

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SINDANG BARANG

Deden Nurjaman

STIKes Wijaya Husada Bogor
Email : wijayahusada@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 15 Januari 2018 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sindang Barang pada bulan Januari 2018 dari 10 pasien yang diwawancarai diperoleh 7 pasien menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan *realible* dan *responsive* di Puskesmas Sindang Barang dan 3 pasien lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan *realible* dan *responsive* yang ada di Puskesmas Sindang Barang. Dari 7 pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas Sindang Barang 6 diantaranya menyatakan mutu pelayanan Puskesmas Sindang Barang kurang baik dari kelima mutu pelayanan (*tangible, realible, responsive, assurance, emphaty*) dan 1 pasien diantaranya menyatakan dari ke lima mutu pelayanan baik (*tangible, realible, responsive, assurance, emphaty*).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor Tahun 2018. Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian analitik dengan metode analisis kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

Hasil dalam penelitian ini yaitu diketahuinya hasil *kendall's tau* yaitu $p\text{ value} = 0,000$ yang artinya $p\text{ value} \leq 0,05$ H_0 ditolak, H_a diterima sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang tahun 2018.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES REGARDING THE LEVEL OF PATIENTS SATISFACTION PATIENTS IN THE PUSKESMAS SINDANG BARANG BOGOR

ABSTRACT

Based on the results of a preliminary study conducted on January 15, 2018 regarding the level of patient satisfaction with the quality of care at Sindang Barang Community Health Center in January 2018 out of 10 patients interviewed, 7 patients expressed dissatisfaction with the *realible* and *responsive* service quality at Sindang Barang Health Center and 3 other patients stated satisfied with the *realible* and *responsive* services available at the Sindang Barang Health Center. Of the 7 patients who expressed dissatisfaction with the Sindang Barang Community Health Center services 6 of them stated that the quality service of Sindang Barang Public Health Center was less than the five service quality (*tangible, realible, responsive, assurance, empathetic*) and 1 patient said from the five good quality services (*tangible, realible*) , *responsive, assurance, empathy*).

This research was conducted at the Sindang Barang Health Center in Bogor Regency. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of outpatient satisfaction at the Sindang Barang health center in Bogor regency in 2018. The type of research the researchers conducted was analytic research with a quantitative analysis method with a *cross sectional* design.

The results in this study are known as *kendall's tau* results, namely $p\text{ value} = 0,000$ which means that the $p\text{ value} \leq 0.05$ H_0 is rejected, H_a is accepted so there is a relationship between service quality and outpatient satisfaction in Sindang Barang Health Center in 2018.

Keywords : Service Quality, Satisfaction Level
DOI :

Received : Maret 2019; Accepted : Mei 2019; Published : September 2019;

A. Pendahuluan

Pada era reformasi ini, keterbukaan publik terhadap kinerja pelayanan kesehatan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh Dinas Kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang maksimal. Tugas utama tenaga kesehatan adalah menciptakan lingkungan yang sehat agar dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan bagi masyarakat. Dinas Kesehatan harus berkontribusi secara langsung dalam rangka mendukung pencapaian kinerja, tujuan, dan sasaran kesehatan yang tepat bagi masyarakat.¹

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 diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.¹

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki Tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong

rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Penggunaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di Puskesmas perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.²

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan. Rasa puas yang timbul pada diri setiap pasien menunjukkan tingkat kesempurnaan dari mutu pelayanan. Semakin sempurna kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang

diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.^{3,4}

Kepuasan Pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan Pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. Kepuasan Pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.^{5,6}

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Shinta Ayuhubungan mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan dimensi pengukuran yaitu *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*. Dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* ($0,008 < 0,05$), dimensi *assurance* ($0,043 < 0,05$), dimensi *tangible* ($0,005 < 0,05$), dimensi *empathy* ($0,005 < 0,05$), dimensi *responsiveness* ($0,001 < 0,05$) dengan kepuasan pasien.⁷

Pengukuran tingkat kepuasan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah mutlak. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah

diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.⁸

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Sebuah Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat.⁹

