

NASKAH PUBLIKASI

**MUTU DAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DM TIPE 2 PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS SLEMAN**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh
Karni
KMP.19.00092

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2021**



NASKAH PUBLIKASI
MUTU DAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DM TIPE 2 PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS SLEMAN

Disusun Oleh :
Karni
KMP.19.00092

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 01 Juli 2021.
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si.

Pembimbing II

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

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2021

Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (S1)

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





PERNYATAAN

Nama : Karni

Judul : Mutu dan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis di Puskesmas Sleman.

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama

Prastiwi Putri Basuki, S.K.M., M.Si.

Pembimbing Pendamping

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



**MUTU DAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DM TIPE 2 PESERTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS SLEMAN**

***QUALITY AND SATISFACTION OF PATIENT HEALTH SERVICES
DM TYPE 2 MANAGEMENT PROGRAM PARTICIPANTS CHRONIC
DISEASES AT SLEMAN HEALTH CENTER***

Karni¹, Prastiwi Putri Basuki², Tedy Candra Lesmana³

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

² Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

Corresponden: karnipsdk@gmail.com

Abstract

The quality of services provided to patients with Diabetes Mellitus (DM) Type 2 participants of the Chronic Disease Management Program (Prolanis) at Sleman Health Center affects service satisfaction. The increasing visits of DM Type 2 patients prolanis participants at Sleman Health Center will improve the quality of health services provided. The purpose of this study is to find out the quality, satisfaction of service, and the relationship between quality and health care satisfaction of patients DM Type 2 prolanis participants at Sleman Health Center. This research method is quantitative analytics with cross sectional design, instruments using questionnaires. The population and sample of this study were Dm Type 2 patients of Prolanis participants at Sleman Health Center with a total sample of 60 people, the analysis technique uses univariate percentage and bivariate Spearman Rank. The results of this study 55.1% good service quality, 61.2% of respondents expressed satisfaction, the value of P 0.000 showed there was a significant relationship between quality and patient satisfaction DM Type 2 Prolanis participants at Sleman Health Center. The conclusion of this study there is a significant relationship between quality and health care satisfaction of patients DM Type 2 prolanis participants at Sleman Health Center.

Keywords: *Quality of Service, Satisfaction, Diabetes Mellitus*

Abstrak

Mutu pelayanan yang diberikan pada pasien *Diabetes Mellitus* (DM) Tipe 2 peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Sleman mempengaruhi kepuasan layanan. Meningkatnya kunjungan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu, kepuasan pelayanan, dan hubungan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Metode penelitian ini analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*, instrument menggunakan kuesioner. Populasi dan sampel penelitian ini pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman dengan total sampel sebanyak 60 orang, teknik analisis menggunakan univariat persentase dan bivariat Spearman Rank. Hasil penelitian ini 55,1% mutu pelayanan baik, 61,2% responden menyatakan puas, nilai *P* 0,000 menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu dengan kepuasan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan, Diabetes Mellitus

Pendahuluan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan semua pasien. Setiap pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu, termasuk pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Meningkatnya kunjungan pasien DM Tipe 2 pelayanan di puskesmas Sleman akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. BPJS Kesehatan dalam Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) mengelola salah satu penyakit DM Tipe 2 di Puskesmas Sleman. Tujuan dari Prolanis untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan berkelanjutan sehingga mengurangi faktor risiko yang ada, serta dapat menekan atau mengurangi kejadian penyakit DM Tipe 2 (BPJS Kesehatan, 2014).

Pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman yaitu pendaftaran system dan mekanisme prosedur menggunakan nomor urut berwarna merah untuk usia > 55th tidak ikut antrian umum, cukup menunjukkan kartu penjaminan asuransi. Pelayanan di poli lansia memastikan ketetapan identitas pasien, anamnesa, pengukuran *vital sign*, tanda tangan bukti pelayanan, dan dilayani oleh dokter. Pelayanan laboratorium khusus prolanis menyerahkan kartu penjaminan. Pelayanan farmasi pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis jangka waktu penyelesaian resep non racikan: 5 Menit. Biaya sesuai dengan Permenkes no.59 tahun 2014 (Standart Pelayanan Puskesmas Sleman, tahun 2015).

Pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien adalah cerminan dari mutu yang dirasakan, ada kesesuaian antara harapan sebelum dilayani dan kenyataan sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana fisik (*tangible*) (Parasuraman, 1998).

Mutu pelayanan kehandalan ditunjukkan tenaga kesehatan dengan memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat. Daya tanggap dimana petugas mendengarkan keluhan dan cepat menanganinya. Jaminan kepastian petugas

kesehatan memahami keluhan, memberikan rasa aman, sopan dan menguasai pengetahuan penyakit DM Tipe 2. Empati merupakan kecepatan dalam merespon keluhan, sehingga mendapatkan pelayanan dengan cepat. Sarana fisik merupakan keadaan lingkungan puskesmas yang terlihat nyata oleh pasien DM Tipe 2 di Puskesmas Sleman (Muninjaya, 2014).

Penelusuran beberapa penelitian yang terkait dengan mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas belum pernah menemukan. Penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis dilakukan di rumah sakit atau klinik.

Puskesmas dalam menunjang pelayanan yang optimal dilakukan upaya penyelenggaraan kesehatan publik. Evaluasi layanan public mengukur kepuasan pasien dengan menggunakan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan (Permen Pan RB RI No.14, 2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien DM Tipe2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman.

Metode

Metode Penelitian ini analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman sebanyak 60 orang dengan teknik total sampling, alat penelitian berupa. Teknis analisis data univariat persentase dan bivariate menggunakan Uji Spearman Rank.

Variabel terikat dalam penelitian ini kepuasan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis dan variabel bebas mutu pelayanan kesehatan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, sarana fisik. Alat penelitian untuk pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji kesahihan dan keandalan. Penelitian ini telah disetujui melalui komisi etik peneltian No.023/KEPK/STIKES-WHY/III/2021.

Hasil

Tabel 1
Karakteristik Responden (n=49)

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	26,5
Perempuan	36	73,5
Umur (Tahun)		
30 - 45	2	4,1
46 - 60	9	18,4
> 60	38	77,6
Pendidikan		
SD	36	73,5
SLTP	4	8,2
SLTA	7	14,3
AKADEMI	2	4,1
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	2	4,1
Pegawai Swasta	3	6,1
Wiraswasta/usahawan	2	4,1
Petani	7	14,3
Lainnya	35	71,4

Catatan: Data dari kuesioner penelitian yang diambil pada bulan April tahun 2021.

Karakteristik responden menurut Tabel 3 diketahui paling banyak 73,5% jenis kelamin perempuan, 77,6% berumur > 60 tahun, 73,5% berpendidikan SD, dan 71,4% pekerjaan lainnya ibu rumah tangga.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Mutu dan kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman

	f	%	
Mutu	Baik	27	55,1
	Kurang	22	44,9
Kepuasan	Puas	30	61,2
	Kurang	19	38,8

Catatan: Data dari kuesioner penelitian yang diambil pada bulan April tahun 2021

Berdasarkan Tabel 2 dari 49 responden yang diteliti 55,1% menyatakan mutu baik dan 61,2% puas.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Mutu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kepastian, Empati, dan Sarana Fisik Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman (n=49)

Variabel	n	%
Kehandalan		
Baik	33	67
Kurang baik	16	33
Daya Tanggap		
Baik	29	59
Kurang baik	20	41
Jaminan Kepastian		
Baik	24	49
Kurang baik	25	51
Empati		
Baik	24	49
Kurang baik	25	51
Sarana Fisik		
Baik	25	51
Kurang baik	24	49

Catatan: Data dari kuesioner penelitian yang diambil pada bulan April tahun 2021

Berdasarkan Tabel 3 dari 49 responden yang diteliti 67% kehandalan masuk kategori baik, 59% daya tanggap baik, 51% jaminan kepastian kurang baik, 51% empati kurang baik, dan 51% sarana fisik baik.

