

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DI UPT. PUSKESMAS MARTAPURA BARAT TAHUN 2020

Yudhi Asrofin¹, Ahmad Zacky Anwary², Agus Jalpi³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM18070531

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1127028401

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1102088502
Email: yudhiasrofin@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik. Salah satu outcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan. Data kunjungan pasien ke UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2018 sebanyak 6.858 kunjungan dengan rata-rata perbulan 527 kunjungan meningkat pada tahun 2019 sebanyak 11.570 kunjungan dengan rata-rata perbulan 964 kunjungan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Martapura Barat pada tahun 2019 dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sebesar 964 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* sebanyak 91 responden. Instrument penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian didapat mutu pelayanan kurang baik sebanyak 29 responden (31,9%) dan baik sebanyak 62 responden (68,1%). Indeks kepuasan masyarakat sebanyak 24 responden (26,4%) dan baik sebanyak 67 responden (73,6%). Ada hubungan mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,00 < \alpha (0,05)$. Diharapkan puskesmas dapat melakukan evaluasi mutu pelayanan puskesmas berdasarkan indeks kepuasan pasien secara berkala.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Indeks Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Public health services are public services. One outcome of health services besides patient recovery is patient satisfaction. Patient satisfaction is strongly influenced by the quality of services provided by service facility providers. Data on patient visits to UPT Public Health Center of Martapura Barat in 2018 were 6,858 visits with an average monthly 527 visits increasing in 2019 by 11,570 visits with an average monthly 964 visits. The purpose of this study was to determine the relationship of service quality with the patient satisfaction index at UPT Public Health Center of Martapura Barat in 2020. This study was an analytic study with a cross sectional approach. The population was all patients who visited Public Health Center of Martapura Barat in 2019 with an average monthly visit of 964 people with a sampling technique by accident sampling as many as 91 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis with chi square. Based on the results of the study found that the quality of service is not good as many as 29 respondents (31.9%) and 62 respondents (68.1%) good. The community satisfaction index is 24 respondents (26.4%) and good is 67 respondents (73.6%). There is a correlation between service quality and patient satisfaction index at UPT Public Health Center of Martapura Barat in 2020 with $p\text{ value } (0.00) < \alpha (0.05)$. It is expected that public health center can evaluate the quality of public health center services based on the patient satisfaction index on a regular basis.

Keywords: service quality, patient satisfaction index

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Zulian, 2013). Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah yaitu pelayanan masyarakat

dibidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan (Bappenas, 2018).

Upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sembilan indikator kualitas pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat disebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya. Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh pasien jika penyampaian melebihi harapan para pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan atau cara penyampaian tersebut kepada para pemakai jasa. Dengan demikian kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan ikut meningkat, salah satu outcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Muninjaya, 2014). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan (Tjiptono, 2015). Mutu yang baik adalah tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi/etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani (Sabarguna, 2005 dalam Adriani, 2017).

Puskesmas Martapura Barat salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat yang berada di Kabupaten Banjar. Data kunjungan pasien ke UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2018 sebanyak 6.858 kunjungan dengan rata-rata perbulan 527 kunjungan meningkat pada tahun 2019 sebanyak 11.570 kunjungan dengan rata-rata perbulan 964 kunjungan. Studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 10 Maret 2020 pada 10 orang pasien yang berkunjung di UPT. Puskesmas Martapura Barat didapat 6 (60%) orang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas disebabkan antrian terlalu panjang dan petugas pendaftaran kurang ramah dengan nada suara ketus saat pasien bertanya sedangkan 4 (40%) orang puas terhadap mutu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas. Pendekatan ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. (Notoatmodjo, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Martapura Barat pada tahun 2019 dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sebesar 964 orang. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Martapura Barat pada bulan Mei 2020 sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Indeks Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

No	Variabel	Total	%
1.	Mutu Pelayanan		
	Tidak memanfaatkan	43	43.4
	Memanfaatkan	56	56.6
	Jumlah	91	100
2	Indeks Kepuasan Pasien		
	Kurang puas	24	26,4
	Puas	67	73,6
	Jumlah	91	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan sebagian besar mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (68,1%). Indeks Kepuasan Pasien didapat indeks kepuasan pasien sebagian besar puas sebanyak 67 responden (73,6%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020

Mutu pelayanan	Indeks kepuasan pasien				Total		<i>p-value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang baik	18	62,1	11	37,9	29	100	0,000
Baik	6	9,7	56	90,3	62	100	
Total	24	26,4	67	73,6	91	100	