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata.⁹

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan, Puskesmas Sindang Barang harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Pada pengambilan data awal diperoleh data Puskesmas Sindang Barang ditunjang oleh Dokter Umum 2 orang, Dokter Gigi 2 orang, Apoteker 2 orang, Tenaga Kesehatan Masyarakat 2 orang, Perawat 5, Tenaga Gizi 1 orang, Bidan 7 orang. Dari hasil

pengambilan data awal tiga tahun terakhir pada Puskesmas Sindang Barang terjadi ketidakstabilan kunjungan pasien rawat jalan yang cenderung naik turun, hal ini dapat dilihat yaitu tahun 2015 jumlah kunjungan sebanyak 23200 kunjungan, tahun 2016 meningkat sebanyak 23880 kunjungan, dan pada tahun 2017 jumlah kunjungan mengalami penurunan yaitu 22101.

Sedangkan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 15 Januari 2018 mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sindang Barang pada bulan Januari 2018 dari 10 pasien yang diwawancarai diperoleh 7 pasien menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan *realible* dan *responsive* di Puskesmas Sindang Barang dan 3 pasien lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan *realible* dan *responsive* yang ada di Puskesmas Sindang Barang. Dari 7 pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas Sindang Barang 6 diantaranya menyatakan mutu pelayanan Puskesmas Sindang Barang kurang baik dari kelima mutu pelayanan (*tangible, realible, responsive, assurance, emphaty*) dan 1 pasien diantaranya menyatakan dari ke lima mutu pelayanan baik (*tangible, realible, responsive, assurance, emphaty*). Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul skripsi yaitu “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor Tahun 2018”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, yang

menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor Tahun 2018?”.

Tujuan umum penelitian ini adalah Diketahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor Tahun 2018.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik yaitu penelitian untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan pendekatan *Cross sectional*. *Cross Sectional* adalah penelitian yang sering disebut penelitian sekali bidik (*One Snapshot*) merupakan penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan pada suatu waktu tertentu.¹⁰ Dalam penelitian ini akan mempelajari hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, yaitu mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan oleh peneliti adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Sindang Barang dengan jumlah pasien rawat jalan dalam 1 (satu) hari yaitu 150 orang. Dalam pengambilan sampel, penelitian ini melakukan pengambilan sampel dengan

probability sampling dengan metode *random sampling* yaitu dilakukan dengan secara acak tanpa memperhatikan adanya strata. Sedangkan penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk penarikan sampel. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 109 pengunjung rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Sindang Barang tahun 2018 dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2018.

Analisa data dalam penelitian ini yaitu analisis univariat yang merupakan analisis tiap variabel yang dinyatakan dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk tabel atau grafik.¹⁰ Analisis univariat ini digunakan untuk memperjelas bagaimana distribusi dan presentase serta untuk mengetahui proporsi masing-masing variabel independen dan dependen.¹⁰ Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan dan analisis dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan. Analisis bivariat yaitu analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Dengan tujuan untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan (variabel independen) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (variabel Dependent). Pada analisis bivariat digunakan uji korelasi Kendall's Tau.¹⁰

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

a. Variabel Independen

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sindang Barang Tahun 2018

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	79	72,5%
2.	Baik	30	27,5%
Total		109	100%

Berdasarkan tabel 1 menggambarkan bahwa sebagian besar responden beranggapan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sindang Barang tidak baik sekitar 72,5 %.

b. Variabel Dependen

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Sindang Barang Tahun 2018

No.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	73	67%
2.	Puas	36	33%
Total		109	100

Berdasarkan tabel 2 menggambarkan bahwa sebagian besar

responden beranggapan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sindang Barang dengan persentase 67 %.

2. Analisis Bivariat

Tabel 3 Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Tahun 2018

No.	Variabel	Jumlah	Persentase	P Value
1.	Mutu Pelayanan	Tidak Baik	79	72,5%
	Kesehatan	Baik	30	27,5%
2.	Kepuasan Pasien	Tidak Puas	73	67%
	Rawat Jalan	Puas	36	33%

Berdasarkan tabel 3 diatas menggambarkan hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang diperoleh $p \text{ value} = 0,000$ ($<0,05$) pada uji kendall's tau. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang tahun 2018.

D. Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang. Variabel independen yakni mutu pelayanan, sedangkan variabel

dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan.

1. Mutu Pelayanan di Puskesmas Sindang Barang

Berdasarkan tabel 1 menggambarkan bahwa sebagian besar responden beranggapan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sindang Barang tidak baik sekitar 72,5 %. Hal ini sejalan dengan penelitian Jusriani (2016) yang menjelaskan bahwa lebih banyak pasien rawat Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe yang menyatakan tidak baik dibandingkan baik terhadap mutu pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Menurut para ahli menjelaskan Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien.¹¹

Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan.

Supardi berpendapat hampir sama dengan teori tersebut yaitu bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat

dilihat dari sudut pandang pengguna layanan, penyandang dana pelayanan, dan penyelenggara pelayanan.¹²

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang beranggapan tidak baik terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sindang Barang dikarenakan kurangnya mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sindang Barang terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sindang Barang mulai dari kedisiplinan petugas, keramahan petugas, dan pelayanan yang lambat.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang

Berdasarkan tabel 2 menggambarkan bahwa sebagian besar responden beranggapan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sindang Barang dengan persentase 67 %. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusriani (2016) menyatakan bahwa sebagai besar responden pasien rawat jalan di Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe tahun 2016 yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau

ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan.^{13 14}

Dengan demikian, hasil menunjukkan lebih banyak responden yang menyatakan tidak puas dengan hasil pelayanan yang diberikan Puskesmas Sindang Barang dikarenakan pelayanan di Puskesmas Sindang Barang masih kurang mutu pelayanan yang diberikan mulai dari kedisiplinan petugas, keramahan petugas, dan pelayanan yang lambat.

3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang

Gambaran analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan tabel 3 diatas terlihat menggambarkan hasil analisis diperoleh $p\text{ value} = 0,000 (<0,05)$ pada uji kendall's tau. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan

di Puskesmas Sindang Barang tahun 2018.

Hasil penelitian juga memberikan gambaran yang tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan Jusriani (2016) bahwa mutu pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p \text{ value} = 0,001$. Hal ini memberikan arti bahwa mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁵

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.¹³

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit/ Puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit/ Puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.¹⁴ Menurut Pohan,¹³ tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan

berkesinambungan.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.¹³

Dengan demikian hasil analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang yang menyatakan adanya hubungan sehingga mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sindang Barang pada tanggal 03 Desember sampai dengan 08 Desember 2018 terhadap 100 responden. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahuinya bahwa sebagian besar responden beranggapan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sindang Barang tidak baik sekitar 72,5 %.
2. Diketahuinya bahwa sebagian besar responden beranggapan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sindang Barang dengan persentase 67 %.
3. Diketahuinya hasil *kendall's tau* yaitu $p \text{ value} = 0,000$ yang artinya $p \text{ value} \leq 0,05$ H_0 ditolak, H_a diterima

sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Barang tahun 2018.

F. Saran

1. Bagi Puskesmas Sindang Barang

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas khususnya di wilayah kerja Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama pendidikan secara langsung di lapangan.

3. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat untuk mengatasi kualitas mutu pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian khususnya di bidang administrasi kebijakan kesehatan yang terkait mutu pelayanan dan tingkat kepuasan.

DaftarPustaka

1. A.A. Gde Muninjaya. 2008. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
2. Arikunto, Suhardjono dan Supardi. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
3. Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta, Indonesia.
4. Dinas Kesehatan Jawa Tengah. 2015. *Profil kesehatan Jawa Tengah 2015*.
5. Ilyas, Y. 2009, *Rumah Sakit Dalam Organisasi Sosial Dan Medis*. Rineka Cipta, Jakarta.
6. Imbalo S. Pohan, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan,. Jakarta: EGC,. 2006, H. 202-203.
7. Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu Raya*. Skripsi sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
8. Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
9. Lamiri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda*. Samarinda : Journal

Management Pelayanan Kesehatan.

10. Lovelock, C and Wirtz, J. 2008.
“*Services Marketing*”, Fifth Edition,
Prentice Hall, New Jersey
11. Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
12. Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
13. Pohan, Imbalo S. 2009. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
14. Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
15. Shinta Ayu. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Skripsi sarjana. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang, Semarang.