

Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung

Ero Haryanto¹, Siti Nurjanah², Rina Kartikasari³

¹Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbleuit Bandung, eroharyanto@poltekestniau.ac.id

²Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbuleuit Bandung, sitinn28@gmail.com

³Politeknik Kesehatan TNI AU Ciumbuleuit Bandung, rinakartikasari@poltekestniau.ac.id

ABSTRAK

Tahun 2017 pengunjung poli gigi Puskesmas Sawah Lega sebanyak 6737 sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 1962 sehingga pada tahun 2018 poli gigi mengalami penurunan pengunjung sebanyak 4775 pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Sawah Lega. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka merima jasa pelayanan dan sesudah pelayanan yang terima. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif pada 146 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang telah di uji validitas dengan hasil 0,618-0,951 dan reliabilitas *Cronbach's Alpha* > 0.77. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara umum 92%, dimensi bukti fisik menunjukkan puas yaitu 92%, dimensi kehandalan menunjukkan puas yaitu 92%, dimensi ketanggapan menunjukkan puas yaitu 90%, dimensi jaminan menunjukkan puas yaitu 92%, dan dimensi jaminan menunjukkan puas yaitu 92%. Kesimpulan penelitian pasien di poli gigi puskesmas Sawah Lega menunjukkan puas dengan pelayanan. Diharapkan Kepala maupun Petugas Puskesmas terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dimensi ketanggapan dengan baik.

Kata Kunci : Kepuasan , Puskesmas, Poli Gigi

ABSTRACT

In 2017, visitors to the dental clinic of the Sawah Lega Public Health Center were 6737 while in 2018 there were 1962 so that in 2018 there were a decrease in the number of dental visitors by 4775 patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in the dental clinic at the Sawah Lega Public Health Center. Patient satisfaction is the response of patients to the suitability level of expectations (expectations) of patients before they receive services and after services received. Study design used was descriptive on 146 samples with accidental sampling technique. The instrument used in the form of a questionnaire that has been tested for validity with the results of 0.618-0.951 and the reliability of Cronbach's Alpha > 0.77. The results showed that patient satisfaction in general was 92%, the physical evidence dimension showed satisfaction was 92%, the reliability dimension showed satisfaction that was 92%, the responsiveness dimension showed satisfaction that was 90%, the assurance dimension showed satisfaction that was 92%, and the assurance dimension showed satisfaction namely 92%. The conclusion of this study patients in the dental clinic at the Sawah Lega Public Health Center showed satisfaction with the service. It is expected that the Head and Staff of the Puskesmas will continue to maintain and improve the service dimension of responsiveness properly.

Keywords: Satisfaction, Puskesmas, Dental Poly

PENDAHULUAN

Tahun 2019 Kesehatan Indonesia menduduki peringkat ke 97 dari 167 negara menurut *The Legatum Prosperity Index*. Menurut *The Legatum Prosperity Index* ada tiga pilar untuk mengukur kesehatan suatu negara, yaitu : kesehatan fisik dan mental dasar, infrastruktur kesehatan, dan perawatan preventif. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit (Depkes RI, 2009). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.75 Tahun 2014, disebutkan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan puskesmas yang paripurna (Depkes, 2009).

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian revolusi nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada kalimat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan,

penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan materiil seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan immateri seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain (Effendi, 2013)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai bagian dari sektor pelayanan publik (*public sector*) ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota memberikan pelayanan kesehatan dasar di wilayah kerja Kecamatan atau sebagian dari wilayah kecamatan (Hasbi, 2012)

Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang makin meningkat diman masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Artinya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan kacamata pasien, dengan menggunakan indeks kepuasan pasien (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Pramadanti, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018) di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar terhadap seluruh dimensi meunjukkan tingkat kepuasan terhadap Bukti Fisik sebesar 94,56% , kehandalan sebesar 90,2% , daya tanggap sebesar 97,82% , Jaminan sebesar 97,82% , dan Empati

sebesar 96,65%. Diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar, namun untuk dimensi kehandalan *Reliability* (kehandalan) pasien yang paling merasa puas paling sedikit jika dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain.

