ( $p=0.001$ ), assurance ( $p=0.000$ ), and empathy ( $p=0.000$ ) with patient satisfaction. . Based on the results of multivariate analysis, it is found that responsiveness is the dominant variable on patient satisfaction at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic. This means that there is a correlation between the dimensions of health quality and patient satisfaction at Puskesmas Merdeka Palembang during the COVID-19 pandemic in 2021.

**Keywords:** Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction, COVID-19.

Citations: 66 (1996-2021)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
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.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.5.2 Manfaat Kebijakan/Tatalaksana .....	5
1.5.3 Manfaat Subjek/Masyarakat .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	7

2.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.2	Ketentuan Pelayanan Kesehatan .....	8
2.1.3	Standar Pelayanan Kesehatan .....	11
2.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5	Alat Ukur Penelitian .....	15
2.2	Kepuasan Pasien .....	16
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien .....	16
2.2.2	Indikator Kepuasan Pasien.....	18
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
2.3	Puskesmas .....	22
2.3.1	Definisi Puskesmas.....	22
2.3.2	Fungsi Puskesmas dalam Penanggulangan COVID-19.....	23
2.4	Kerangka Teori.....	26
2.5	Kerangka Konsep .....	27
<b>BAB III</b>	.....	<b>28</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	28
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.3	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel .....	28
3.3.3	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	30
3.4	Variabel Penelitian.....	31
3.5	Definisi Operasional .....	32
3.6	Rencana Pengumpulan Data.....	36
3.7	Rencana Pengolahan dan Analisis Data.....	36
3.7.1	Pengolahan Data.....	36
3.7.2	Analisis Data.....	36
3.8	Alur Kerja Penelitian .....	37
<b>BAB IV</b>	.....	<b>38</b>
4.1	Hasil.....	38
4.1.1	Hasil Analisis Univariat.....	38
4.1.2	Hasil Analisis Bivariat.....	44

4.1.3	Hasil Analisis Multivariat .....	51
4.2	Pembahasan .....	56
4.2.1	Pembahasan Analisis Univariat.....	56
4.2.2	Pembahasan Analisis Bivariat .....	62
4.2.3	Pembahasan Analisis Multivariat .....	68
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB V</b>	.....	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>81</b>
<b>BIODATA</b>	.....	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Skor Skala Likert.....	15
Tabel 4. 1. Distribusi frekuensi pasien di Puskesmas Merdeka Palembang berdasarkan usia .....	38
Tabel 4. 2. Distribusi frekuensi pasien di Puskesmas Merdeka Palembang berdasarkan jenis kelamin .....	39
Tabel 4. 3. Distribusi frekuensi pasien di Puskesmas Merdeka Palembang berdasarkan pekerjaan.....	40
Tabel 4.4. Distribusi frekuensi pasien di Puskesmas Merdeka Palembang berdasarkan tingkat pendidikan .....	40
Tabel 4. 5. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Palembang pada dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik).....	41
Tabel 4. 6. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Palembang pada dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) .....	41
Tabel 4. 7. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Palembang pada dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) .....	42
Tabel 4. 8. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Palembang pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	42
Tabel 4. 9. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Palembang pada dimensi <i>empathy</i> (empati) .....	43
Tabel 4. 10. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang .....	43
Tabel 4. 11. Hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang .....	44
Tabel 4. 12. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	45
Tabel 4. 13. Hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	46
Tabel 4. 14. Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	47
Tabel 4. 15. Hubungan antara <i>tangible</i> (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	47
Tabel 4. 16. Hubungan antara <i>reliability</i> (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	48
Tabel 4. 17. Hubungan antara <i>responsiveness</i> (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang .....	49
Tabel 4. 18. Hubungan antara <i>assurance</i> (jaminan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang.....	50



Tabel 4. 19. Hubungan antara <i>empathy</i> (empati) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Merdeka Palembang .....	50
Tabel 4. 20. Hasil Seleksi Bivariat .....	51
Tabel 4. 21. Pemodelan Awal Multivariat .....	52
Tabel 4. 22. Uji <i>confounding</i> variabel <i>tangible</i> (bukti fisik).....	53
Tabel 4. 23. Uji <i>confounding</i> variabel <i>reliability</i> (kehandalan) .....	53
Tabel 4. 24. Uji <i>confounding</i> variabel <i>empathy</i> (empati) .....	54
Tabel 4. 25. Uji <i>confounding</i> variabel <i>assurance</i> (jaminan).....	55
Tabel 4. 26. Hasil Pemodelan Akhir Multivariat.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2.5 Kerangka Konsep.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Kesiediaan menjadi Responden.....	81
Lampiran 2. Lembar Informed Consent.....	82
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian.....	83
Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data Output SPSS.....	89
Lampiran 5. Dokumentasi.....	103
Lampiran 6. Sertifikat Etik Penelitian Lampiran 6. Sertifikat Etik Penelitian....	105
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	106
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian.....	107
Lampiran 9. Lembar Konsultasi Skripsi.....	108
Lampiran 10. Lembar Persetujuan Revisi Skripsi.....	109
Lampiran 11. Lembar Persetujuan Skripsi.....	110
Lampiran 12. Hasil Pemeriksaan Kesamaan Naskah.....	111

## DAFTAR SINGKATAN

APD	: Alat Pelindung Diri
COVID-19	: <i>Coronavirus Disease-19</i>
IOM	: <i>The Institute of Medicine</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
SARS-CoV2	: <i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
WHO	: <i>World Health Organization</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu bagian penting yang wajib diperhatikan oleh puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari tingkat kepuasan pasien. Jika semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi juga nilai standar dari kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien adalah perasaan suka yang timbul pada dalam diri seseorang sehabis menerima pelayanan yang didapatkan secara eksklusif.<sup>1</sup>

Terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan berbagai manfaat, yaitu tercapainya derajat kebutuhan pasien yang optimal.

Pada penelitian Effendi K dan Junita S mengenai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mutiara Tahun 2019 didapatkan hasil 80,79% termasuk kategori puas.<sup>2</sup> Pada penelitian Afrioza S dan Baidillah I di Puskesmas Sepatan didapatkan hasil 69,4% puas dan pada penelitian Andoko dkk didapatkan hasil 60,9% pasien merasa puas.<sup>3,4</sup> Sedangkan menurut H. Tan hasil survei menunjukkan bahwa 62% pasien tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh ruang gawat darurat selama masa pandemi di provinsi Banten dan pada hasil pengukuran kepuasan pasien tentang mutu pelayanan Puskesmas Birobuli Kota Palu oleh Nur A dan Sari I secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan dengan presentase 58,9 %, serta menurut Khaira N terdapat 62% pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blang Geulumpang, Provinsi Aceh Utara.<sup>5-7</sup> Pada penelitian-penelitian sebelumnya didapatkan hasil yang signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien.<sup>2-5,8-10</sup> Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan pasien merupakan poin penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.

Namun, saat ini COVID-19 telah menginfeksi berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia sehingga membuat pengunjung atau pasien takut untuk mengunjungi fasilitas kesehatan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas menurun.

COVID-19 ataupun *Coronavirus Disease-19* merupakan suatu kelompok virus yang bisa menimbulkan penyakit pada hewan ataupun manusia. *Coronavirus* tipe baru yang ditemui yang diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV2) menimbulkan penyakit COVID-19.<sup>11</sup> *World Health Organization* (WHO) menetapkan wabah COVID-19 sebagai pandemi global.<sup>12</sup> Penetapan status pandemi ini diakibatkan oleh penyebaran yang begitu kilat serta luas sampai ke daerah yang jauh dari pusat wabah.<sup>13</sup> Secara nasional, Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia telah ditetapkan oleh Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana No. 9A Tahun 2020 yang diperbarui dengan Keputusan No. 13 A Tahun 2020.<sup>14</sup>

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Palembang pada Sabtu 18 September 2021, kasus COVID-19 di Kota Palembang masih meningkat setiap harinya dengan jumlah kasus terkonfirmasi bertambah 23 dengan total 30.221, jumlah kasus suspek bertambah 2 dengan total 51.886, dan kasus kontak erat bertambah 33 kasus dengan total 20.057. Untuk kasus sembuh bertambah 31 orang dengan total 28.715 sedangkan kasus meninggal bertambah 2 orang, dengan total 1.168 orang.<sup>15</sup>

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama menjadi garda terdepan dalam memutus rantai COVID-19 telah meningkatkan kualitas layanan kesehatan selama pandemi COVID-19 seperti menggunakan protokol kesehatan agar pengunjung atau pasien dan tenaga kesehatan terhindar dari virus COVID-19. Walaupun protokol kesehatan sudah diterapkan sesuai prosedur, tidak menutupi kemungkinan untuk tetap memiliki risiko tertular virus SARS-CoV-2.<sup>16</sup>

