

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARADENAN KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR TAHUN 2018

Maya Rahmayati Matondang<sup>1)</sup>, T Abdul Madjid<sup>2)</sup>, Indira Chotimah<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ibn Khaldun Bogor. Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Jawa Barat.

Email: [mayarm28@gmail.com](mailto:mayarm28@gmail.com)

<sup>2)</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ibn Khaldun Bogor. Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Jawa Barat.

Email: [abd.madjid@uika-bogor.ac.id](mailto:abd.madjid@uika-bogor.ac.id)

<sup>3)</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ibn Khaldun Bogor. Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya Km. 2, Kedung Badak, Bogor 16161, Jawa Barat.

Email: [indira@uika-bogor.ac.id](mailto:indira@uika-bogor.ac.id)

### Abstrak

*Service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya mutu pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan kecamatan cibinong kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.449 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Cara yang digunakan dalam menganalisa data menggunakan perangkat lunak aplikasi statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *tangibles* ( $p\text{-value} = 0,372$ ), faktor *reliability* ( $p\text{-value} = 0,176$ ), dan faktor *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,594$ ) tidak terdapat hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Sedangkan faktor *assurance* ( $p\text{-value} = 0,001$ ), dan faktor *emphaty* ( $p\text{-value} = 0,001$ ) terdapat hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Simpulan dalam penelitian ini yaitu pada variabel faktor *tangibles*, faktor *reliability*, dan faktor *responsiveness* tidak terdapat hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Sedangkan pada variabel faktor *assurance* dan faktor *emphaty* terdapat hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*

### Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2014, Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya atau kegiatan yang diselenggarakan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk

memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau

masyarakat. Sedangkan menurut Notoatmodjo (2017), Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Masalah utama pelayanan kesehatan adalah kualitas yang belum memuaskan sehingga walaupun cakupan pelayanan sudah baik tetapi dampak terhadap status kesehatan masyarakat belum optimal (Syaibani, 2010). Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya (Muninjaya, 2013).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan. *Service quality* merupakan konsep dari suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2013 dalam Cahyaningrum, 2012).

Dalam Profil Kesehatan Kabupaten Bogor tahun 2015, dilihat dari grafik di atas nampak bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan puskesmas selama lima tahun terakhir cenderung berfluktuasi, pada tahun 2011 sebesar 3.072.456 kunjungan menjadi 3.051.970 kunjungan pada tahun 2015, dengan rata-rata jumlah kunjungan/hari sebesar 10.576 kunjungan. Sehingga dapat dilihat bahwa penurunan angka kunjungan pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2015

mencapai 20.486.

Wilayah kerja Puskesmas Karadenan berada di tengah tengah kota Kabupaten Bogor. Secara administratif wilayah kerja Puskesmas Karadenan terdiri dari 3 (tiga) Kelurahan yaitu, Kelurahan Karadenan, Kelurahan Sukahati, dan Kelurahan Nanggewer. Ketiga Kelurahan tersebut terdiri dari 52 RW dan 354 RT. Wilayah kerja Puskesmas Karadenan pada umumnya mudah dijangkau dengan berjalan kaki maupun roda dua dan empat.

Menurut Laporan tahunan Puskesmas Karadenan pada tahun 2015 sampai dengan 2017 angka kunjungan semakin menurun. Pada tahun 2015 terdapat 41.882 pasien dengan kunjungan rata-rata perhari 145 pasien. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan menurun yaitu terdapat 37.682 pasien dengan jumlah kunjungan rata-rata perhari 126 pasien. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan semakin menurun yaitu terdapat 34.446. Dari penjabaran latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan faktor *tangibles* dengan mutu pelayanan kesehatan, hubungan faktor *reliability* dengan mutu pelayanan kesehatan, faktor *responsiveness* dengan mutu pelayanan kesehatan, faktor *assurance* dengan mutu pelayanan kesehatan, dan faktor *emphaty* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan tahun 2018.

Ruang lingkup penelitian ini yaitu dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 14 Agustus 2018, dan dilaksanakan di wilayah kerja puskesmas karadenan kecamatan cibinong kabupaten Bogor. Populasi penelitian ini adalah

masyarakat yang berkunjung ke puskesmas karadenan tahun 2017 pada bulan Desember yang berjumlah 2.499. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini

## Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Alasan menggunakan desain *cross sectional* karena pada penelitian ini peneliti mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Karadenan, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan jenis data penelitian primer dan sekunder dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Populasi pada penelitian ini adalah daftar pengunjung puskesmas selama 1 (satu) bulan pada bulan Desember tahun 2017 yaitu sebanyak 2.499. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Firdaus, 2012). Dengan dibutuhkan batas toleransi kesalahan 10 %. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan 2 (dua) kriteria yaitu :

- a. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Karadenan dan bersedia untuk mengisi kuesioner dengan baik,

## Hasil

Hasil penelitian didapatkan dari pengolahan data yang menggunakan aplikasi statistik. Berikut adalah hasil dari pengolahan data tersebut.

Berdasarkan analisis univariat hasil distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96 responden yang

menggunakan data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 96 orang.

memanfaatkan rawat jalan di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dan pasien belum lupaakan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Karadenan.

- b. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Karadenan dan tidak bersedia untuk mengisi kuesioner dengan baik, pasien yang berkunjung memiliki masalah kejiwaan, dan pasien yang berusia < 17 tahun.

Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari kuesioner yang diisi responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen laporan tahunan di Puskesmas Karadenan, dan bahan pustaka terkait.

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu angket/kuesioner. Kuesioner tersebut berisi tentang *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Analisa data dengan menggunakan analisis Univariat dan analisis Bivariat yang dilakukan menggunakan aplikasi statistika.

berada di Puskesmas Karadenan terdapat 33 responden dengan presentase 34,4% yang memberikan jawab baik. Sedangkan 64 responden dengan presentase 65,6% memberikan jawaban kurang baik.

Kemudian hasil distribusi frekuensi faktor *tangibles* responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96

responden yang berada di Puskesmas Karadenan terdapat 42 responden dengan presentase 43,8% yang memberikan jawab baik. Sedangkan 54 responden dengan presentase 56,3% memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi faktor *reliability* responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96 responden yang berada di Puskesmas Karadenan terdapat 39 responden dengan presentase 40,6% yang memberikan jawab baik. Sedangkan 57 responden dengan presentase 59,4% memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi faktor *responsiveness* responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96 responden yang berada di Puskesmas Karadenan terdapat 34 responden dengan presentase 35,4% yang memberikan jawab baik. Sedangkan 62 responden dengan presentase 64,6% memberikan jawaban kurang baik.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi faktor *assurance* responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96 responden yang berada di Puskesmas Karadenan terdapat 23 responden dengan presentase 24,0% yang memberikan jawab

baik. Sedangkan 64 pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0,594$ ) tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi faktor *emphaty* responden di Puskesmas Karadenan menunjukkan bahwa dari 96 responden yang berada di Puskesmas Karadenan terdapat 28 responden dengan presentase 29,2% yang memberikan jawab baik. Sedangkan 68 responden dengan presentase 70,8% memberikan jawaban kurang baik.

Selain analisis univariat terdapat analisis bivariat untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Dari hasil analisis bivariat yang dilakukan dengan uji chi-square dapat diketahui bahwa variabel assurance dengan mutu pelayanan kesehatan terdapat hubungan dengan nilai  $p\text{-value} = 0,001$  dan variabel *emphaty* dengan mutu pelayanan terdapat hubungan dengan nilai  $p\text{-value} = 0,001$ . Sedangkan variabel tangibles dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0,372$ ), variabel *reliability* dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0,176$ ), dan variabel *responsiveness* dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0,594$ ) tidak terdapat hubungan yang signifikan.

**Tabel 1.** Hubungan Antara Faktor Tangibles (Kenampakan Fisik) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan.

<i>Tangibles</i> (Kenampakan Fisik)	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total		OR	<i>P-Value</i>
	Baik		Kurang Baik					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Baik</b>	17	40,5	25	59,5	42	100,0	1,615	0,372
<b>Kurang Baik</b>	16	29,6	38	70,4	54	100,0	0,691-3,775	
<b>Jumlah</b>	33	34,4	63	65,6	96	100,0		

**Tabel 2.** Hubungan antara Faktor Reliability (Kehandalan) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan.

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>						<b>OR</b>	<b>P-Value</b>
	<b>Baik</b>		<b>Kurang Baik</b>		<b>Total</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
<b>Baik</b>	17	43,6	22	56,4	39	100,0	1,980	0,176
<b>Kurang Baik</b>	16	28,1	41	71,9	57	100,0	840- 4,665	
<b>Jumlah</b>	33	34,4	63	65,6	96	100,0		

**Tabel 3.** Hubungan Antara Faktor Responsiveness (daya tanggap) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan.

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>						<b>OR</b>	<b>P-Value</b>
	<b>Baik</b>		<b>Kurang Baik</b>		<b>Total</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
<b>Baik</b>	10	29,4	24	70,6	34	100,0	0,707	0,594
<b>Kurang Baik</b>	23	37,1	39	62,9	62	100,0	0,287- 2,737	
<b>Jumlah</b>	33	34,4	63	65,6	96	100,0		

**Tabel 4.** Hubungan Antara Faktor Assurance (Jaminan) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan.

<i>Assurance</i> (Jaminan)	<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>						<b>OR</b>	<b>P-Value</b>
	<b>Baik</b>		<b>Kurang Baik</b>		<b>Total</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
<b>Baik</b>	15	65,2	8	34,8	23	100,0	5,729	0,001
<b>Kurang Baik</b>	18	24,7	55	75,3	73	100,0	2,087- 15,726	
<b>Jumlah</b>	33	34,4	63	65,6	96	100,0		

**Tabel 5.** Hubungan Antara Faktor Emphaty (Empati) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karadenan.

<i>Emphaty</i> (empati)	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total	OR	P-Value
	Baik		Kurang Baik				
	N	%	N	%	N	%	
<b>Baik</b>	17	60,7	11	39,3	28	100,0	5,023
<b>Kurang Baik</b>	16	23,5	52	76,5	68	100,0	1,956- 12,896
<b>Jumlah</b>	33	34,4	63	65,6	96	100,0	

## Pembahasan

Berdasarkan tabel 1. Dapat dilihat bahwa hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,372$  ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor *tangibles* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Karadenan pasien memberikan nilai bahwa faktor *tangibles* yang diberikan kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik sebanyak 70,4%. Hal tersebut disebabkan oleh fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan peralatan yang digunakan. Ruang tunggu yang digunakan oleh pasien tidak dapat menampung seluruh pasien yang sedang menunggu antrian. Sehingga mengakibatkan terjadinya kurang nyaman yang dirasakan oleh pasien. Selain itu peralatan yang digunakan kurang memadai.

Kemudian berdasarkan tabel 2. dapat terlihat bahwa hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,176$  ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor *reliability* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karadenan pasien memberikan nilai bahwa faktor *reliability* yang diberikan nilai kurang baik dengan mutu

pelayanan kesehatan yang kurang baik sebanyak 71,9%. Hal ini disebabkan oleh 41 dari 96 responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter tidak teliti dan bersungguh-sungguh. Sehingga hal tersebut perlu diperhatikan kembali. Dengan kata lain, kehandalan berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pasiennya dengan memuaskan.

Selanjutnya berdasarkan tabel 3. dapat terlihat bahwa hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,594$  ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor *responsiveness* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Azwar dan Parasuraman et al dalam Trimuthy (2008) yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

Berdasarkan tabel 4. dapat terlihat hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p\text{-value}$

= 0,001 ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *assurance* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Dalam penelitian ini petugas kesehatan yang terdapat di Puskesmas Karadenan mampu memberikan pelayanan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Sehingga pasien merasa aman dan tenang dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Karadenan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan nilai Odds Ration (OR) sebesar 5,729 artinya responden yang menyatakan faktor *assurance* dipuskesmas baik mempunyai peluang 5,729 kali lebih tinggi menilai mutu pelayanan kesehatan puskesmas baik dengan responden yang menyatakan

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor *assurance* ( $p\text{-value} = 0,001$ ) dengan mutu pelayanan kesehatan dan faktor *emphaty* ( $p\text{-value} = 0,001$ ) di Puskesmas Karadenan.

faktor *assurance* kurang baik.

Kemudian berdasarkan tabel 5. dapat terlihat bahwa hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *emphaty* dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karadenan. Menurut Parasuraman et al. dalam Ojah (2012), *emphaty* (empati) adalah perhatian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 5,023 artinya pasien yang menyatakan faktor *emphaty* dipuskesmas baik mempunyai peluang 5,023 kali lebih tinggi menilai mutu pelayanan kesehatan puskesmas baik dengan responden yang menyatakan faktor *emphaty* kurang baik.

Tidak terdapat hubungan antara faktor *tangibles* ( $p\text{-value} = 0,372$ ), *reliability* ( $p\text{-value} = 0,176$ ), dan *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,594$ ) dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Karadenan

## Referensi

- [1] Amna, Zul. (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli KIA RSUD Kota Sabang Tahun 2012*. Banda Aceh. Jurnal
- [2] Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Bina Rupa Aksara Publisher.
- [3] Bustami, MS. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- [4] Cahyaningrum, Ika. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di RSUD Kota Surakarta*. Surakarta: Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [5] Departemen Kesehatan RI. (2009). *Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009*. Jakarta: Depkes RI
- [6] Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor. (2015) *Profil Kesehatan Kabupaten Bogor Tahun 2015*. Bogor: Dinkes Kabupaten Bogor
- [7] Ede Surya Darmawan dan Amal Chalik Sjaaf . (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- [9] Farich, Achmad. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- [10] Firdaus, M. Azis. (2012). *Metodologi Penelitian*. Tangerang Selatan: Jelajah Nusa
- [11] Halimatusa'diah. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*. Jakarta: Skripsi. UIN
- [12] Hastono, Sutanto Priyo. (2016). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- [13] Kementerian Indonesia. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta Kemenkes
- [14] Kementerian Indonesia. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta Kemenkes
- [15] Kementerian Kesehatan. (2004). *Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014. Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- [16] Kementerian Kesehatan. (2004). *Kepmenkes RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta : Kemenkes
- [17] Kementerian Sekretariat Negara RI. (2014). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014*. Jakarta : Kementerian Sekretariat Negara RI
- [18] Machmud, Rizanda. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Padang : Jurnal. UNAND
- [19] Madunde, Kristian. J., Pelealu, Frans. J., Kawatu, Paul. (2012). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas KemenmKema Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara*. Manado: Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado
- [20] Maulidian, Fadhillah. (2017). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Jalan UPT Puskesmas Cigudeg Kecamatan Cigudeg Kabupaten Bogor*. Bogor: Skripsi, FIKES UIKA
- [21] Munawaroh. (2015). *Nilai Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan*

- Di Puskesmas Cibungbulang Pada Era BPJS Tahun 2015*. Bogor : Skripsi, FIKES UIKA
- [22] Muninjaya, A. A. Gde. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [23] Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- [24] Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- [25] Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- [26] Ojah. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Puraseda Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor Tahun 2017*. Bogor : Skripsi, FIKES UIKA
- [27] Oktaviani, Vidia Cahya. (2017). *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Pasien terhadap Praktik Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pasir Mulya Kota Bogor Tahun 2017*. Bogor: Skripsi. FIKES UIKA
- [28] Respati, Shinta Ayu. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Semarang: Skripsi. UNNES
- [29] Riyadi, Riezky. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Jakarta : Skripsi. UIN
- [30] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [31] Syaibani, Achmat. (2010). *Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta: Tesis. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- [32] Trimurthy, IGA. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Semarang : UNDIP
- [33] Zaniarti, Dwi. (2011). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap JAMKESMAS Di RSUD Salatiga*. Semarang : Skripsi. UNS