Puskesmas di Kabupaten Bandung sampai saat ini belum menerapkan sistem pendaftaran online seperti di puskesmas yang lain. Puskesmas Sawah Lega adalah salah satunya. Puskesmas Sawah Lega merupakan satu diantara 62 puskesmas yang terdapat di wilayah Kabupaten Bandung, dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang terletak di Jalan Raya Bandung – Garut ByPass Cicalengka No.Km 33, Nagrog Kec. Cicalengka, Bandung Jawa Barat. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas Sawah Lega meliputi pemeriksaan umum, poli gigi, pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak(KIA), pelayanan Keluarga Berencana (KB), pelayanan Tuberkulosis (TB), pelayanan imunisasi.

Studi pendahuluan dilaksanakan di Puskesmas Sawah Lega pada tanggal 4 Februari 2020. Data pengujung yang berobat ke poli gigi di Puskesmas Sawah pada tahun 2017 sebanyak 6737 sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 1962 hal ini menunjukkan penurunan yang sangat signifikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien yang sedang berobat ke poli gigi Puskesmas Sawah Lega mengenai kepuasan terhadap pelayanan di poli gigi Tujuh orang diantaranya merasa kurang puas dengan waktu tunggu dari mulai pendaftaran sampai masuk kedalam ruang pemeriksaan dokter, enam pasien mengatakan menunggu satu sampai dua jam, satu pasien mengatakan menunggu hingga dua jam setengah, dan empat pasien lainnya mengatakan menunggu 30 menit sampai satu jam. Satu dari 10 orang mengatakan mengatakan kurang puas dengan keramahan petugas. Kesepuluh pasien mengatakan puas dengan fasilitas

yang ada di Puskesmas, dengan keramahan perawat, dokter dan petugas lainnya, dengan kemampuasn dokter dan perawat juga merasa puas dengan ketanggapannya, dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Poli Gigi Puskesmas.

Dengan demikian berdasarkan fenomena tersebut maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Sawah Lega.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di poli gigi puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh jumlah populasi sebanyak 229 pasien. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan atau responden yang tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian dan sampel yang digunakan sebanyak 146 pasien.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Metode untuk mendapatkan data primer yaitu metode survey, dengan cara membagikan kuesioner atau angket yang telah disiapkan dalam bentuk *Google Form*. Teknik pengolahan data terdiri dari tiga tahap yaitu editing dimana pada tahap ini dilakukan pengecekan untuk memastikan kuesioner sudah terisi, data entry yaitu memasukan isian kuesioner yang sudah terbentuk skor kedalam program pengolahan data, dan tabulasi yaitu menyajikan data dalam bentuk tabel yang telah diberi kode, dan kemudian dianalisis untuk mendapatkan hasil.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	112	76,7%
Tidak Puas	34	23,3%
Total	146	100%

Secara umum berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega, menunjukkan dari 146 sample pasien didapatkan 112 reponden (76,6%) menyatakan puas dengan pelayanan di poli gigi Puskesmas Sawah Lega, sedangkan 34 reponden (23,3%) menyatakan tidak puas, dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar 92%. Menurut teori yang dikemukakan oleh Supranto (2001) dalam Adhi Susetyo (2010) memberikan standar nilai perbandingan pengalaman dan harapan sebesar 90%, yang artinya apabila hasil nilai diatas 90% berarti puas dan sebaliknya apabila dibawah 90% hasil tidak puas.

Secara keseluruhan Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menurut Rangkuti (2011), antara lain: jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan. Dalam penelitian ini didapat karakteristik reponden dengan jenis kelamin perempuan: 114 responden(78,1%) dan laki-laki: 32 responden(21,9%), Umur <35 tahun (muda): 93 responden(63,7%) dan >35 tahun: 53 responden (36,3%), Pendidikan SD:9 responden(6,2%), SMP: 20 responden(13,7%), SMA/Sederajat: 78 reponden(53,4%), D3: 24 responden(16,4%), dan S1:15 responden(10,3%), Pekerjaan PNS/TNI/Polri: 10 responden(6,8%), wiraswasta: 29 responden(19,9%), buruh/tani: 18 reponden (12,3%), wirausaha: 22 responden(15,1%), IRT: 49 reponden(33,6%), dan

pelajar/mahasiswa: 18 responden (12,3%).

Secara khusus untuk mengetahui sub variabel dari Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	118	80,8%
Tidak Puas	28	19,2%
Total	146	100%

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 146 pasien di dapatkan 118 responden (80,8%) menyatakan puas, dan 28 responden (19,2%) menyatakan tidak puas, dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar sebesar 92% dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pasien puas dengan dimensi bukti fisik atau *tangible*. Hal tersebut dikarenakan Puskesmas Sawah Lega merupakan gedung baru yang disahkan pada tahun 2018, hal ini juga dibenarkan oleh petugas puskesmas yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana di puskesmas ini masih lengkap lengkap dan baru.

Menurut Rangkuti (2011) orang yang bekerja memiliki kecenderungan untuk lebih tidak puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan yang tidak bekerja, dalam penelitian ini didominasi oleh ibu rumah tangga yaitu sebanyak 49 reponden(33,6%). Dengan begitu dikarenakan gedung puskesmas Sawah Lega yang masih baru, tentunya ruang poli gigi pun masih baru dan terlihat bersih, begitu pula dengan peralatannya yang tentunya juga baru, pasien poli gigi merasa puas dengan dimensi bukti fisik.

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi berdasarkan dimensi kehandalan (*Reability*)

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	117	80,1%
Tidak Puas	29	19,9%
Total	146	100%

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 146 pasien di dapatkan 117 reponden (80,1%) menyatakan puas, dan 29 reponden (19,9%) menyatakan tidak puas dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar 92% dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pasien puas dengan dimensi kehandalan (*reability*).

Reability berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi *reability* ini dijelaskan oleh Parasuraman (1988) pada Sri Emilian (2016) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontrak pertama kali dengan pelanggan dalam memberi pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biroksai Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 menyatakan bahwa hasil kepuasan pelayanan publik digunakan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing masing unit penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rangkuti (2011) Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Perbedaan tingkat pendidikan akan memiliki kecenderungan yang berbeda dalam pemanfaatan dan tuntutan serta akan lebih selektif dalam memilih pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini didapatkan responden dengan pendidikan SMA/Sederajat: 78 reponden(53,4%) di posisi pertama dan di posisi kedua didapatkan pendidikan D3: 24 responden(16,4%). Dari tabel di atas dengan presentase pemenuhan kepuasan pasien sebesar 92% dimana hal

tersebut menunjukkan pasien puas dan dapat diartikan poli gigi puskesmas Sawah Lega memiliki pegawai yang pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	100	68,5%
Tidak Puas	46	31,5%
Total	146	100%

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 146 pasien di dapatkan 100 reponden (68,5%) menyatakan puas, dan 46 reponden (31,5%) menyatakan tidak puas dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar 90%, dimensi ini merupakan dimensi yang memiliki presentase pemenuhan kepuasan terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Pernyataan waktu tunggu menjadi pernyataan yang terendah presentse kepuuasannya dibanding pernyataan lain di dimensi *responsiveness* yaitu 81% yang artinya tidak puas dengan waktu tunggu.

Menurut Aday (2005) dalam Adhi Susetyo (2010) menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara umur muda dengan umur tua. Menurutnya umur muda memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding yang lebih tua, karena umur muda lebih produktif. Umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan dengan umur tua. Dalam penelitian ini 93 responden (63,7%) merupakan pasien dengan umur muda yaitu <35 tahun, sedangkan 53 responden (36,3%) merupakan pasien dengan umur tua yaitu >35 tahun. maka dari itu waktu tunggu yang lama sangat mempengaruhi kepuasan pasien di poli gigi.