Dalam situasi seperti ini, psikologis masyarakat juga bisa terganggu. Oleh sebab itu, agar masyarakat tetap percaya diri dalam menerima pelayanan kesehatan, perlu dilakukan evaluasi mengenai persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Persepsi masyarakat dipengaruhi oleh kebutuhan pandemi yang dialami, faktor pribadi, dan pengalaman dalam menggunakan layanan kesehatan. Situasi saat ini menimbulkan perasaan cemas, panik dan takut, karena layanan Kesehatan di Indonesia masih belum mampu memuat pasien COVID-19 hingga tenaga kesehatan yang terpapar virus COVID-19 dari pasien.

Oleh karena itu diperlukan adanya penilaian persepsi dari masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan agar masyarakat tetap yakin dalam mendapatkan layanan kesehatan. Persepsi masyarakat tersebut dipengaruhi oleh kebutuhan, faktor personal, dan pengalaman menggunakan jasa layanan kesehatan di masa pandemik yang pernah dialami. Dikatakan demikian, karena situasi saat ini menimbulkan perasaan khawatir, panik, dan kecemasan karena pelayanan kesehatan di Indonesia yang masih belum mampu menampung pasien COVID-19 hingga tenaga medis yang terpapar virus COVID-19 dari pasien.<sup>17,18</sup>

Oleh karena hal tersebut tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan harus bisa cekatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan diharapkan bisa mengatasi kecenderungan peningkatan angka kesakitan. Kepuasan masyarakat yang rendah akan mempengaruhi jumlah kunjungan ke puskesmas, tetapi perilaku petugas kesehatan terhadap pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien karena kebutuhan pasien akan semakin meningkat dari waktu ke waktu, begitu pula tuntutan akan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>19</sup>

Puskesmas Merdeka Palembang merupakan salah satu puskesmas yang terakreditasi paripurna. Jumlah kunjungan Puskesmas Merdeka Palembang pada tahun 2019 terdapat 35.797 kunjungan sedangkan pada tahun 2020 terdapat 13.073.<sup>20,21</sup> Hal tersebut menggambarkan bahwa telah terjadi penurunan jumlah kunjungan selama pandemi ini,

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan

dengan kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik dan distribusi frekuensi pasien Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang?
3. Bagaimana hubungan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang?
4. Bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang?
5. Apa faktor dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui karakteristik dan distribusi frekuensi pasien Puskesmas Merdeka Palembang selama masa pandemi COVID-19.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan),



*assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.

3. Mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.
4. Mengetahui hubungan dimensi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.
5. Mengetahui faktor dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.

#### **1.4 Hipotesis**

Terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Merdeka Palembang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pasien, serta bisa dijadikan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan atau serupa.

##### **1.5.2 Manfaat Kebijakan/Tatalaksana**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu bahan masukan bagi Dinas Kesehatan dan puskesmas untuk meningkatkan kebijakan mengenai upaya pelayanan kualitas kesehatan.

##### **1.5.3 Manfaat Subjek/Masyarakat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu informasi sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait mengenai hubungan kualitas pelayanan

kesehatan terhadap kepuasan pasien agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap puskesmas Merdeka Palembang semakin lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, ECG; 2007.
2. Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell MIDWIFERY J Kedokteran, Fak Sumatera, Univ* [Internet]. 2019;3(2):82–90. Available from:  
<https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
3. Afrioza S, Baidillah I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ*. 2021;1(2):169–80.
4. Andoko, Norman H, Novalina D. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik J Kesehat* [Internet]. 2018;12(2):92–102. Available from:  
<http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172/114>
5. Tan HT. Maintaining Service Quality of Emergency Room During Pandemic Crisis. 2020;62(07):3673–9.
6. Fahri DA, Purnawaningsih DF, Sari AN. Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas. *Pustaka Katulistiwa*. 2020;1(01):28–33.
7. Khaira N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Blang Geulumpang Kabupaten Aceh Utara Tahun 2020. 2020 [cited 2021 Sep 2]; Available from:  
<http://repository.unmuha.ac.id:8080/xmlui/handle/123456789/1605>
8. 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):33–42.
9. Mumu LJ. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

- JIKMU [Internet]. 2017 [cited 2021 Sep 2];5(4). Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
10. Nugrohowati N, Wahyuningsih S. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. *Semin Nas Ris Kedokt.* 2020;1(1):2020.
  11. WHO. Coronavirus [Internet]. [cited 2021 Jul 23]. Available from: [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
  12. World Health Organization (WHO). World Health Organization declares a public health emergency on 30 January 2020. 2020.
  13. D C, M V. WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Biomed* [Internet]. 2020 [cited 2021 Jul 23];91(1):157–60. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32191675/>
  14. Kemenkes RI. Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 [Internet]. kemenkes RI. 2020. 1–65 p. Available from: <https://covid19.kemkes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>
  15. Dewi R. Berita : DATA COVID-19 s.d 18 September 2021 - Dinas Kesehatan Kota Palembang [Internet]. 2021 [cited 2021 Sep 18]. Available from: <https://dinkes.palembang.go.id/?nmodul=berita&bhsnyo=id&bid=1477>
  16. World Health Organization. Infection prevention and control health-care facility response for COVID-19. *World Heal Organ* [Internet]. 2020;(October):32. Available from: [https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-HCF\\_assessment-IPC-2020.1](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-HCF_assessment-IPC-2020.1)
  17. Harahap DR, Utami TN. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *J Penelit Kesehat “SUARA FORIKES” (Journal Heal Res “Forikes Voice”)* [Internet]. 2021 Apr 21 [cited 2021 Jul 24];12(2):162–5. Available from: <https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf12211>
  18. Rahma Puspita N, Studi Kesehatan Masyarakat P, Kesehatan Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Jakarta Jl Ahmad Dahlan FK, Ciputat Tim K, Tangerang Selatan K. Persepsi Pasien dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020. *J Kedokt dan Kesehat* [Internet]. 2021;17(1):99–109. Available from: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>

19. Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
20. Dinas Kesehatan Kota Palembang. *Dinas Kesehatan Kota Palembang* [Internet]. *Profil Kesehatan Tahun 2019*. Palembang; 2020. Available from: <https://dinkes.palembang.go.id/?nmodul=dokumen&id=175>
21. Dinas Kesehatan Kota Palembang. *Dinas Kesehatan Kota Palembang* [Internet]. *Profil Kesehatan Tahun 2020*. Palembang; 2021. Available from: <https://dinkes.palembang.go.id/?nmodul=dokumen&id=176#>
22. Indrasari DM. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press; 2019. 116 p.
23. Iman AT, Lena D. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. 1st ed. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia; 2017. 171 p.
24. Allen-Duck A, Robinson JC, Stewart MW. *Healthcare Quality: A Concept Analysis*. *Nurs Forum* [Internet]. 2017 Oct 1 [cited 2021 Aug 2];52(4):377. Available from: </pmc/articles/PMC5640472/>
25. PP RI. *PP Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 2016;(101):1–2.
26. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Binariya Aksara; 1996.
27. Kemenkes RI. *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR TEKNIS PEMENUHAN MUTU PELAYANAN DASAR PADA STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN*. 2019;
28. AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality). *Six Domains of Health Care Quality* | Agency for Healthcare Research and Quality [Internet]. 2018 [cited 2021 Aug 31]. Available from:

<https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/six-domains.html>

29. IOM (US) Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century [Internet]. Washington, D.C.: National Academies Press; 2001 [cited 2021 Aug 31]. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25057539/>
30. Ahmad F. PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TITI PAPAN KECAMATAN MEDAN DELI TAHUN 2019 [Internet]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; 2019. Available from: <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/7743>
31. Koetler, Keller. Management Pemasaran. Jilid I Edisi ke 13. 13th ed. Jakarta: Erlang; 2009.
32. Tjiptono F, Chandra G. Quality and Satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia Utama; 2008.
33. Nursalam. Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional (edisi 5). 5th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2016.
34. White. Moison Walter. Kepuasan Pasien. 4th ed. Jakarta; 2000.
35. Oganda H. Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu. J Kebijak dan Pelayan Publik. 2017;3(2):22–34.
36. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peratur Menteri Kesehat RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019;Nomor 65(879):2004–6.
37. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang PUsat Kesehatan Masyarakat. 2014;634. Available from: <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
38. World Health Organization. Ensuring a safe environment for patients and staff in COVID-19 health-care facilities. 2020;(October):49. Available from: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336257/WHO-2019-nCoV-HCF\\_assessment-Safe\\_environment-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336257/WHO-2019-nCoV-HCF_assessment-Safe_environment-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. World Health Organization (WHO). Maintaining essential health services: operational guidance for the COVID-19 context. World Heal Organozation. 2020;1(June):1–55.
40. Dahlan MS. Besar Sample dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Edisi 4 Seri Evidence Based Medicine 2. 3rd ed. Suslia A, editor. Salmeba Merdeka. Jakarta: Salemba Medika; 2016.
41. Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty P. Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. 1st ed. Nasrudin M, editor. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management; 2021. 4–12 p.
42. 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* [Internet]. 2019;7(1):31–40. Available from: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm%0AANALISIS>
43. Irawan B, Ainy A. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PAYAKABUNG, KABUPATEN OGAN ILIR. *J Kemasindo* [Internet]. 2018;9(3):189–97. Available from: <http://www.jikm.unsri.ac.id/index.php/jikm>
44. Listiani I. HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKI KABUPATEN SUKOHARJO. 2017;
45. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes* [Internet]. 2018;8(1):57–65. Available from: <https://ejurnalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
46. Emilia S. GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SINDANGJAWA KABUPATEN CIREBON. 2016;
47. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien

- Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum J Sains Dan Teknol* [Internet]. 2018;4(1):1–6. Available from: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
48. Hasyim MR. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DASAR DI PUSKESMAS KASSI-KASSI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR. 2019;Universitas Diponegoro, Semarang.
  49. Andriani A-. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur* [Internet]. 2017;2(1):45. Available from: <http://ejournal.ildikti10.id/index.php/endurance/article/view/461/451>
  50. Faridah I, Afyanti Y, Basri H. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *JurnalStikesyatsiAcId*. 2020;9(2).
  51. Rizal A, Jalpi A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016 [Internet]. *Prosiding Hasil Penelitian Dosen UNISKA TAhun 2017*. 2017. 978–602 p. Available from: <https://ppj.uniska-bjm.ac.id/wp-content/uploads/2018/09/4.-FKM.pdf>
  52. Fitriyana R, Rattu AJM, Pangemanan JM, Masyarakat FK, Ratulangi US. Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Fak Kesehat Masyarakat, Univ Sam Ratulangi*. 2016;89–95.
  53. Muzer A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Univ Muhammadiyah Surakarta* [Internet]. 2020;1–3. Available from: [http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)
  54. Montol SA, Maramis FRR, Engkeng S. HUBUNGAN ANTARA STATUS DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN DALAM PELAYANAN PASIEN



JAMKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA. 2016;(July):1–23.

55. Ningrum EN, Wati E. Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. Hum Care J [Internet]. 2020;5(3):732. Available from: <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/755>
56. Mirshanti F. PENGARUH STATUS AKREDITASI PUSKESMAS, FAKTOR SOSIAL EKONOMI DAN JENIS ASURANSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS [Internet]. Universitas Sebelas Maret; 2017. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/211771943.pdf>
57. Anwary AZ. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Din Kesehat J Kebidanan Dan Keperawatan. 2020;11(1):397–409.
58. Parasuraman A et al. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Int J Qual Heal Care. 1988;25.
59. Sulastri, Litik SKA, Sirait RW. HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LURASIK KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA. J Pangan, Gizi, dan Kesehat [Internet]. 2021;10(2):94–107. Available from: <https://pergizipanganntt.id/ejpazih/index.php/filejurnal/article/view/158>
60. Yasril T, Dachriyanus D, Harmawati H. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018. J Ilm Univ Batanghari Jambi [Internet]. 2019;19(3):694. Available from: <http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/771>
61. Sara Y. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang. 2019. 1–88 p.
62. Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas IK. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten

- Barru. *J Kesehat Masy Terpadu*. 2018;1(2):85–102.
63. Dayani A. HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS KRUENG BARONA JAYA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2019. 2019 Aug 30 [cited 2021 Dec 28]; Available from: <http://repository.unmuha.ac.id:8080/xmlui/handle/123456789/217>
64. Ratu et al. 2018. GMIM PANCARAN KASIH MANADO Djeinne Thresye Pangerapan , Ora Et Labora I. Palandeng , A . Joy M . Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Towards Quality Improvement ” Artikel ini “ Hospital Service Quality And Its Effects O. *J Kedokt Klin*. 2018;2(1):9–18.
65. Burhanuddin N, AKK B, Masyarakat K. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RSUD SYEKH YUSUF GOWA Relationship between Health Service Quality and Patients’ Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa. *J Mkmi [Internet]*. 2016;12(1):41-46 hlm. Available from: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
66. Syamsuar, Sudirman, Moh. A. Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. *Juena Kolaboratif Sains*. 2020;03(05):243–51.