Berdasarkan tabel silang 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan baik dengan indeks kepuasan pasien adalah puas 56 responden (90,3%). Hasil uji statistik uji *chi square* (χ^2) didapat nilai *p-value* = 0,000 dibandingkan dengan $\alpha = 5\%$, maka $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian didapat sebagian besar mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (68,1%). Mutu pelayanan baik disebabkan responden banyak menjawab soal benar nomer 2 mengenai pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat. Pasien dan masyarakat mungkin akan memiliki pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terorganisir dengan baik, tempat pelayanan yang nyaman dan rapi, tidak membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, selalu disambut ramah dan senyum oleh petugas kesehatan, dan dilayani dengan baik. Sedangkan bagi petugas kesehatan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan pengetahuan dan teknologi mutakhir, fasilitas pelayanan yang lengkap dan adanya supervisi atau bimbingan dari pimpinan. Demikian juga pemerintah ataupun pihak donor beranggapan bahwa pelayanan yang baik adalah yang efektif, efisien dan tepat sasaran (Wibowo, 2009).

Pada mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan (*reliability*) paling dominan responden menjawab benar mengenai pelayanan pemeriksaan di Puskesmas cepat dan tepat, pelayanan yang tepat dan disiplin sesuai jadwal menyebabkan kepuasan pasien semakin meningkat.

Pada mutu pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) paling dominan responden menjawab benar mengenai kemampuan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Kemampuan petugas dituntut untuk cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah, pasien mengharapkan setiap keluhan yang disampaikan kepetugas kesehatan petugas dapat dicarikan solusinya.

Pada mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan (*assurance*) paling dominan responden menjawab benar mengenai Dokter terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan kesehatan dokter dituntut untuk terampil dan cekatan sehingga dokter dapat secara tepat menangani keluhan pasien.

Pada mutu pelayanan kesehatan pada dimensi empati (*emphaty*) paling dominan responden menjawab benar mengenai Dokter selalu bersikap ramah kepada pasien dan Perawat selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hal ini menunjukkan bahwa dokter dan perawat di Puskesmas telah memberikan pelayanan prima dimana pelayanan prima adalah pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan (*needs*) pasien atau masyarakat dan bahkan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi (*wants and demands*) masyarakat sebagai pengguna.

Pada mutu pelayanan kesehatan pada dimensi Bukti fisik (*tangibles*) paling dominan responden menjawab benar mengenai Kelengkapan alat-alat kesehatan yang dipakai oleh Puskesmas. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama wajib memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Fasilitas kesehatan dan pelayanan yang bisa didapatkan di Puskesmas fasilitas preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif.

Dimensi mutu layanan kesehatan merupakan cara menganalisis suatu masalah mutu layanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya. Jika terjadi ketidakpuasan pasien, analisis dilakukan terhadap setiap dimensi mutu layanan kesehatan yang belum/tidak terpenuhi, solusi yang tepat akan ditentukan, kemudian dilakukan analisis terhadap standar layanan kesehatan yang digunakan. Peranan yang penting dari setiap sistem yaitu menjamin mutu layanan kesehatan yang diberikan. Dengan semakin meningkatnya perhatian terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan, pemahaman pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan menjadi semakin penting (Toliaso, 2018).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Andriani (2017) mengatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan 58,5% mutu pelayanan baik dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Tigo Baleh. Mutu yang

baik adalah tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hastuti (2017) menunjukkan bahwa Responden menilai mutu pelayanan dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 121 (59,6%) dan kategori baik adalah 82 (40,4%).

Penelitian Naima (2018) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari yaitu ketanggapan sudah baik, tanggung jawab sudah baik, efisiensi sudah baik dan efektivitas belum baik di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kecamatan Toribolu Kabupaten Parigi Moutong

Mutu Pelayanan dapat diukur melalui dimensi pengukuran yang tegas yaitu standar tertulis yang jelas. Standar yang jelas dapat menentukan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pasien serta hasilnya dapat dilihat dari pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Martapura Barat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa indeks kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 67 responden (73,6%). Indeks kepuasan masyarakat dengan kategori puas disebabkan responden banyak menjawab soal benar nomer 1 mengenai kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Martapura Barat sebesar 3,03 (baik). Persyaratan yang baik adalah persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit; persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat; dan kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian Nesimnasi (2019) bahwa rata-rata IKM terhadap pelayanan publik di Puskesmas Oepoi Kota didapat pada persyaratan dengan indeks 3,27 (sangat baik). Hal ini dikarenakan responden telah mengetahui secara jelas informasi terkait persyaratan administrasi apa saja yang harus dipenuhi oleh pasien BPJS dan pasien umum untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Informasi persyaratan untuk pasien umum telah diumumkan secara terbuka dengan disediakannya baner niaya pelayanan oleh pihak puskesmas oepoi yang dipasang di depan ruang loket pendaftaran

Penelitian ini didukung oleh Penelitian oleh Sukanti (2015) menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan 14 indikator Puskesmas Kalicacing memiliki nilai Indeks sebesar 3,27 dan nilai IKM sebesar 81,74 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik. Berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja/ realita dan kepentingan/harapan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92,17 %, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

Penelitian oleh penelitian Hariany (2014) menunjukkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX masih kurang baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada Puskesmas. Dari perbandingan antara harapan dan kinerja tingkat pelayanan, ada beberapa unsur yang harus di prioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya disiplin pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat.

Indeks kepuasan pasien/masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang kepasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Martapura Barat. Rasa ketidakpuasan pasien dapat disebabkan karena: tidak sesuai harapan dan kenyataan yang dialami, pelayanan tidak memuaskan, perilaku atau tindakan personil yang tidak menyenangkan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa sebagian besar mutu pelayanan baik dengan indeks kepuasan pasien adalah puas 56 responden (90,3%).. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020.

Dari hasil penelitian diatas menunjukan bahwa mutu pelayanan baik maka cenderung kepuasan baik. Dalam penelitian ini juga diperoleh bahwa mutu pasien pada semua aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati dan bukti fisik adalah baik juga diperoleh bahwa pasien cenderung menyatakan puas. Kepuasan tersebut juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Toliaso (2018) menunjukan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Bahu Kota Manado adalah baik. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Bahu dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphatic*) sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa semakin puas, sebaliknya semakin kurang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa tidak puas.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Rizal (2018) bahwa hanya 38% saja pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin, tetapi angka ini cukup berarti untuk dapat menggambarkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan suatu Puskesmas. Oleh sebab itu, untuk dapat memberikan

kepuasan yang menyeluruh untuk pasien sebagai pemakai jasa pelayanan, agar memberikan pelayanan sepenuh hati dengan ditunjang oleh fasilitas dan sumber daya yang memadai

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Andriani (2017) bahwa ada ubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukitting Penelitian Respati (2015) didapat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera tahun 2014.

Upaya jaga mutu pada dasarnya adalah mempertemukan harapan klien akan pelayanan yang diperolehnya dan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar teknis (berkualitas). Dalam koridor ini supervisi fasilitatif dilaksanakan, sehingga penyelesaian masalah yang dihadapi berada dalam koridor jaga mutu yang sesuai kualitas berorientasi pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dan kebutuhan staf (Wibowo, 2009).

Survei kepuasan pasien sering dijadikan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan di Puskesmas. Petugas kesehatan yang memberikan pelayanan di Puskesmas dijadikan tolak ukur terhadap pemberian pelayanan dimasyarakat, masyarakat beranggapan bahwa bila petugas kesehatan ramah dalam melayani pasien maka pasien berkesimpulan bahwa petugas kesehatan ramah terhadap pasien sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Mutu pelayanan sebagian besar baik sebanyak 62 responden (68,1%), Indeks kepuasan pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 67 responden (73,6%) dan Ada hubungan mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat tahun 2020 diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$.

Di saran Bagi Puskesmas dapat digunakan sebagai bahan evaluasi program terhadap mutu pelayanan setiap 3 bulan sekali sebagai kegiatan monitoring dari program puskesmas. Bagi peneliti lain dapat melakukan penelitian mengenai hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien

REFERENSI

- Andriani. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittingi*. Journal Endurance 2(1) February 2017 (45-52) (Diakses 12 April 2020)
- Bappenas. 2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kedepuitan Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan Kementerian PNN. Jakarta.
- Hariany. 2014. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX*. e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 5, No. 2, Maret 2014 (Diakses 12 April 2020)
- Hastuti. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 11 Nomer 2 [Diakses tanggal 9 April 2020]
- Muninjaya, 2014. *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Naima. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong*. Jurnal Kolaboratif Sains. Volume 1 nomer 1
- Nesimnasi. 2019. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Lontar: Journal of Community. Volume 01 Nomor 04, Desember 2019
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenpan. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian RI
- Respati. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang [Diakses Tanggal 9 April 2020]
- Rizal, Achmad., Jalpi, Agus. 2018. *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin*. Al Ulum Sains dan Teknologi Vol. 4 No. 1 Nopember 2018
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukanti. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*. Jurnal Ilmiah. Among Makarti. Volume 8 Nomer 15 [Diakses tanggal 9 April 2020]
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, edisi 4. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Toliaso. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*. Jurnal KESMAS, Volume 7 Nomor 4
- Wibowo. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menggunakan Instrumen Kualitas Berorientasi Pelanggan Di Kabupaten Aceh Tenggara*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan
- Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia