

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK 1
GUNUNG KIDUL DI YOGYAKARTA

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)



Oleh:

Ardianto Damma

KM.17.00568

PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
STIKES WIRA HUSADA YOGYAKARTA

2021

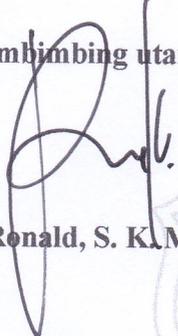
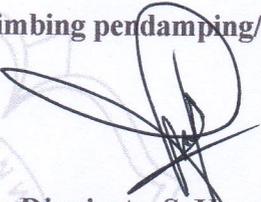


SKRIPSI
FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK 1
GUNUNG KIDUL DI YOGYAKARTA

Disusun oleh:
Ardianto Damma
KM.17000568

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Juli 2021

Pembimbing utama/penguji I **Pembimbing pendamping/penguji II**

Ronald, S. K.M, M., Kes **Ign Djuniarto, S. Kep., M.MR**

Penguji III



Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M., Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Yogyakarta,

Mengetahui
Ketua Prodi Kesehatan Masyarakat (S1)


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





PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Ardianto Damma

Nim : KM1700568

Program Prodi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Minat Studi : Adminstrasi Kebijakan Kesehatan

Angkatan : 2017/2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul :

“Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul Yogyakarta.”.

skripsi ini hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun perguruan tinggi lain

demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah beserta gelar yang melekat.

Mengetahui

Ketua Dewan Penguji.

Ronald, S. K. M. M., Kes.

Yang Menyatakan

Ardianto Damma

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti ini dapat menyelesaikan skripsi dengan judul” Faktor Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Patuk 1, Gunung Kidul, Yogyakarta”.

Skripsi ini tersusun sebagai bantuan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Ning Rintiswati, M. Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi izin terselenggara penelitian ini.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.KM, M.P.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Sekolah Tinggi ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi ijin penelitian ini.
3. Ronald, S. K. M, M., Kes., selaku pembimbing pertama yang sudah memberikan membimbing, dukungan dan masukan dalam penulisan skripsi
4. Ign Djuniarto, S. Kep., M.MR., selaku pembimbing kedua yang sudah memberikan membimbing, dukungan dan masukan dalam penulisan skripsi
5. Kedua orang tua tercinta Bapak. Yohanes Ngongo Muri dan ibu Linceana Goko yang selalu memberi segala cintanya, ketulusan, kasih sayang dan

6. doanya dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.
7. Keluarga besar Suku Umbu Degu dan Nyurata yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini
8. Teman teman tersayang Rinto Ate, Mekli Loja, Aven Mete, Ari Wolla, Epin Dimu

Peneliti sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga bisa bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya

Yogyakarta, Agustus 2021

(Peneliti)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Intisari	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep	26
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Variabel Penelitian.....	28
E. Alat Penelitian	29
F. Definisi Operasiona	30
G. Uji Kesahihan dan Keandalan	32
H. Pengolah dan Analisis Data	34
I. Rencana Jalannya Penelitian.....	35
J. Etika Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil	39
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
2. Analisis univariat	41
3. Analisis biavaria	43
B. Pembahasan	46
1. Analisis Univariat.....	46
2. Analisis Bivaria	53
C. Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	30
Tabel 3.3 Definisi Operasional	30
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden	41
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	44
Tabel 4.7 Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien	44
Tabel 4.8 Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien	45
Tabel 4.9 Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien	46
Tabel 4.10 Hubungan Indikator Emphaty Dengan Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.11 Hubungan Indikator Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 kerangka teori penelitian	25
Gambar 3.2 kerangka konsep penelitian	26

FAKTO FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK I GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA

Ardianto Damma¹, Ronald², Ign Djuniarto³

¹ Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1), STIKES Wira Husada Yogyakarta

²⁻³ Dosen Kesehatan Masyarakat, STIKES Wira Husada Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Ditinjau dari aspek administrasi dan kebijakan kesehatan, faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien poli umum diantaranya kehandalan, empathy, bukti fisik, jaminan, ketanggapan. Mutu adalah penyesuaian terhadap keinginan pelanggan dan sesuai dengan standar yang berlaku serta tercapainya tujuan yang diharapkan, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Khusnawati, 2010)

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas I Gunung Kidul Patuk Yogyakarta.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 orang

Hasil: Hasil uji korelasi *chi-square* 4 indikator terdapat hubungan dengan kepuasan pasien yaitu: jaminan, bukti fisik, ketanggapan, empathy dan 1 indikator tidak terdapat hubungan yaitu: kehandalan. Tingkat kepuasan pasien menurut responden di poli umum puskesmas patuk I gunung kidul., tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik.

Kesimpulan: Hubungan tingkat mutu pelayanan kesehatan menurut responden atau pasien di poli umum Puseksmas Patuk I Gunung Kidul, didapatkan hubungan dari tiap indikator yaitu kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, jaminan ada hubungan dengan kepuasan pasien, bukti fisik ada hubungan dengan kepuasan pasien, empathy ada hubungan dengan kepuasan pasien, ketanggapan ada hubungan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Faktor-faktor berhubungan dengan kepuasan pasien

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945. Pelayanan kesehatan merupakan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 (Depkes RI), yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang, tidak tergantung usia dan tingkat sosial, yang menyadari pentingnya kesehatan akan melakukan pemeriksaan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya. Oleh karena itu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat (Santoso, 2010).

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan publik memiliki peran penting dalam memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan

pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama, faktor kualitas pelayanan kesehatan. Jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah. Hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua, faktor adanya perubahan (*transisi*) demografi, *epidemiologi*, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Santoso, 2010).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat (6) menyebutkan bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini menjadi jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Puskesmas, sehingga Puskesmas tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan pasien (Kemenkes RI, 2014).

Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan pemerataan Puskesmas, namun demikian penampilan dan mutu pelayanan kesehatan belum optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut diantaranya, lemahnya manajemen, belum mantapnya pelayanan rujukan, dan

kurangnya dukungan logistik serta biaya operasional, sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan (Kemenkes RI, 2017).

Menurut permenkes No.75 tahun 2014, berdasarkan karakteristik wilayah kerjanya maka Puskesmas Patuk 1 Kabupaten Gunung Kidul dikategorikan menjadi Puskesmas kawasan pedesaan. Hal ini dikarenakan lebih dari 50% aktivitas penduduknya berada pada sektor agraris (pertanian). Namun demikian, terletak di kawasan perbatasan Kabupaten Bantul, dan berada di pinggir jalan raya menuju ibu kota provinsi, keberadaan UPT Puskesmas Patuk 1 dapat dikatakan strategis dan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas.

Berdasarkan profil kesehatan Puskesmas Patuk 1 tahun 2020, diketahui bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas tersebut meliputi: paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, serta keterpaduan dan kesinambungan. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan pada tanggal 2 Februari 2021, diperoleh sejumlah data terkait aktivitas yang berlangsung di Puskesmas, khususnya mengenai data kunjungan pasien. Selama tiga bulan berturut-turut, Oktober- Desember 2020, jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Patuk 1 mengalami peningkatan yakni, pada Bulan Oktober 67 pasien, Bulan November 78 pasien, dan Bulan Desember 85 pasien.

Terkait dengan kepuasan masyarakat, Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul sebenarnya sudah pernah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat

(IKM). Berdasarkan survei itu, diketahui hasil jumlah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari bulan Februari 2019 sampai 31 Juli 2019 ialah sebesar 79,94%. Sementara pada Agustus 2019 hingga Januari 2020 IKM mengalami penurunan menjadi 77,52%.

Berdasarkan latar pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Secara lebih spesifik, peneliti tertarik untuk mendalami faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada Poli Umum di Puskesmas Patuk I Gunung Kidul.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, “faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien ditinjau dari pelayanan kesehatan di ruang Poli Umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

2. Tujuan khusus

Dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui hubungan bukti fisik dalam Pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ke poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

- b. Untuk mengetahui hubungan kehandalan dalam Pelayanan kesehatan terhadap kepuasan Pasien ke poli umum Puskesmas patuk 1 Gunung Kidul
- c. Untuk mengetahui hubungan daya tanggap dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ke poli puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul
- d. Untuk mengetahui hubungan jaminan dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ke poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul
- e. Untuk mengetahui hubungan empati dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ke poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Puskesmas.

Petugas puskesmas diharapkan penelitian ini memberi masukan perbaikan pada bagi manajemen sdm (sumber daya manusia) di ruang poli umum puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

2. Bagi Stikes Wira Husada.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi kepustakaan bagi mahasiswa dan acuan dalam pembelajaran maupun penelitian yang berkaitan dengan hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

3. Pengembangan penelitian selanjutnya.

Bagi pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan dapat memfokuskan penelitian terhadap Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama/ Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Suryati (2017)	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang	penelitian menunjukkan bahwa 74 % responden puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang dan sebesar 26 % tidak puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bilal yang menyatakan bahwa kemudahan persyaratan teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan dianggap penting oleh konsumen sehingga tercipta kepuasan pasien.	Pada penelitian Suryati, (2017) yaitu untuk mengetahui faktor-faktor berhubungan dengan kepuasan pasien	Penulis penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien di poli umum. Sedangkan (suryati,2017) faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien bpjs
2	Mutia, H.,dkk (2018)	Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit	Hasil dalam ini ada hubungan tangible (0,013), reliability (0,027) responsiveness (0,002), asuransi (0,000), dan empati (0,003) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit, tangible reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien di ruang	Penelitian kepuasan pasien	Mutia, H.dkk (2018), Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit

		rawat inap penyakit	sedangkan peneliti faktor faktor
3	Risnawti, M (2020)	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dengan CI = 95% dan $\alpha = 0,05$ dimana $P (0,000) < \alpha = (0,05)$ sehingga H_0 ditolak. Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dengan CI = 95% dan $\alpha = 0,05$ dimana $P (0,000) < \alpha = (0,05)$ sehingga H_0 ditolak. Ada hubungan sikap tenaga medis dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dengan CI = 95% dan $\alpha = 0,05$ dimana $P (0,004) < \alpha = (0,05)$ sehingga H_0 ditolak.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- a. Tidak Ada Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul.
- b. Ada Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- c. Ada Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- d. Ada Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- e. Ada Hubungan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- f. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Patuk 1 Dalam Kategori Baik

B. Saran

1. Bagi pengelola puskesmas.

Meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas patuk I gunung kidul dalam kaitannya dengan ke 5 indikator mutu pelayanan yang dimana pelayanan yang diberikan oleh puskesmas patuk I kepada pasien atau pengunjung belum memenuhi karakteristik dari mutu pelayanan, dala hal perilaku dokter, ketanggapan petugas, dan waktu tunggu pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan agar dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai faktor- faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien yang mencakup semua poli yang ada di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamuja, 2013. *Manajemen Keperawatan Cetakanke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2013.
- Azwar, A 2010 *Pengantar Administrasi Kebijakan Kesehatan*, Edisi Ketiga, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S 2009 *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Arwani (eds). 2002. *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: buku kedokteran EGC.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Hamid, R. 2013. *Hubungan mutu kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar*. Skripsi. Program Studi Administrasi & Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS Makassar.
- Hufron. 2007. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Karya Tulis Tidak Diterbitkan*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irsal, M 2020, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ke Poli Umum Uptd Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh Tahun 2020*. Skripsi.universitas

muhammadiyah aceh fakultas kesehatan masyarakat peminatan administrasi
kebijakan Kesehatan

Indraty, Dewy. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

Kemenkes RI, 2017, Profil Kesehatan Indonesia 2016, Kemenkes RI. Jakarta.

Kemenkes RI, 2012, *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Jakarta:
Kemenkes

Kotler, P, dan Amstrong 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. diterjemahkan oleh
Damos Sihombing, Edisi delapan, Jilid 2, Penerbit Erlangga.

Kotler, philip. 2007. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Muninjaya, 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. EGC: Jakarta.

Muninjaya, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.

Mutia, H. dkk 2018. *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit*

Notoatmodjo, S 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta:
PT. Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta:
PT. Rineka Cipta.

Nursalam, 2011, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.

Profil kesehatan puskesmas patuk 1, 2021 data tahun 2020

Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC

- Prastiwi EN. 2007. *Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang puskesmas wisma jaya kota bekasi tahun 2007*. Makara kesehatan. Vol:12. No.1. juni 2008: 42-46
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., dan Berry, L.L. 2007 Reassessment O.f Expectations As A Compassion Standard In Measuring Service Quality: Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Pohan.I.S.2012. *jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: penerbit EGC.
- Risnawati, M 2020. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa*
- Sangadji, E, M. dan Sopiah, 2013 *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Reliabilitas dan Validitas* Edisi 4. Bandung: Alfabeta
- Supranto 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Santoso, S, 2010. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sabarguna, B.S 2004. *Quality assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi kedua. Yogyakarta: konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah- DIY.

- Saragih, R, A.N. nurbaiti, dan R. Suttaningsih. 2010. *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Tesis. Medan: FKM USU.
- Suryati, 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*
- Trimurthy, 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Semarang: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Undip.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penilitan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wira, Ida. 2014. *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar*, Thesis, Universitas Udayana Denpasar.