



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://citracendekiacelebes.org/index.php/INAJOH>

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana

Zulfahmidah¹, Resky Afiani Rahman²

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

²Puskesmas Sendana

armanto.makmun@umi.ac.id¹, afianireshky@ymail.com²

ABSTRAK

Latar Belakang dan Tujuan: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas seperti adanya puskesmas. Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas yang dapat dilihat dari kinerja atau hasil yang dirasakan manfaatnya, guna memberikan kepuasan pada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Variabel penelitian meliputi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari aspek kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, dan jaminan. Populasi pada penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sendana. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dan diperoleh 31 responden. **Hasil:** Hasil penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek kehandalan 70,4%, ketanggapan 67,5%, empati 66,9%, fasilitas 57,7%, dan jaminan 65,3%. **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan pasien; mutu pelayanan kesehatan; puskesmas

PUBLISHED BY :

Yayasan Citra Cendekia Celebes

Address :

Perumahan Bukit Tamalanrea Permai
Blok D No.61 Kota Makassar,
Sulawesi Selatan, Kode Pos : 90211

Email :

inajoh@inajoh.org

Phone :

082346913176

Article history : (dilengkapi oleh admin)

Received Tanggal Bulan Tahun

Received in revised form Tanggal Bulan Tahun

Accepted Tanggal Bulan Tahun

Available online Tanggal Bulan Tahun

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Background and Objectives: Patient satisfaction is an indicator of providing health services to the community. One of the development efforts in the health sector is the availability of quality health services such as the existence of a health center. Puskesmas must have good quality health services that can be seen from the performance or the perceived benefits, in order to give satisfaction to patients. The purpose of this study was to see the level of outpatient satisfaction with health services, so that it can be used as evaluation material for the health center. *Methods:* This study used a quantitative descriptive research method with a cross-sectional study design. The research variables included the quality of health services which consisted of aspects of reliability, responsiveness, empathy, facilities, and assurance. The population in this study were patients who visited the Sendana Health Center. The sampling technique was accidental sampling and obtained 31 respondents. *Results:* The results of the study the patient scores were analyzed and grouped according to their level in order to obtain a satisfaction level of 70.4% reliability aspects, 67.5% responsiveness, 66.9% empathy, 57.7% facilities, and 65.3% assurance. *Conclusion:* Overall satisfaction level is included in the satisfied category.

Keywords: Patient satisfaction; quality of health services; public health center

PENDAHULUAN

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.¹ Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.² Tercapainya kecamatan sehat merupakan visi dari puskesmas. Untuk dapat mencapai visi tersebut, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu.¹

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³ Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.⁴

Kepuasan pasien adalah perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien terkait dengan sejauh mana perawatan kesehatan umum dan kebutuhan khusus kondisi terpenuhi dan merupakan konstruk multidimensi yang meliputi derajat perasaan positif pasien terhadap kepuasan, kualitas pelayanan, perilaku interpersonal, komunikasi,

aspek keuangan, waktu yang dihabiskan bersama dokter, perawat, tenaga administrasi, pelayanan kefarmasian, aksesibilitas pelayanan kesehatan, kemudahan, ketersediaan perawatan dan kondisi fasilitas selama pelayanan perawatan kesehatan mereka.^{5,6,14}

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.⁵ Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO, tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka.⁷

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima unsur penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).⁸

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Sendana pada tanggal 5 Januari 2020. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana sampel yang diambil merupakan mereka yang ditemui di lokasi pada saat penelitian ini berlangsung dan sampel yang diperoleh berjumlah 31 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah divalidasi dan berisi pertanyaan mengenai karakteristik dasar pasien, dan 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Analisis data yang diperoleh dilakukan menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS. Hasil pencarian referensi dimasukkan ke aplikasi Mendeley menggunakan sistem *Vancouver*.

HASIL

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sendana. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada 31 responden.

Karakteristik Responden

Pada tabel 1 diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 21 orang (67,7%) dibandingkan dengan responden laki-laki berjumlah 10 orang (32,3%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	10	67,7%
Perempuan	21	32,3%

Jumlah	31	100%
Pada tabel 2 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa responden paling banyak termasuk dalam kelompok usia 21 – 40 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (38,7%), diikuti kelompok usia \leq 20 tahun, 41 – 60 tahun, dan $>$ 60 tahun, masing-masing berjumlah 10 orang (32,3%), 6 orang (19,4%), dan 3 orang (9,7%).		

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	%
\leq 20	10	32,3%
21 – 40	12	38,7%
41 – 60	6	19,4%
$>$ 60	3	9,7%
Jumlah	31	100%

Pada tabel 3 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian didominasi oleh SMA sebanyak 12 orang (38,7%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	4	12,9%
SMP	6	19,4%
SMA	12	38,7%
Sarjana	7	22,6%
Dll	2	6,5%
Jumlah	31	100%

Pada tabel 4 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh pekerjaan ‘dan lain-lain’, dengan jumlah 16 orang (51,6%), diikuti oleh buruh dan petani dengan jumlah 5 orang (16,1%), lalu buruh 3 orang (9,7%), lalu yang terakhir PNS dan swasta dengan jumlah masing-masing 1 orang (3,2%). Pekerjaan yang termasuk ke dalam golongan ‘dan lain-lain’ seperti, ibu rumah tangga, pelajar, dan yang tidak memiliki pekerjaan.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	1	3,2 %
Swasta	1	3,2 %
Pedagang	5	16,1 %
Buruh	3	9,7 %
Petani	5	16,1 %
Dll	16	51,6 %
Jumlah	31	100 %

Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kehandalan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	0	0	12	38.7	13	41.9	6	19.4	31	100	87	70.16
2	0	0.0	0	0	7	22.6	18	58.1	6	19.4	31	100	92	74.19
3	0	0.0	2	6.5	18	58.1	10	32.3	1	3.2	31	100	72	58.06
4	0	0.0	0	0	5	16.1	16	51.6	10	32.3	31	100	98	79.03
Jumlah	0		2		42		57		23		124	100	349	
Rata-Rata	0.0		1.6		33.9		46		18.5					70.4

Jawaban responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana untuk variabel kehandalan pada tabel 6, dari 31 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 70,4 %, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 46 %.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Ketanggapan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	0	0.0	9	29.0	18	58.1	4	12.9	31	100	88	70.16
2	0	0.0	1	3.2	18	58.1	10	32.3	2	6.5	31	100	75	74.19
3	0	0.0	0	0.0	6	19.4	17	54.8	8	25.8	31	100	95	58.06
4	0	0.0	0	0.0	19	61.3	9	29.0	3	9.7	31	100	77	79.03
Jumlah	0		1		52		54		17		124	100	335	
Rata-Rata	0.0		0.8		41.9		43.5		13.7					67.5

Jawaban responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana untuk variabel ketanggapan pada tabel 7, dari 31 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 67,5 %, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 43,5 %.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Empati

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	1	3.2	4	12.9	9	29.0	14	45.2	3	9.7	31	100	76	61.29
2	0	0.0	3	9.7	14	45.2	14	45.2	0	0.0	31	100	73	58.87
3	0	0.0	0	0.0	5	16.1	14	45.2	12	38.7	31	100	100	80.65
4	0	0.0	1	3.2	13	41.9	12	38.7	5	16.1	31	100	83	66.94
Jumlah	1		8		41		54		20		124	100	332	
Rata-Rata	0.8		6.5		33.1		43.5		16.1					66.9

Jawaban responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana untuk variabel empati pada tabel 8, dari 31 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 66,9 %, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 43,5 %.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Fasilitas

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	3	9.7	12	38.7	10	32.3	6	19.4	31	100	81	65.32
2	0	0.0	2	6.5	11	35.5	10	32.3	8	25.8	31	100	86	69.35
3	13	41.9	4	12.9	6	19.4	6	19.4	2	6.5	31	100	42	33.87
4	0	0.0	4	12.9	14	45.2	7	22.6	6	19.4	31	100	77	62.10
Jumlah	13		13		43		33		22		124	100	286	
Rata-Rata	10.5		10.5		34.7		26.6		17.7					57.7

Jawaban responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana untuk variabel fasilitas pada tabel 9, dari 31 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 57,7 %, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria cukup puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria cukup puas sebanyak 34,7 %.

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Jaminan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	1	3.2	16	51.6	10	32.3	4	12.9	31	100	79	63.71
2	0	0.0	0	0.0	6	19.4	20	64.5	5	16.1	31	100	92	74.19
3	0	0.0	0	0.0	16	51.6	11	35.5	4	12.9	31	100	81	65.32
4	0	0.0	5	16.1	13	41.9	11	35.5	2	6.5	31	100	72	58.06
Jumlah	0		6		51		52		15		124	100	324	
Rata-Rata	0.0		4.8		41.1		41.9		12.1					65.3

Jawaban responden terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana untuk variabel jaminan pada tabel 10, dari 31 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 65,3 %, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 41,9 %.

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.⁹ Menurut Imran (2013) kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.¹⁰

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana dalam kategori puas sebesar 100% (31 orang). Menurut Sabarguna (2014) dan Tjiptono (2007), tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti : usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.¹¹

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (67,7%). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang memengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu.¹¹

Penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 12 orang (38,7%). Pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang, hal ini berkaitan dengan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka akan semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh.¹¹

Sama halnya dengan usia, jenis kelamin, dan pendidikan, pekerjaan juga termasuk dalam faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang (Frisellya, 2019). Oleh sebab itu apabila sebuah penelitian akan mengkaji persepsi, diperlukan data yang dapat menggambarkan pekerjaan responden. Hal tersebut berlaku pula pada penelitian ini bertujuan menganalisa persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di puskesmas.¹²

Selain ditinjau dari beberapa unsur di atas, terdapat beberapa aspek yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien pada penelitian ini adalah berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, ketanggungan tenaga kesehatan, sikap empati tenaga kesehatan, fasilitas, dan jaminan.^{13,14}

Dimensi *reliability* diantaranya yaitu: memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, pelayanan kepada pelanggan dapat diandalkan, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.^{15,16}

Dimensi *responsiveness* yaitu: selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan diberikan dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan, dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.^{15,16}

Kelancaran pelayanan pasien dalam hal *reliability* dan *responsiveness* yakni proses pendaftaran serta pelayanan petugas yang cepat dan tepat akan membentuk persepsi yang positif dari pasien dan akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan fasilitas kesehatan bersangkutan. Sebagaimana hasil penelitian Nurba (2012) yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat menginginkan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dimengerti dalam memperoleh layanan kesehatan di Puskesmas Loa Janan.¹⁷

Dimensi *assurance* yaitu: pekerja dapat menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, pekerja selalu menunjukkan sikap sopan santun, dan pekerja memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.^{15,16}

Dimensi *tangibles* yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik.^{15,16} Faktor ini perlu mendapat perhatian dari setiap perusahaan penyedia jasa karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sebagaimana penelitian oleh Fadli, dkk (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik, tempat parkir, dan kerapian ruangan dinilai penting oleh pasien RS Delima Asih Sisma Medika Karawang.¹⁸

Yang terakhir, dimensi *empathy* yaitu: memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sepenuh hati, pekerja memahami kebutuhan pelanggan dan mempunyai jam kerja yang sesuai.^{15,16}

Interaksi antara petugas kesehatan yang responsif dengan pasien berkontribusi besar pada kepuasan pasien dalam membangun dimensi *assurance* dan *empathy*, di mana hubungan antar manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas pasien terhadap pelayanan puskesmas. Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien. Menurut Atep Adya Barata (2003), sikap santun dan ramah disertai dengan tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.^{17,19}

Dari hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Sendana berdasarkan dimensi kepuasan yaitu kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, ketanggapan tenaga kesehatan, sikap empati tenaga kesehatan, fasilitas, dan jaminan didapatkan bahwa rata-rata responden merasa puas. Hasil dari kelima dimensi tersebut merupakan representasi menyeluruh tentang mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Sendana yang baik. Hal itu sesuai dengan teori mengenai bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul. Serta didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Muninjaya (2011) jika kinerja petugas jelek dari yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa kurang puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diterima.^{20,21}

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul. Berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana dinilai memuaskan oleh masyarakat/pasien. Diharapkan dimensi pelayanan yang sudah mendapatkan respon puas dari pasien harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan dimensi pelayanan yang masih cukup atau kurang puas perlu diadakan perbaikan dan peningkatan pelayanan

untuk mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis juga berterima kasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya, dosen pembimbing, keluarga serta teman-teman yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan sehingga penulisan hasil karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. PROFESI. 2016;14(1).
2. Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020.
3. Yoseph, Sinta Indi Astuti. Karakteristik Pasien dan Dimensi Mutu yang Berpengaruh terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rs Panti Wilasa dr Cipto Semarang. dalam J. K. Masyarakat, Analisis Standar Pelayanan Minimal pada Instalasi Rawat Jalan di Rsud Kota Semarang. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. 2015:105.
4. Haryanto, Aris Tri; Suranto. Joko.. Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). Transformasi. 2012;14(22).
5. Riska, Y. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. 2017.
6. Vaz, Nafisa. *Patiens Satisfaction*. Goa Institute of Management, India. 2018.
7. Purwanti Sri, Prastiwi, Swito. Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Nursing News. 2017;2(2).
8. Katian, Puspandam. Analisis *Service Quality* di Puskesmas X Surabaya dengan *Quality Function Deployment*. Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. 2018.
9. Komalawati, Veronica. 2015. Pelayanan Kesehatan. Op. Cit.
10. Imran. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Regular Lembaga Kedokteran Gigi TNI AL. R.E. Martadinata Jakarta. (Karya Tulis Ilmiah). Bandung: Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung. 2013.
11. Sabarguna, B. S. *Quality Assurance* Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY; 2014.
12. Frisellya Priska, Benno Rahardyan. Studi Persepsi Tingkat Kekotoran untuk Mendukung Penyapuan Jalan (Studi Kasus: Kota Bandung). Jurnal Program Studi Teknik Lingkungan, Institut Teknologi Bandung. 2019.

-
13. Akuba, Alan. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo Tahun 2013. Universitas Negeri Gorontalo. 2013.
 14. Tjiptono, F. Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 2011.
 15. Press, I. *Patient Satisfaction Understanding and Managing Second Edition*. Chicago Amerika: *The Foundation of The American College Of Healthcare*. 2015.
 16. Parasuraman, A. *et al. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. International Journal for Quality in Health Care.25. 1988;25.
 17. Nurba. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. Jurnal EKSIS. 2020;8(2):2298-2308.
 18. Fadli, et al. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Delima Asih Sisma Medika Karawang. Jurnal Manajemen. 2013;10(3):1178-1192.
 19. Tanan, Lohafri; Indar; *et al.* Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Jurnal AKK. 2013;2(3):15-21.
 20. Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial. Jakarta: Salemba Medika; 2013.
 21. Mubarak, Wahit Iqbal. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Salemba Medika. 2014.