

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2
KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelajar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh

Silibar Wenda

KM.17.00580

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA,
YOGYAKARTA
2024**

NASKAH PUBLIKASI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2
KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Silibar Wenda

KM.17.00580

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal.....

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



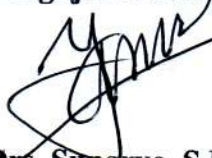
Subagyono, SKM., M.Si

Penguji I / Pembimbing I



Novita Sekarwati, S.K.M., M.M.Si

Penguji II / Pembimbing II



Drs. Sunaryo, S.Pd., M.Pd

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2024

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)



Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawa ini,

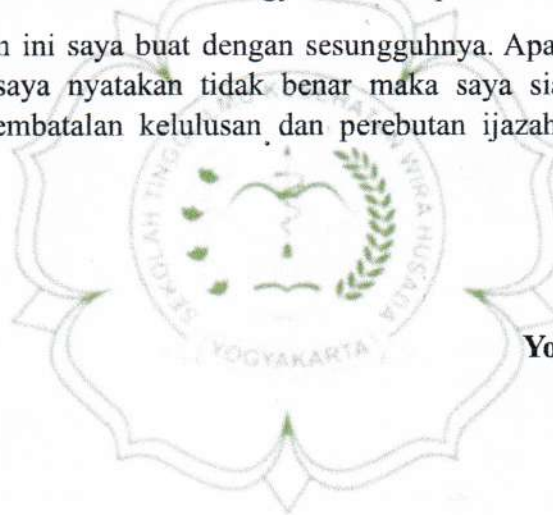
Nama : Silibar Wenda
Nomor Induk Mahasiswa : KM.17.00580
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT (S1)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman, Yogyakarta

adalah hasil karya sendiri dan pengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di Institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan perebutan ijazah beserta gelar yang melekat.



Yogyakarta, *Agustus* 2024

Mengetahui Ketua Dewan Penguji

Subagyono, SKM., M.Si

Yang menyatakan,

Silibar Wenda

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESEMAS DEPOK 2

KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA

Silibar Wenda¹, Novita Sekarwati², Sunaryo³

zylwenda@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Pembangunan kesehatan adalah salah satu pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan minat, kemampuan, dan kesadaran masyarakat akan hidup sehat sehingga tercapai kesehatan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, setiap individu, keluarganya, dan masyarakat secara umum harus memiliki akses terhadap pelayanan dan perlindungan kesehatan. Pengertian mutu pelayanan kesehatan sendiri telah dipahami secara luas, namun pelaksanaannya masih menemukan berbagai tantangan khususnya karena mutu pelayanan bersifat subyektif. Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman Yogyakarta

Metode Penelitian: Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berarti data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang diperoleh bahwa hampir semua responden menanggapi puas dan nyaman saat melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II, hal ini artinya terdapat ada hubungan antara mutu pelayanan dengan 5 dimensi (Daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik, dan empati) ditemukan bahwa semua dimensi mempengaruhi minat kunjungan ulang ke Puskemas

Kesimpulan: Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

¹Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

³Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND INTEREST

PATIENT REVISIT AT DEPOK 2 HEALTH CENTER

SLEMAN REGENCY, YOGYAKARTA

Silibar Wenda¹, Novita Sekarwati², Sunaryo³

zylwenda@gmail.com

Abstract

Background: Health development is one of the national developments that aims to increase people's interest, ability, and awareness of healthy living so that optimal public health is achieved. Therefore, every individual, their family, and society in general must have access to health services and protection. The definition of health service quality itself has been widely understood, but its implementation still finds various challenges, especially because the quality of service is subjective. The interest of patient return visits is greatly influenced by the satisfaction and quality of health services provided previously.

Research Objective: To determine the relationship between the quality of health services and the interest of patient revisits at the Depok 2 Health Center, Sleman Regency, Yogyakarta

Research Method: The design of this research is qualitative descriptive which means that the data collected is not in the form of numbers, but the data comes from interview scripts, field notes, personal documents, and other official documents.