Tabel 4

Tabulasi silang Mutu dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total	p value	Koefisiensi korelasi
	Puas		Kurang puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	23	46,9	4	8,2	27	55,1	
Kurang Baik	7	14,3	15	30,6	22	44,9	
							,000
Total	30	61,2	19	38,8	49	100	,629**

Catatan: Data dari kuesioner penelitian yang diambil pada bulan April tahun 2021 dan dianalisis dengan komputer.

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan 23 responden menyatakan mutu baik dan puas. Dari 4 responden menyatakan mutu baik tetapi kurang puas. Dari 7 responden menyatakan mutu kurang baik tetapi puas. Dari 15 responden menyatakan mutu kurang baik dan kurang puas. Dari hasil uji korelasi Spearman Rank diperoleh nilai P 0,000 menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman, sedang nilai koefisiensi korelasi 0,629 menunjukkan adanya hubungan yang kuat.

Tabel 5
Hubungan Mutu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Kepastian, Empati, dan Sarana Fisik dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien DM Tipe 2 Peserta Prolanis di Puskesmas Sleman

Variabel	Kepuasan				Total		p value	Koefisiensi korelasi
	Puas		Kurang puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kehandalan								
Baik	22	44,9	11	22,4	33	67,3	,271	,160
Kurang Baik	8	16,3	8	16,3	16	32,7		
Daya Tanggap								
Baik	23	46,9	6	12,2	29	59,2	,001	,447
Kurang baik	7	14,3	13	26,5	20	40,8		
Jaminan Kepastian								
Baik	17	34,7	7	14,3	24	49,0	,183	,193
Kurang baik	13	26,5	12	24,5	25	51,0		
Empati								
Baik	18	36,7	6	12,2	24	49,0	,054	,277
Kurang baik	12	24,5	13	26,5	25	51,0		
Sarana Fisik								
Baik	22	44,9	3	6,1	25	51,0	,000	,561
Kurang baik	8	16,3	16	32,7	24	49,0		

Catatan: Data dari kuesioner penelitian yang diambil pada bulan April tahun 2021 dan dianalisis dengan komputer.

Berdasarkan Tabel 8 diketahui hasil uji Spearman Rank tidak ada hubungan mutu kehandalan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai P 0,271 ($> 0,05$). Ada hubungan antara mutu daya

tanggap dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai P 0,001 ($\leq 0,05$). Tidak ada hubungan mutu jaminan kepastian dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai P 0,183 ($> 0,05$). Tidak ada hubungan mutu empati dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai P 0,054 ($> 0,05$). Ada hubungan antara mutu sarana fisik dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai P 0,000 ($\leq 0,05$).

Pembahasan

Mutu pelayanan kesehatan 55,1% baik dalam penelitian ini disebabkan karena sistem, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan untuk pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman sudah ada standart yang jelas dan baku. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu kehandalan 67% baik karena prosedur pelayanan kesehatan sudah terpampang di depan pendaftaran, pelayanan konsultasi medis cepat dan jelas diberikan oleh dokter. Mutu daya tanggap 59% baik karena dokter mendengarkan dengan baik keluhan dan cepat menanganinya. Mutu jaminan kepastian 51% kurang baik karena petugas pemberi pelayanan kesehatan kurang menjaga kerahasiaan saat memberikan pelayanan, ditemukan ruang pelayanan dengan pemeriksaan tensi tidak ada sekat, jumlah ruang pemeriksaan yang kurang. Mutu empati 51% kurang baik karena jumlah dokter terbatas sedangkan pasien yang berobat banyak, sehingga kunjungan lama dianggap sudah memahami penyakitnya informasi yang diberikan terbatas. Mutu sarana fisik 51% baik walaupun kondisi bangunan Puskesmas Sleman terbatas tetapi petunjuk ruangan pelayanan terpampang jelas, ruang tunggu bersih, penampilan dokter dan perawat rapi dan menarik.

Hasil analisis kepuasan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis sebanyak 61% pasien menyatakan puas. Kepuasan pelayanan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis terdiri dari Sembilan unsur. Unsur persyaratan pelayanan 55,1% sangat sesuai, karena persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sudah sesuai. Unsur kemudahan prosedur

pelayanan 59,2% sangat mudah, karena tata cara dalam pelayanan yang diberlakukan puskesmas mudah diterima oleh pasien. Unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 55,1% cepat, hal ini sejalan dengan jenis pelayanan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman diberikan proses pelayanan secara khusus di Poli Lansia. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 95,9% gratis, karena Prolanis dikelola oleh BPJS Kesehatan. Unsur kesesuaian produk pelayanan 61,2% sesuai, karena hasil spesifikasi jenis pelayanan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis. Unsur kompetensi/kemampuan petugas 61,2% kompeten, karena dilakukan penilaian kompetensi pegawai setiap akhir tahun, jika hasil tidak memenuhi kompetensi dilakukan peningkatan kompetensi oleh Puskesmas dengan melalui diklat, pelatihan, *in-service training*, dan seminar. Unsur perilaku petugas 71,4% sopan dan ramah karena sikap petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien akrab dan menghormati. Unsur kualitas sarana dan prasarana 6,1% baik, karena adanya perbaikan di pendaftaran dengan pengadaan meja customer service untuk menjelaskan pelayanan yang ada di Puskesmas Sleman. Unsur penanganan pengaduan 63,3% baik, penelitian ini sejalan dengan tuntutan mutu penangan keluhan pelanggan yang dipersyaratkan akreditasi Puskesmas Sleman. Hasil penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat yang berisi sembilan unsur pertanyaan mengacu Permen PAN RB RI Nomor 14 tahun 2017.

Hasil analisis Uji Spearman Rank menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien DM Tipe 2 di Puskesmas Sleman, serta nilai koefisiensi korelasi 0,629 dapat diartikan kekuatan hubungan kuat. Adanya hubungan yang kuat menggambarkan mutu yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pada pasien. Pasien yang menyatakan mutu pelayanan baik dan puas, hal ini dikarenakan pasien yang diperiksa di Puskesmas Sleman tidak menuntut, sebagian besar tingkat pendidikan SD, pekerjaan ibu rumah tangga. Pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman sudah menjadi pelanggan tetap dengan jaminan BPJS, sehingga sudah tidak mengeluarkan biaya lagi untuk pengobatan rutin penyakitnya.

Hasil analisis Uji Spearman Rank mutu kehandalan menunjukkan tidak terdapat berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Hasil penelitian ini responden yang kehandalan baik tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien DM Tipe 2 di Puskesmas Sleman. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan, seperti prosedur mudah, pelayanan cepat, jelas, dan menerangkan tindakan yang akan diberikan.

Mutu daya tanggap menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis, nilai koefisiensi korelasi 0,447 dapat diartikan kekuatan hubungan cukup. Daya tanggap yaitu dokter mendengarkan dengan baik, memberikan kesempatan bertanya, menjelaskan tentang penyakitnya, dan cepat menangani keluhan pasien.

Mutu jaminan kepastian menunjukkan tidak ada hubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis. Jaminan kepastian yaitu keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan kesehatan akan memberikan rasa nyaman.

Mutu empati tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Mutu empati yaitu dokter menenangkan terhadap penyakitnya saat pelayanan, dokter mampu menjalin komunikasi yang baik saat konsultasi, memberikan perhatian terhadap pasien per individu, dan informasi yang dibutuhkan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu sarana fisik ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman. Mutu sarana fisik yaitu ruang tunggu pelayanan mencukupi tampak baik dan bersih, penampilan dokter dan perawat rapi menarik.

SIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan yang signifikan antara mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman dengan nilai P 0,000. Mutu pelayanan kesehatan kategori baik 55,1%, kepuasan pasien DM Tipe

2 peserta Prolanis di Puskesmas Sleman pada kategori puas 61,2%. Saran dari peneliti adalah Kepala Puskesmas diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pasien DM Tipe 2 peserta Prolanis terkait dengan mutu kehandalan, jaminan kepastian, dan empati sehingga kepuasan pasien dapat lebih meningkat.

REFERENSI

- American Diabetes Association. (2010). Diagnosis and classification of diabetes mellitus. *Diabetes Care*, 33(SUPPL. 1). <https://doi.org/10.2337/dc10-S062>.
- BPJS Kesehatan. (2014). *panduan praktis PROLANIS (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/06-PROLANIS.pdf>.
- Cahyaningsih, A. L., & Amal, S. (2019). Evaluasi terapi insulin pada penderita diabetes mellitus gestasional di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten periode Oktober 2014-Oktober 2017. *Pharmaceutical Journal of Islamic Pharmacy (2019)*, Vol. 27. https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/pharmasipha/article/view/3401/pdf_7.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, (2014). [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_75_ttg_Puskesmas.pdf).
- Kintscher U., dan L. R. ., & Law, R. (2005). PPAR_α-mediated insulin sensitization: the importance of fat versus muscle. *Am J Physiol Endocrinol Metab* 288: E287–E291, 2005; 288, E287–E291. <https://doi.org/doi:10.1152/ajpendo.00440.2004>.
- Kusyana, D. N. B. K., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala pengukuran kualitas layanan: sebuah kajian literatur. *Jurnal Widya Manajemen Vol.*, 1(2), 21–39.
- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). Gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6), 433–449. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/3134/1845>.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen buku kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (A. Suslia (ed.); 4th ed.). Penerbit Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). Metodologi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis. In *Salemba Medika*. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24.
- Parasuraman, A. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perkeni. (2011). *Konsensus pengelolaan dan pencegahan diabetes mellitus tipe 2 di Indonesia 2015*. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/konsensus_pdf.pdf.
- Perkeni. (2015). *Konsensus pengelolaan dan pencegahan diabetes mellitus tipe 2 di indonesia 2015*.
- Permen Pan RB RI No.14. (2017). *Survei kepuasan masyarakat*.
- Puskesmas Sleman. (2021). *Profil Puskesmas Sleman*.
- Putra, D., & Manalu, J. (2014). Efek antidiabetik etanol daun yacon (*smallanthus sonchifolius*) pada tikus jantan galur wistar yang diinduksi streptozotocin,

- prosiding, Bagian Farmakologi dan Terapi Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
Http://Ejournal.Atmajaya.Ac.Id/Index.Php/Damianus/Article/View/1141.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25170/djm.v19i2.1141.](https://doi.org/https://doi.org/10.25170/djm.v19i2.1141)
- Riandi, R., & Yuliawati, R. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wonorejo Samarinda tahun 2018. *UMKT-DR © 2018 Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.*
[https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845.](https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845)
- SL. Robbin. (2007). *Buku ajar patologi. 7 nd ed , Vol. 1.* Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Standar Pelayanan Puskesmas Sleman 3/7/2016 Sleman, 03 Juli 2015. Kepala UPT Puskesmas Sleman dr. Trisni Nur Andayani. Penata Tingkat I, III/d. NIP 19651015 200212 2 002. [https://pkmsleman.slemankab.go.id/standar-pelayanan.](https://pkmsleman.slemankab.go.id/standar-pelayanan)
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* CV Alfabeta.
- Willy, Dr. Tjin. (2018). *Pengertian Diabetes Tipe 2.*
[https://www.alodokter.com/diabetes-tipe-2/komplikasi.](https://www.alodokter.com/diabetes-tipe-2/komplikasi)

