

## Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang)

### *Relationship between Education and Service Quality with Satisfaction (Study on Outpatient Poncol Health Center Semarang City)*

Dyah Sukma Jati Pamungkas<sup>1</sup>, Ratih Sari Wardani<sup>1</sup>, Heni Rusmitasari<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang

Corresponding author : [ratihsw@unimus.ac.id](mailto:ratihsw@unimus.ac.id)

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Meningkatnya Pendidikan dan kesadaran masyarakat terhadap Kesehatan menuntut peningkatan mutu pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu di Puskesmas akan memberikan kepuasan pada pasien yang selanjutnya berdampak pada penambahan jumlah kunjungan pasien dan peningkatan keuntungan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pendidikan dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian adalah *explanatory research*, menggunakan metode survei melalui kuesioner dan wawancara dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pasien rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang sebesar 687 dan diambil sampel 97. Data yang dikumpulkan terdiri dari pendidikan, mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan Kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square dan uji Rank Spearman **Hasil:** Pendidikan paling banyak SMA 48,5%, mutu tangible semua baik, mayoritas mutu pelayanan baik (*reliability* 96,6%, *responsiveness* 94,8%, *assurance* 94,8% dan *empathy* 95,9%) dan mayoritas responden puas sebesar 97,9%. Pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan ( $p=0,475$ ). Mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan (*tangible*  $p=0,00$ , *reliability*  $p=0,00$ , *responsiveness*  $p=0,00$ , *assurance*  $p=0,00$  dan *empathy*  $p=0,00$ ). **Kesimpulan:** Pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan, tetapi mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang

**Kata Kunci :** Pendidikan, mutu pelayanan, kepuasan, Puskesmas, pasien rawat jalan

#### Abstract

**Background:** Increased education and public awareness of health demands an increase in the quality of health services. Quality health services at the Puskesmas will provide satisfaction to patients which in turn has an impact on increasing the number of patient visits and increasing profits. The purpose of the study was to determine the relationship between education and service quality with outpatient satisfaction at the Poncol Public Health Center, Semarang City. **Research Methods:** This type of research is explanatory research, using survey methods through questionnaires and interviews with a cross sectional approach. The population of outpatients at Poncol Public Health Center in Semarang City was 687 and 97 samples were taken. The data collected consisted of education, service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) and patient satisfaction. Data were analyzed using Chi Square test and Rank Spearman test. **Results:** Most education was SMA 48.5%, tangible quality was all good, the majority of service quality was a good (*reliability* 96.6%, *responsiveness* 94.8%, *assurance* 94.8% and *empathy* 95.9%) and the majority of respondents were satisfied at 97.9%. Education was not related to satisfaction ( $p=0.475$ ). Service quality were related to satisfaction (*tangible*  $p=0.00$ , *reliability*  $p=0.00$ , *responsiveness*  $p=0.00$ , *assurance*  $p=0.00$  and *empathy*  $p=0.00$ ). **Conclusion:** Education was not related to satisfaction, but service quality were related to satisfaction in outpatients at Poncol Health Center Semarang City

Keywords: Education, service quality, satisfaction, Puskesmas, outpatients

## PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan yang bermutu saat ini menjadi tuntutan masyarakat termasuk pelayanan Kesehatan di Puskesmas (Kementrian Kesehatan, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu berhubungan dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang yang timbul pada saat membandingkan antara pelayanan Kesehatan yang diterimanya dengan yang diharapkan (Farich, 2012; Amirul Mustofa, Roekminiati and Lestari, 2017).

Hasil survey kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Makasar diperoleh pasien puas sebesar 78,8% (Ahmad, Napitupulu and Permayasa, 2021), di Puskesmas Kretek Bantul pasien menyatakan Puas sebesar 88% (Kuntoro and Istiono, 2017), di 6 Puskesmas Kota Semarang yaitu Puskesmas Bulu Lor, Gayamsari, Pudakpayung, Bangetayu, Halmahera, Kedungmundu, dan Mangkang tingkat kepuasan 88% (Suryawati, Nandini and Handayani, 2019) dan di Puskesmas Kota Bahu Menado Pasien Puas 79,1% (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018) Masih adanya pasien yang tidak puas menunjukkan kepuasan Pasien masih menjadi masalah di Puskesmas.

Kepuasan bisa digunakan untuk mengukur keberhasilan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Indikator diukur menggunakan 5 dimensi mutu, antara lain *tangible* (bukti fisik) berupa ketersediaan sarana dan prasarana, *reliability* (kehandalan) yaitu kehandalan petugas dalam melayani pasien, *responsiveness* (ketanggapan) adalah daya tanggap petugas dalam melayani pasien, *assurance* (jaminan dan kepastian) dari penyedia layanan Kesehatan, dan *empathy* (empati) yaitu kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Amirul Mustofa, Roekminiati and Lestari, 2017). Hasil penelitian pada pasien rawat jalan Puskesmas Mangasa Makasar menunjukkan ada hubungan 5 dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan (Ahmad, Napitupulu and Permayasa, 2021). Hasil yang sama ditunjukkan pada penelitian di Puskesmas Lamper Kota Semarang (Mernawati and Zainafree, 2016) dan Puskesmas Bahu Kota Menado (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018)

Selain mutu pelayanan peningkatan Pendidikan masyarakat juga mempengaruhi tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan Puskesmas yang bermutu. Pendidikan mempengaruhi pola pikir dan paradigma terhadap pelayanan Kesehatan, penelitian di Puskesmas Bantul menunjukkan ada hubungan Pendidikan dengan kepuasan (Kuntoro and Istiono, 2017) dan di Puskesmas Muara Laung (Arifin *et al.*, 2019).

Puskesmas Poncol Kota Semarang sudah terakreditasi B merupakan Puskesmas rawat jalan, total kunjungan pasien rawat jalan 37.271 tahun 2018, pada tahun 2019 mengalami peningkatan kunjungan sebanyak 45.787, dan kemudian mengalami penurunan kunjungan pasien pada tahun 2020 sebanyak 39.336 pasien diakibatkan karena adanya pandemi covid-19. Hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada tahun 2021 diperoleh nilai IKM 83,92%, akan tetapi masih ada 44 % responden kurang puas dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, 35% responden kurang puas dengan fasilitas yang disediakan di puskesmas, dan 21% responden kurang puas dengan pelayanan dokter yang ada di Puskesmas Poncol (Puskesmas Poncol, 2021). Oleh karena itu

dilakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan Pendidikan dan mutu pelayanan dengan kepuasan.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan metode survei melalui wawancara menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi pasien rawat jalan Puskesmas Poncol sebanyak 684 pasien tahun 2021, dengan sampel 97 yang diambil secara purposive dengan kriteria inklusi (bersedia menjadi responden, berusia lebih dari 18 tahun, sehat secara kejiwaan, dan bisa membaca), dan eksklusi (tidak ada ditempat saat penelitian). Pengumpulan data menggunakan kuesioner terdiri Pendidikan dan kualitas pelayanan 5 dimensi mutu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan kepuasan pasien.

Analisis yang digunakan adalah analisis univariat terdiri ukuran statistik, minimum, maksimum, rata – rata, simpangan baku, distribusi, dan tabel silang. Analisis bivariat menggunakan uji Rank spearman karena data berdistribusi tidak normal dan uji Chi Square untuk variabel bebas pendidikan. Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Lilliefors Significance Correction*. Penelitian sudah memperoleh *Ethical clearance* dari KEPK FKM Unimus nomor EC 629/KEPK-FKM/UNIMUS/2022 tanggal 12 April 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik

Karakteristik responden pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 1

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	48	49,5
Perempuan	49	50,5
<b>Usia</b>		
17 - 25 Tahun	33	34,0
26 - 35 Tahun	24	24,7
36 - 45 Tahun	18	18,6
46 - 55 Tahun	15	15,5
56 - 65 Tahun	6	6,2
65 Tahun	1	1,0
<b>Pekerjaan</b>		
IRT/Pengangguran	8	8,2
Wiraswasta	36	37,1
PNS	17	17,5
Pedagang	18	18,6
Buruh	2	2,1
Pelajar/Mahasiswa	16	16,5
<b>Pendidikan</b>		
SD	4	4,1
SMP	17	17,5
SMA	47	48,5
Perguruan Tinggi	29	29,9
Total	97	100,0

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan Sebagian besar responden berjenis perempuan (50,5%), usia responden berkisar antara 19 tahun sampai 74 tahun dengan rata rata 34,84 tahun dan simpangan baku 12,725 tahun, dalam kelompok usia menunjukkan bahwa kelompok responden paling banyak adalah usia remaja akhir dengan jumlah 33 (34%) dan kelompok paling sedikit adalah usia manula dengan jumlah 1 (1%). Sedangkan dalam kelompok pekerjaan menunjukkan bahwa kelompok pekerjaan wiraswasta paling banyak dengan jumlah 36 (37%), kelompok pekerjaan paling sedikit adalah buruh sebanyak 2 (2,1%), kelompok responden pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 47 responden (48,5%) dan kelompok responden pendidikan paling sedikit adalah SD sebanyak 4 responden (4,1%).

### Mutu pelayanan dan Kepuasan

Dimensi mutu pelayanan diukur dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kepuasan

Variabel		Frekuensi	Persentase
Tangible	Kurang baik	0	0
	Baik	97	100
Reliability	Kurang baik	3	3,1
	Baik	94	96,6
Responsiveness	Kurang baik	5	5,2
	Baik	92	94,8
Assurance	Kurang baik	5	5,2
	Baik	92	94,8
Empathy	Kurang baik	4	4,1
	Baik	93	95,9
Kepuasan	Kurang Puas	2	2,1
	Puas	95	97,9
Total		97	100

Berdasarkan tabel 2 mutu pelayanan dimensi *tangible* semua baik (100%), dimensi *reliability* mayoritas baik (96,6%), *responsiveness* 94,8% baik, *assurance* 94,8% baik, *emphaty* mayoritas baik (95,9%), dan mayoritas responden puas sebesar 97,9%. Namun masih ditemukan ketidakpuasan pasien pada dimensi *tangible* terhadap kondisi ruang lab yang kurang lengkap (38,1%), kondisi tempat parkir (52,6%), dan kondisi kipas angin di ruang tunggu pasien (41,2%). Ketidakpuasan pada *reliability* terkait cara petugas apotek mengecek resep obat dari pasien (26,8%), pada dimensi *responsiveness* pasien kurang puas diantaranya pada kecepatan hasil pemeriksaan lab yang diterima pasien (35,1%), petugas apotek menerima dan melayani dengan cepat (25,8). Dimensi *assurance* pasien kurang puas pada dokter memeriksa pasien dengan tepat waktu (27,9%), petugas informasi menjawab dengan jelas pertanyaan (21,6%). Dimensi mutu *emphaty* yang dipersepsikan pasien kurang puas diantaranya petugas lab sangat hati hati dalam mengambil darah

(47,4%).

### Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan

Tabel 3  
Hubungan pendidikan dengan kepuasan

Kategori	Kepuasan						p value
	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	F	%	f	%	
SD	0	0	4	100	4	100	0,475
SMP	1	5,9	16	94,1	17	100	
SMA	1	2,1	46	97,9	47	100	
Perguruan Tinggi	0	0	29	100	29	100	
Jumlah	95	100	2	2,1	97	100	

Responden yang berpendidikan SD semuanya puas, responden berpendidikan SMP 94,1 %, yang berpendidikan SMA 97,9%, dan berpendidikan Perguruan Tinggi semua puas. Hasil uji Chi Square (Fisher Exact) diperoleh p-value 0,475(>0,05) artinya tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien.

### Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan

Uji hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan menggunakan uji Rank Spearman ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4  
Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan

Variabel	Koefisien korelasi (r)	p	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,495	0,00	Ada hubungan
<i>Reliability</i>	0,690	0,00	Ada hubungan
<i>Responsiveness</i>	0,586	0,00	Ada hubungan
<i>Assurance</i>	0,586	0,00	Ada hubungan
<i>Empathy</i>	0,473	0,00	Ada hubungan

Hasil uji Rank Spearman menunjukkan ada hubungan antara *tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan.

### Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian antara pendidikan dengan kepuasan mendapatkan hasil tidak ada hubungan ( $p=0,475>0,05$ ) hal ini disebabkan pada semua jenjang pendidikan persentase kepuasannya hampir sama. Mayoritas pasien di Puskesmas adalah pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan paket manfaat yang sama pada semua jenjang Pendidikan. Paket manfaat didasarkan pada jenis penyakit yang diderita. Pada penelitian ini berarti Pendidikan bukan satu-satunya faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, tetapi ada faktor yang lain yaitu mutu pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan.

### **Hubungan *tangible* dengan Kepuasan Pasien**

Temuan penelitian menunjukkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien. Hubungan *tangible* dengan kepuasan mempunyai hubungan cukup kuat dengan arah hubungan berpola linier positif artinya semakin tinggi skor dimensi mutu *tangible* semakin tinggi skor kepuasan. Bukti fisik dalam penelitian ini terdiri dari pemenuhan terhadap kualitas sarana dan prasarana Puskesmas, menurut Kotler kepuasan adalah respon dari pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Respon ini sebagai hasil dari penilaian konsumen terhadap dimensi mutu *tangible* sudah memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan sesuai harapan pasien (Kotler and Keller, 2017). Penelitian ini sesuai dengan penelitian di Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang menunjukkan adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan (Mernawati and Zainafree, 2016) dan di Puskesmas Beruntung Raya (Farida, Asrinawaty and Anwary, 2020).

Hasil dari penelitian ini juga ditemukan ketidakpuasan pasien antara lain sebagian besar responden (54,7%) menyatakan mutu tempat parkir yang ada di Puskesmas Poncol Kota Semarang kurang baik, hal ini karena tempat parkir terlalu sempit dan motor susah tertata rapi, standar tempat parkir adalah tempat yang luas agar masyarakat yang menggunakan dapat tenang dan merasa aman masalah kendaraannya. Pasien juga kurang puas terhadap kipas angin yang berada dibagian ruang tunggu (41,2%) dirasa kurang karena letak tempat duduk yang banyak kipas angin hanya ada dibagian ruang tunggu depan pendaftaran dan di ruang tunggu depan ruang apotek puskesmas, sehingga secara keseluruhan ruang tunggu di depan ruang pelayanan terasa panas. Hal ini juga terjadi di Puskesmas Lamper Tengah Semarang terdapat ketidakpuasan pada ruang tunggu (Mernawati and Zainafree, 2016). Ditemukan juga ketidakpuasan ruang tunggu dan lahan parkir pada penelitian kepuasan di Puskesmas Batumandi (Fakhsianoor, 2021)

### **Hubungan *reliability* dengan Kepuasan Pasien**

Penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang bermutu sehingga memuaskan pasien. *Reliability* mempunyai dua aspek yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat (Amirul Mustofa, Roekminiati and Lestari, 2017; Kotler and Keller, 2017). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian di beberapa Puskesmas yang menunjukkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan Pasien (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018; Arifin *et al.*, 2019; Ahmad, Napitupulu and Permayasa, 2021; Fakhsianoor, 2021)

Pada penelitian ini ditemukan adanya ketidakpuasan pada pengecekan resep dari pasien oleh petugas (26,8%). Wawancara dengan responden pasien harus menunggu lama pengecekan dari petugas apotek dan menunggu pengambilan obat.

### **Hubungan *responsiveness* dengan Kepuasan Pasien**

Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien. *Responsiveness* dalam penelitian ini adalah daya tanggap petugas pendaftaran, dokter dan petugas apotik dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Karena daya tanggap dari petugas yang baik siap dan tanggap dalam melayani pasien berhubungan dengan kepuasan pasien (Kotler and Keller, 2017). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Taekab, Suryawati and Kusumastuti (2019) yang hasilnya ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Leyangan. Penelitian dengan hasil yang sama di Puskesmas Muara Laung (Arifin *et al.*, 2019)

Pada penelitian ini didapatkan temuan ketidakpuasan pasien dari segi kecepatan hasil pemeriksaan laboratorium (35,1%), hal ini karena pasien merasa menunggu lama hasil dari pemeriksaan laboratorium. Pemeriksaan Laboratorium lama terkait dengan jumlah petugas dan peralatan laboratorium di Puskesmas yang terbatas. Ketidakpuasan lainnya adalah pada kecepatan petugas apotik pada penerimaan resep (25,8%) yang harus antri dan menunggu lama. Hal ini terjadi karena jumlah pasien yang membutuhkan resep tidak sebanding dengan jumlah petugas di pelayanan apotik, pada kondisi sibuk pelayanan menjadi lama.

### **Hubungan *assurance* dengan Kepuasan Pasien**

*Assurance* adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan petugas terdiri keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Jaminan dapat menjadi faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama melakukan pelayanan kesehatan di sebuah layanan Kesehatan sehingga akan menjadi penentu kepuasan pasien (Kotler and Keller, 2017). Adanya hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien pada penelitian ini ditunjukkan dengan kepuasan pasien terhadap kinerja dokter, perawat dan petugas di Puskesmas. Hasil yang sama pada penelitian di Puskesmas Kota Pekanbaru (Syaefulloh, 2016), di Puskesmas Durian Gantang (Anwary, 2020), dan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang (Taekab, Suryawati and Kusumastuti, 2019)

Hasil dari penelitian ini ditemukan adanya ketidakpuasan terkait pernyataan dokter datang memeriksa pasien tepat waktu (27,9%), hal itu terjadi karena sering kali dokter datang atau masuk ruangan pemeriksaan terlambat sehingga Pasien harus menunggu dokter datang untuk memperoleh pelayanan. Ketidakpuasan juga ditemukan pada petugas informasi dalam memberikan respon terhadap pertanyaan pasien (21,6%), berdasar wawancara beberapa responden menyatakan ketika bertanya namun tidak dijawab oleh petugas bagian informasi, hal ini terjadi kemungkinan karena petugas informasi sedang Lelah atau tidak memperhatikan pertanyaan pasien. Hal ini tidak sesuai dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 pasal 19 ayat 1 dan 2 yang berbunyi jika dokter dan / dokter layanan primer, dokter gigi, dan tenaga kesehatan lain harus bekerja sesuai standar operasional prosedur dan menghormati hak pasien (Kementrian Kesehatan, 2019).

### **Hubungan *empathy* dengan Kepuasan Pasien**

*Empathy* adalah kepedulian dan komunikasi terhadap kebutuhan atau keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. karena jika petugas memiliki rasa peduli yang tinggi pada pasien tentu pasien akan merasa puas, namun jika kepedulian yang diberikan oleh petugas kurang maka pasien akan merasa kurang puas dengan layanan kesehatan tersebut. apalagi dalam kondisi sakit, pasien sangat membutuhkan kepedulian dari petugas layanan Kesehatan (Farich, 2012). Dibuktikan dalam penelitian ini hubungan *empathy* terhadap kepuasan mempunyai hubungan positif artinya semakin tinggi kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien, sama dengan penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas BLUD Kota Semarang (Suryawati, Nandini and Handayani, 2019), di Puskesmas Bahu Kota Manado (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018) dan di Puskesmas Balanagan (Fakhshanoor, 2021).

Ketidakpuasan pasien sebesar 47,4% ditemukan pada pernyataan petugas Laboratorium sangat hati-hati dalam pengambilan darah yang menyebabkan pelayanannya menjadi lama.

### **KESIMPULAN**

Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Namun ada hubungan antara 5 dimensi mutu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, H., Napitupulu, M. and Permayasa, N. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar', *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), p. 193. doi: 10.51933/health.v6i2.546.
- Amirul Mustofa, Roekminiati, S. and Lestari, D. S. (2017) *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Jakad Media Publishing*. Available at: [http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/Gabungan Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat\\_Revisi.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/Gabungan%20Administrasi%20Pelayanan%20Kesehatan%20Masyarakat_Revisi.pdf).
- Anwary, A. Z. (2020) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), pp. 397-409. doi: 10.33859/dksm.v11i1.627.
- Arifin, S. et al. (2019) 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), pp. 40-45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Fakhshanoor, F. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021', *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), p. 180. doi: 10.31602/ann.v8i2.5904.



- Farich, A. (2012) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Farida, N., Asrinawaty and Anwary, A. Z. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya', *Jurnal UIK*, 1(3), pp. 1–7. Available at: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>.
- Kementrian Kesehatan (2019) *Permenkes no 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2017) *Manajemen Pemasaran*. 13th edn. Edited by A. MAulana and W. Hardani. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p. 140. doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- Mernawati, D. and Zainafree, I. (2016) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang', *Public Health Perspective Journal*, 1(1), pp. 45–52.
- Puskesmas Poncol. (2021) *Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Poncol*. Semarang.
- Suryawati, C., Nandini, N. and Handayani, N. (2019) 'Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), pp. 39–45. doi: 10.14710/jmki.7.1.2019.39-45.
- Syaefulloh (2016) 'Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru', *Jurnal Ekonomi Kiat*, 27(1), pp. 30–35.
- Taekab, A. H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W. (2019) 'Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), pp. 31–40.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. and Kolibu, F. K. (2018) 'Hubungan Mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado', *Kemas*, 7, pp. 1–10.