Research Results: Based on the observation/interview results obtained that almost all respondents felt satisfied and comfortable when visiting the Depok II Health Center, this means that there is a relationship between service quality and 5 dimensions (Responsiveness, reliability, guarantee, physical evidence, and empathy) It was found that all dimensions affect the interest in returning to the Health Center

Conclusion: There is a relationship between the quality of health services and the interest in repeat visits.

Keywords: Service Quality, Interest in Return Visits

¹Student of Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of the Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer of the Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta.

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan adalah salah satu pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan minat, kemampuan, dan kesadaran masyarakat akan hidup sehat sehingga tercapai kesehatan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, setiap individu, keluarganya, dan masyarakat secara umum harus memiliki akses terhadap pelayanan dan perlindungan kesehatan. Pembangunan kesehatan memiliki tujuan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberi perhatian khusus pada kualitas jangkauan, pemerataan serta pelayanan. Hal tersebut dikarenakan tercapainya kondisi sehat merupakan harapan seluruh pihak. Sebagai upaya menghasilkan kondisi sehat, salah satu peranan yang vital yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan[1].

Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan, standar pelayanan kesehatan minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diproses setiap warga Negara secara minimal[2]. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Pelayanan yang bermutu di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) [3]. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat ketepatan pelayanan kesehatan sehingga memunculkan perasaan puas atau dalam diri pasien tersebut.

Semakin tinggi ketepatan pelayanan kesehatan, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan . Setiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan dan persepsi yang berbeda mengenai mutu pelayanan bertanggung pada latar belakangnya. Selain itu, pelayanan yang dianggap memuaskan belum tentu memenuhi mutuh yang baik apabila ditinjau kembali dari sudut pandang etik dan standar pelayanan profesi [4].

Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan [5]. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan puskesmas juga menurun. Pelayanan tenaga medis, paramedis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaanya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut[1].

Pasien di puskesmas dapat disebut juga sebagai pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen puskesmas dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di puskesmas, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai puskesmas dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas [6].

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Pelanggan yang puas akan membuka peluang hubungan yang harmonis antara pemberi jasa dan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang, loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan pemberi jasa. Maksudnya, mutu pelayanan yang baik yang diterima oleh pelanggan

akan membawa pelanggan untuk kembali melakukan pembelian sebaliknya bagi pelanggan yang merasa tidak puas, akan melakukan tindakan negatif berupa komplain. Pengunjung Puskesmas akan berkurang dan di jauhi dari calon pasien dari Puskesmas tersebut dan pasien akan mencari puskesmas lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapannya [7]. Ada 3 faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang, yaitu kualitas pelayanan petugas kesehatan, biaya, dan kemudahan akses

Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berarti data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas.

Hasil

Dari observasi/wawancara yang dilakukan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta, dapat ditemukan bahwa perwakilan dari pasien yang terpilih sebagai informan sebanyak 10 orang dengan kuesioner singkat yang diajukan sebanyak 9 soal. Hal ini relatif mempercepat pasien dalam menjawab soal wawancara yang dilakukan. Hasil dari observasi/wawancara yang dilakukan dalam 5 dimensi (Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, dan Empati) dapat ditemukan bahwa dalam kategori 5 dimensi tersebut sangat mempengaruhi pasien dalam melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Berdasarkan dimensi Daya tanggap didapati bahwa hampir semua pasien merasa petugas pelayanan sangat ramah dan cepat tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan. Hasil observasi/wawancara berdasarkan dimensi keandalan semua pasien merasa bahwa petugas tenaga medis melayani sesuai SOP Puskesmas. Berdasarkan dimensi Jaminan tidak dapat mempengaruhi layanan secara umum namun lebih mempengaruhi pada administrasi, terdapat semua faskes setara untuk pengguna BPJS maupun Non BPJS, namun Pasien non BPJS tetap dipungut biaya sedangkan

pasien BPJS tidak dipungut biaya. Berdasarkan pada Bukti Fisik terdapat lingkungan yang nyaman dan layak bagi pasien yang melakukan kunjungan, ruangan yang bersih, ruang tunggu yang luas, halaman depan yang tersedia tempat parkir ini membuktikan bahwa untuk bukti fisik sangat layak. Pada dimensi Empathy beberapa pasien merasa nyaman karena sikap dan kelayakan petugas medis dalam memberikan pelayanan sangat memahami keluhan pasien dan sangat membantu pasien. Terkait minat kunjungan ulang beberapa masih melakukan kunjungan ulang karena alasan tertentu salah satunya adalah karena letak instansi dengan tempat tinggal yang cukup terjangkau, dan sebagian beranggapan bahwa masih melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Pembahasan

Dari hasil Observasi/wawancara yang dilakukan mengenai dimensi daya tanggap didapatkan bahwa beberapa pasien berpendapat pasien mendapatkan pelayanan dengan baik, Puskesmas responsif terhadap pasien, dan pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan pasien. Menurut Zeithmal dalam [8], menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan dimensi daya tanggap dan dimensi tanggap merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan.

Berhubungan dengan dimensi kehandalan didapati bahwa beberapa pasien beranggapan pelayanan yang diberikan oleh petugas (Dokter/Perawat) dengan baik, teratur dan terarah ini juga dimaksudkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan beberapa pasien juga berpendapat bahwa petugas (Dokter/Perawat) sangat sopan dan tutur bahasa saat komunikasi sangat baik yang artinya petugas medis (Dokter/Perawat) sangat ramah terhadap pasien, petugas medis sangat teliti dalam melayani pasien, ini artinya tenaga medis bertindak sesuai SOP yang ada. Menurut [9], setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap

perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan pada pasien mengenai dimensi Jaminan ditemukan bahwa sebagian besar pasien terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan sedangkan sebagian kecil pasien tidak menggunakan BPJS saat melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II. Hal ini tidak dapat mempengaruhi pasien saat melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II. Hal ini artinya BPJS kesehatan tidak mempengaruhi minat kunjungan pasien, dan sebaliknya juga, tidak menggunakan BPJS kesehatan tidak mempengaruhi minat kunjungan pasien, hal ini sependapat dengan analisis yang dilakukan oleh, Dimensi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena layanan kesehatan merupakan bidang khusus yang tidak dikuasai semua orang, pasien kurang kompeten dalam memberikan penilaian terhadap layanan jasa kesehatan sehingga hasil penilaian bisa berbeda-beda yang menyebabkan hasil penelitian ini tidak signifikan. Item kuesoner (wawancara) yang berkaitan dengan penggunaan BPJS dan alasan kenyamanan pengguna BPJS maupun non BPJS mutu pelayanan kesehatan dimensi jaminan didapati layanan yang diterima sama baiknya bagi pengguna BPJS maupun non BPJS, hal ini membuktikan bahwa pelayanan diberikan di Puskesmas Depok II kualitas pelayanannya sama untuk pasien BPJS maupun non BPJS.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan Berhubungan dengan dimensi fisik, hampir semua pasien berpendapat bahwa semua pasien merasakan kenyamanan saat melakukan kunjungan di Puskesmas Depok II, hal ini dibuktikan dengan lingkungan yang bersih dan fasilitas kesehatan yang digunakan dalam pelayanan cukup baik, ruangan yang bersih, dan untuk ukuran ruangnya terbilang standar serta banyak pasien yang merasa nyaman berada dalam ruangan karena sejuk saat berkunjung ke Puskesmas Depok II. Menurut [12], menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan dimensi bukti langsung (fisik) yang berfokus pada pengaturan desain dan tata letak lingkungan yang bersih dan nyaman serta

mengutamakan penampilan karyawan yang rapi akan mendukung proses pelayanan menjadi lebih baik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan terkait dimensi empati ditemukan bahwa semua pasien berpendapat yang sama yaitu pasien merasa pelayanan yang diterima oleh petugas pelayanan kesehatan penuh perhatian dan cekatan atau cepat tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan. Hal ini artinya terdapat ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi empati dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa dokter menunjukkan sikap peduli terhadap keluhan pasien, petugas pelayanan terkait (Registrasi sampai administrasi) melayani dengan ramah, pasien merasa nyaman saat menjalin komunikasi dengan petugas hal ini menunjukkan bahwa dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan sesuai standar mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan mengenai kunjungan ulang yang dilakukan oleh pasien. Beberapa pasien melakukan kunjungan lebih dari 3 kali, pasien melakukan kunjungan karena letak lokasi Puskesmas dengan tempat tinggal pasien mudah terjangkau, dan beberapa pasien lain berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sangat membuat pasien merasa puas, sebagian pasien juga berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sangat cocok sesuai dengan kebutuhan/keluhan pasien. Sedangkan beberapa pasien lain melakukan kunjungan ulang kurang dari 3 kali. Pasien dengan jumlah kunjungan ulang kurang dari 3 kali beri penjelasan bahwa beberapa pasien baru pertama kali melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit Permana [8]

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan terdapat beberapa alasan yang mendasari pasien dalam melakukan pemeriksaan di Puskesmas Depok II. Beberapa pasien yang berpendapat bahwa nyaman dalam melakukan kunjungan

ulang karena letak Puskesmas cukup terjangkau dari tempat tinggal pasien. Demikian beberapa pasien lain juga berpendapat lain yakni petugas pelayanannya cukup ramah dan cukup memuaskan. Akses menuju Puskesmas tentu akan mempengaruhi minat kunjungan ulang seseorang ke Puskesmas tersebut. Hal ini dikarenakan apabila akses menuju Puskesmas jauh dan sulit, orang-orang tentu akan berpikir ulang untuk mengunjungi Puskesmas Tersebut.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan mengenai pelayanan secara keseluruhan dari tahap registrasi sampai pada tahap administrasi. Beberapa pasien berpendapat bahwa proses awal registrasi sampai pada tahap administrasi dianggap sangat mudah dan tidak ribet, beberapa pasien juga berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkannya sangat mudah dan cepat, petugas pelayanan sangat ramah dan sangat membantu pasien yang tidak mampu. Aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang dipengaruhi oleh sikap pendekatan staf pada pasien, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, waktu menunggu, dan fasilitas fisik umum lainnya.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang dilakukan mengenai kenyamanan pasien saat berkunjung ke Puskesmas Depok II, didapatkan beberapa pasien yang merasa nyaman pada jam tertentu dengan alasan kalau pelayanan di pagi hari antrian cukup banyak. Sebagian besar pasien merasa nyaman karena pelayanan yang diterima sesuai SOP Puskesmas dan beberapa pasien lain merasa nyaman karena merasa pelayanan yang diterimanya lumayan cepat dan teratur. Padahal dalam, dimana jumlah antrian yang lama dikarenakan banyaknya antrian serta banyaknya jumlah pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan tentang penelitian Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman baik.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara diketahui bahwa hampir semua responden merasa puas/menilai baik.

2. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman baik. Berdasarkan hasil observasi/wawancara diketahui bahwa hampir semua responden melakukan kunjungan ulang.

Saran

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan meliputi kemampuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya (kejujuran) yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Depok II, dan dimensi empati meliputi kemudahan dalam menjalin komunikasi, perhatian, keramahan, dan memahami kebutuhan pasien agar pasien yang berkunjung di Puskesmas Depok II mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar mutu dan pasien dapat kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II.

2. Bagi Akademisi

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi penelitian terkait penelitian yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang sehingga dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraini, M. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. Tesis. Sistem Informasi Manajemen Kesehatan. UNIMUS.*
- [2] *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019.*
- [3] Mabow. 2009. *Minat Pembeli dalam Psikologi. Jakarta: EGC.*
- [4] Henny, S. 2017. *Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.*
- [5] Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan. Jakarta: Graha Ilmu.*
- [6] Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rinneka Cipta.*
- [7] Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.*
- [8] Permana, M. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.*
- [9] Tjiptono, F. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.*