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	112	76,7%
Tidak Puas	34	23,3%
Total	146	100%

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 146 pasien di dapatkan 112 reponden (76,7%) menyatakan puas, dan 34 reponden (23,3%) menyatakan tidak puas dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar 92%, dimana hal tersebut menandakan pasien puas dengan dimensi *assurance*. Dalam dimensi ini jenis kelamin sangat berpengaruh karena berkaitan dengan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dalam penelitian ini jumlah responden perempuan sebanyak 114 (78,1%).

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan Hidayat 2018 didapatkan bahwa responden perempuan lebih banyak karna menurutnya perempuan lebih sensitiv dan tingkat kepuasannya tinggi, diambil keputusan bahwa puskesmas dapat memberikan pelayanan dimensi *assurance* yang puas kepada pasien. Pada puskesmas Alan-alang Lebar yang dikaji oleh Hidayat (2018) berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase kepuasan 97,82%.

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*)

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	115	78,8%
Tidak Puas	31	21,1%
Total	146	100%

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 146 pasien di dapatkan 115 reponden (78,8%) menyatakan puas, dan 31 reponden (21,2%) menyatakan tidak puas dengan presentase pemenuhan kepuasan sebesar 92%.

Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Jenis kelamin menjadi faktor penting dalam dimensi empati ini karena perempuan memiliki perasaan yang lebih sensitiv dibandingkan laki-laki, sehingga hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2012). Dalam penelitian ini terdapat 114 (78,1%) responden perempuan, dan 32 (21,9%) responden laki-laki, dapat diambil keputusan poli gigi memberikan pelayanan dalam dimensi empati dengan puas kepada pasien.

PENUTUP

Berdasarkan secara umum dan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Sawah Lega, menunjukkan hasil responden puas dengan pelayanan puskesmas, 112 responden (76,7%) merasa puas dan 34 responden (23,3%) tidak puas, dengan presentase kepuasan sebesar 92%.

Saran penelitian

1. Bagi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung
Diharapka puskesmas untuk terus meningkatkan pelayanan dalam dimensi ketanggapan pada bagian waktu tunggu, agar pasien lebih merasa puas dalam pelayanan di Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung
2. Bagi Poltekes TNI AU Ciumbuleuit Bandung
Diharapkan dengan selesainya penelitian ini, untuk menjadi bahan litteratur bagi peneliti selanjutnya
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian tentang Gambaran

Kepuasan Pasien di Puskesmas. Karna untuk mengetahui tingkat kepuasan, dan ketersediaan puskesmas dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyana, F., Yulianeu, Y., Fathoni, A., & Hasiholan, L. B. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kedung Mundu Semarang). *Journal of Management*, 3(3).
- Arikunto, Suharsimi. (2013). Manajemen penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. (2010). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.
- Brotosaputro, B. (2012). Ilmu kesehatan masyarakat. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Departmen Kesehatan. (2009). Sistem Kesehatan. Jakarta
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Hidayat, Azis Alimul (2010). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, M., Awalia, H., & Lani, L. E. (2019). *Gambaran kepuasan pasien bpjs kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas alang-alang lebar 2018* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Irawan. H. (2010) . *Prinsip kepuasan konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun (2014) Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2017. Profil kesehatan Indonesia 2017. Jakarta: Kemenkes. 2017
- Kotler dan Keller, (2012), Marketing Management, Global Edition, Publishing as Prentice Hall
- Muninjaya, (2011). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mubarak, W. I., Chayatin, N., & Santoso, B. A. (2011). Ilmu Keperawatan Komunitas buku 2 Konsep dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. 2013. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Pustaka Merdeka: Jakarta
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Susetyo (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawatan Jalan Poli Umum Puskesmas Di Kota Sabang. Depok. Universitas Indonesia

Tjiptono, Fandy. (2012), *Service management. Mewujudkan layanan prima*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta