

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Tingkat Attendance Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Faezal Rendra Manuli¹, Wasis Eko Kurniawan², Indri Heri Susanti³

^{1,2,3} Program Studi Keperawatan Program sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa

¹rendrafaezal@gmail.com,

ABSTRACT

The reuse of health services carried out by patients will occur if the services obtained are as expected. Quality and quality health services can increase the demand for patients to make repeat visits and patients who have just visited will make repeated visits because the experience gained is in line with their expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction with patient attendance at the outpatient clinic of Pekuncen I Public Health Center, Banyumas Regency. The research design is an analytic survey with a cross sectional time approach. The sample in this study were outpatients at Pekuncen I Public Health Center as many as 95 respondents with accidental sampling technique. The research instrument used a questionnaire sheet with data analysis using spearman-rank. The results of the research on patient satisfaction at the Pekuncen I Public Health Center in Banyumas Regency were mostly in the satisfied category (60%). Most of the patient attendance rates at the Pekuncen I Public Health Center in Banyumas Regency are in the high category (54.7%). There is a relationship between the level of patient satisfaction and the level of patient attendance at the outpatient health center of Pekuncen I, Banyumas Regency with a p value of 0.001

Keywords: Satisfaction, Attendance Level, Patient, Outpatient

ABSTRAK

Pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pasien akan terjadi jika pelayanan yang didapatkan sesuai harapan. Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan pada pasien yang baru melakukan kunjungan akan melakukan kunjungan berulang karena pengalaman yang didapat sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan tingkat attendance pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas. Desain penelitiannya survei analitik dengan pendekatan waktu cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Pekuncen I sebanyak 95 responden dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner dengan analisis data menggunakan spearman-rank. Hasil penelitian kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori puas (60%). Tingkat attendance pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori tinggi (54.7%). Terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat attendance pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas dengan nilai p value sebesar 0.001.

Kata Kunci: Kepuasan, Tingkat Attendance, Pasien, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Kondisi kesehatan masyarakat yang semakin baik tidak terlepas dari manifestasi program *health education* dan kesehatan lingkungan yang dilakukan

pemerintah melalui dinas kesehatan dan jajarannya yaitu puskesmas. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan

perorangan dan upaya kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes, 2015). Berdasarkan data Kemenkes RI (2019) diketahui jumlah puskesmas di Indonesia sebanyak 9.993 unit. Jumlah puskesmas terbanyak berada di Provinsi Jawa Barat sebanyak 1.069 unit, Provinsi Jawa Tengah merupakan tertinggi ke tiga dengan jumlah puskesmas sebanyak 881 unit (Kemenkes RI, 2019).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Jawa Tengah (2019) diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan di Puskesmas pada tahun 2019 sebanyak 24.728.354 kunjungan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018 sebanyak 28.309.085 kunjungan. Sugiono *et al.*, (2013) menyatakan salah satu faktor yang memengaruhi seseorang yang menggunakan kembali dan memanfaatkan tergantung dari pengetahuan masing-masing individu. Faktor lain yaitu aspek yang menyangkut kesehatan saat ini, informasi status kesehatan yang membaik, informasi tentang macam perawatan yang tersedia dan informasi tentang efektivitas pelayanan tersebut.

Pengetahuan, kepercayaan, fasilitas, ketersediaan alat dan bahan, serta dukungan dari petugas puskesmas baik akan meningkatkan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pasien (Notoatmodjo, 2012). Pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pasien akan terjadi jika pelayanan yang didapatkan sesuai harapan. Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan pada pasien yang baru melakukan kunjungan akan melakukan kunjungan berulang karena pengalaman yang didapat sesuai dengan harapannya (Satrianegara, 2016).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan memengaruhi perilakunya (Hamidiyah, 2013). Minat kunjungan ulang pasien

sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya (Budiarsih, 2011).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas, melainkan lebih dari itu. Lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2016).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat survei analitik. Survei analitik yaitu suatu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi kemudian dianalisis apakah terdapat hubungan diantara keduanya (Notoatmodjo, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini meneliti tentang hubungan kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien rawat jalan dalam satu kali penelitian.

Hasil penelitian tentang “ Hubungan Kepuasan Pasien dengan Tingkat *Attendance* Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas” yang dilakukan pada tanggal 25 Juli sampai 7 Agustus 2021 dengan jumlah sampel 95 responden didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin,

pendidikan dan pekerjaan di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas tahun 2021

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1. Usia		
a. Remaja Akhir (17-25 tahun)	24	25.3
b. Dewasa Awal (26-35 tahun)	22	23.1
c. Dewasa Akhir (36-45 tahun)	24	25.3
d. Lansia Awal (46-55 tahun)	15	15.8
e. Lansia Akhir (> 55 tahun)	10	10.5
2. Jenis Kelamin		
a. Laki-Laki	38	40
b. Perempuan	57	60
3. Pendidikan		
a. Pendidikan Dasar	46	48.4
b. Pendidikan Menengah	39	41.1
c. Pendidikan Tinggi	10	10.5
4. Pekerjaan		
a. Bekerja	54	56.8
b. Tidak Bekerja	41	43.2
Total	95	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki usia kategori dewasa akhir dan remaja akhir sebanyak 24 responden (25.3%), memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 57 responden (60%), memiliki pendidikan dasar sebanyak 46 responden (48.4%) dan bekerja sebanyak 54 responden (56.8%).

2. Gambaran kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas tahun 2021

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	57	60
Cukup Puas	38	40
Kurang Puas	0	0
Total	95	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar pasien di Puskesmas Pekuncen I memiliki tingkat kepuasan dalam

kategori puas sebanyak 57 responden (60%).

3. Gambaran tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat *Attendance* Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas tahun 2021

Tingkat <i>Attendance</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	43	45.3
Tinggi	52	54.7
Total	95	100

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar pasien di Puskesmas Pekuncen I memiliki tingkat *attendance* dalam kategori tinggi sebanyak 52 responden (54.7%).

4. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Tabel 4 Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Tingkat *Attendance* Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Kepuasan	Tingkat <i>Attendance</i>						Total	p value
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Puas	0	0	1	18.9	3	41.1	5	60
Cukup Puas	0	0	2	26.4	1	13.3	3	40
Kurang Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	4	45.3	5	54.7	9	100
			3		2	7	5	0

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat *attendance* yang tinggi sebagian besar terdapat pada responden dengan tingkat kepuasan kategori puas (41.1%), responden dengan tingkat *attendance* yang sedang sebagian besar terdapat pada responden dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas (26.4%). Hasil uji *spearman-rank* menunjukkan nilai *p value* sebesar $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas.

PEMBAHASAN

1. Gambaran karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin,

pendidikan dan pekerjaan di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden memiliki usia kategori dewasa akhir dan remaja akhir sebanyak 24 responden (25.3%), memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 57 responden (60%), memiliki pendidikan dasar sebanyak 46 responden (48.4%) dan bekerja sebanyak 54 responden (56.8%).

2. Gambaran kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien di Puskesmas Pekuncen I memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 57 responden (60%). Kepuasan penggunaan jasa merupakan indikator kualitas pelayanan yang penting (Budiman & Herlina, 2010). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu.

Kepuasan pasien sebagai dasar yang baik dalam hubungan harmonis pemberi jasa dan konsumen bagi kunjungan ulang, loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi yang menguntungkan pemberi jasa, sehingga akan memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi (Trimurthy, 2013). Tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk diketahui sebagai tolak ukur sejauh mana ketaatan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Kotler & Keller, 2016).

Hasil analisis kuesioner diketahui bahwa skor tertinggi terdapat pada soal no 33 yaitu responden mengatakan sangat puas dengan persediaan obat

yang dibutuhkan pasien dan soal terendah terdapat pada soal no 8 yaitu responden mengatakan tidak puas penjelasan dosis dan aturan minum obat dengan jelas. Peneliti berasumsi bahwa hal ini menunjukkan kelengkapan obat yang ada di puskesmas membuat pasien tidak perlu melakukan penebusan resep dari dokter di apotik luar puskesmas akan tetapi responden menilai bahwa petugas kurang jelas dalam menjelaskan aturan minum obat karena sering kali hanya menjelaskan satu kali dan memperhatikan dosis yang tertulis di plastik obatnya.

Aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dan terendah pada aspek *emphaty*. Peneliti berasumsi bahwa hal ini berkaitan dengan proses pandemi dimana setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan protokol kesehatan pencegahan covid sehingga hal ini membuat pasien yang berobat ke puskesmas merasa aman dan terjamin untuk tidak tertular covid-19.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Tjiptono, 2014).

Rendahnya penilaian kepuasan terhadap aspek *emphaty* petugas puskesmas menurut asumsi peneliti hal

ini dapat juga dikarenakan faktor pandemi yang membuat proses pelayanan harus menjaga jarak dengan pasien yang membuat pasien menilai bahwa petugas puskesmas kurang peduli terhadap pasien. *Empathy* merupakan perlakuan yang bersifat pribadi pada tiap pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Hasil penelitian didukung dengan pendapat Trimurti (2018), yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahmatan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan / pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fristiody *et al.*, (2020) di Puskesmas Puuwatu Kendari, menunjukkan sebagian besar pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas (47%) dimana aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dengan nilai rata-rata jawaban 3.97. Penelitian serupa oleh Lubis *et al.*, (2020) di Puskesmas Medan menunjukkan hasil 58.6% pasien puas terhadap pelayanan puskesmas dimana 44% pasien menilai aspek *emphaty* petugas kurang baik.

3. Gambaran tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien di Puskesmas Pekuncen I memiliki tingkat *attendance* dalam kategori tinggi sebanyak 52 responden (54.7%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan tingkat

attendance yang tinggi membuat pasien memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang yang tinggi untuk berobat kembali ke puskesmas jika mengalami masalah kesehatan. Hal ini didukung dengan penelitian Djuwa *et al.*, (2020) di Puskesmas Bakunase Kota Raja sebagian besar responden memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang (78.4%).

Peneliti berasumsi bahwa hasil ini dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan ke pasien dalam kategori baik. Menurut Maslina (2011) dalam Fitriani (2018) mengatakan bahwa salah satu pelayanan yang sangat penting di puskesmas adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama puskesmas. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*).

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa skor tertinggi terdapat pada soal no 3 yaitu responden mengatakan tidak akan berpindah ke puskesmas lain walaupun orang lain merekomendasikan puskesmas lain selama pelayanan yang saya butuhkan tersedia di puskesmas ini, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sarana dan prasarana di puskesmas sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian dari Magan (2014) menyatakan bahwa sarana prasarana merupakan unsur yang dianggap mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa skor terendah terdapat pada soal no 2 yaitu responden mengatakan tidak selalu menyarakan teman atau keluarga yang sakit supaya berobat ke puskesmas ini,

peneliti berasumsi bahwa hal ini berkaitan dengan faktor kondisi kesehatan pasien dimana apabila masalah kesehatan yang dialami pasien harus memerlukan konsultasi atau penanganan khusus hal itu dapat membuat responden memilih berobat ke tempat lain seperti rumah sakit. Sutrisno (2012) menyatakan sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang berhubungan kegiatan pelayanan kesehatan di puskesmas memengaruhi kunjungan pasien.

4. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian didapatkan responden dengan tingkat *attendance* yang tinggi sebagian besar terdapat pada responden dengan tingkat kepuasan kategori puas (41.1%), responden dengan tingkat *attendance* yang sedang sebagian besar terdapat pada responden dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas (26.4%). Hasil uji *spearman-rank* menunjukkan nilai *p value* sebesar $0.001 < 0.05$ yang berarti bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas.

Pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pasien akan terjadi jika pelayanan yang didapatkan sesuai harapan. Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan pada pasien yang baru melakukan kunjungan akan melakukan kunjungan berulang karena pengalaman yang didapat sesuai dengan harapannya (Satrianegara, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar memiliki usia kategori dewasa akhir dan remaja akhir (25.3%), memiliki jenis kelamin perempuan (60%), memiliki pendidikan dasar (48.4%) dan bekerja (56.8%).
2. Kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori puas (60%).
3. Tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori tinggi (54.7%).
4. Terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas dengan nilai *p value* sebesar 0.001.

SARAN

- a. Bagi Puskesmas Pekuncen I
Puskesmas Pekuncen I disarankan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yang akan berdampak terhadap minat kunjungan ulang, perlu adanya peningkatan mutu khususnya untuk indikator indikator *emphaty* perlu adanya peningkatan mutu pelayanan seperti peningkatan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketepatan waktu petugas, memperbaiki catatan administrasi di puskesmas dan kehandalan petugas dalam menjawab pertanyaan serta memberi informasi kepada pasien khususnya terkait penggunaan obat. Sehingga menimbulkan persepsi yang baik dan meningkatkan tingkat kedatangan ulang pasien saat sakit.
- b. Bagi Petugas Puskesmas
Petugas di puskesmas harus lebih meningkatkan pelayanannya agar masyarakat yang berkunjung dapat merasa puas, dengan kepuasan yang didapat, maka pasien yang sakit maupun yang membutuhkan pelayanan kesehatan tidak merasa keberatan untuk berkunjung kembali ke puskesmas.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan perluasan materi dan

mengembangkan penelitian dengan meneliti faktor yang memengaruhi tingkat kedatangan pasien seperti faktor sumber daya manusia, ketersediaan alat dan bahan, tarif dan lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D., & Muliawati, R. (2013). *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Nuha Medika.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. In *Rineka Cipta*.
- Azwar, A. (2010). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI.
- Budiman, S., & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27(1), 1989–2009.
- Budisuari. (2013). Pemasaran Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Institusi Kesehatan Khususnya Di Puskesmas. *Jurnal Kedokteran Dan Farmasi (MEDIKA)*, 3(29).
- Clark, R., & Coffee, N. (2011). Why measuring accessibility is important for public health: a review from the Cardiac ARIA project Robyn. *Public Health Bulletin of South Australia*, 8(1), 3–8.
- Gobel, S. R., Kolibu, F. K., Mandagi, C. K. F., Masyarakat, F. K., Sam, U., & Manado, R. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Teling Atas. *Kesmas*, 8(7), 9–17.
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]*. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZATUL_HAMIDIYAH-fkik.pdf
- Hidayat, A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. In *Salemba Medika*.
- Kemenkes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Khudori. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012 [Universitas Indonesia]*. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20315184-T31805-Analisis faktor.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management 15th Edition (United State of America: Pearson Education Limited (ed.))*.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Medika.
- Mubarak, W. I. (2012). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan*. Salemba Medika.
- Muninjaya, A. . (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Nilaiika. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. *Karya Tulis Ilmiah*, Surakarta.
- Notoatmodjo. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (edisi revisi 2012)*. In *Jakarta: rineka cipta*.
- _____. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. In *Jakarta: Salemba Merdeka*.
- _____. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permana, M. . (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan*. [Universitas Sumatera Utara]. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Permenkes. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_75_ttg_Puskesmas.pdf
- Purnama, N. (2013). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia.
- Ririn, & Mastuti. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Sarwono, S. W. (2011). Psikologi Remaja Edisi Revisi. In *Psikologi Remaja*. <https://doi.org/10.1108/09513551011032482>. Bastian
- Saryono, & Anggraeni, M. D. (2013). Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam bidang kesehatan. In *Yogyakarta: Nuha Medika*.
- Satrianegara, M. . (2016). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Satrianegara, Surahmawati, & Asriani. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan pada pasien TB paru di RSUD Labuang Baji Makassar. *Public Health Science Journal*, 8(1), 49–59. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Al-Sihah/article/download/2080/2005>
- Sondari, A. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes* [Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf>
- Sugiono, E. ., Maidin, A., & Irwandy. (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di RS Stella Maris Makassar. *Higiene*, 6(1), 1–7.
- Sutrisno, E. (2012). *Managemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada MediaGroup.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Wahyuni. (2012). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012* [Universitas Indonesia]. [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320041-S-Nanik Sri Wahyuni.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320041-S-Nanik%20Sri%20Wahyuni.pdf)