

**PERSEPSI DAN HARAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM KLINIK X TAHUN 2018**

***STUDENT'S PERCEPTION AND EXPECTATION OF HEALTH SERVICE
QUALITY IN GENERAL DEPARTMENT CLINIC X 2018***

Kustia Anggereni, Resita Nurbayani, Dwi Ayu Lestari, Ichsan Trisutrisno
Akademi Gizi Andalusia
Jl. Scientia Business Park, Tower II, Lantai 3
kustiaanggereni212@gmail.com /085267966644

Abstrak: Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan. Namun pada beberapa aspek belum sesuai dengan standar dan ekspektasi dari masyarakat selaku pengguna pelayanan kesehatan itu sendiri. Beberapa tempat fasilitas pelayanan kesehatan mengalami penambahan kuantitas namun tidak diikutsertakan dengan penambahan kuantitas tempat tidur pasien. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Di Jawa Barat sebanyak 23,8% dalam keadaan rusak. Sebanyak 40% puskesmas tidak memiliki ruang tunggu pelayanan. Terdapat sekitar 22,3% puskesmas tidak memiliki air bersih dan 33,9% puskesmas tidak memiliki ambulans. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poli Umum klinik X Tahun 2018. Design penelitian ini adalah kuantitatif dengan 153 mahasiswa dan kualitatif terhadap petugas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poli Umum klinik X adalah baik. Beberapa ekspektasi dari mahasiswa selaku pengguna pelayanan kesehatan di Poli Umum klinik X telah terpenuhi. Persepsi baik mahasiswa paling tinggi adalah pada dimensi *tangible*, yaitu 86,5% dan terendah adalah dimensi *empathy*, yaitu 72,9%. Sedangkan ekspektasi mahasiswa tertinggi adalah pada dimensi *reliability*, yaitu 98,5% dan terendah adalah dimensi *empathy*, yaitu 95,3%.

Kata kunci: Persepsi, Harapan, Kualitas Pelayanan Kesehatan

Abstract: Health services quality in Indonesia is increasing. However, it is not in accordance with standard and community expectations as users of health service in some aspects. Some health facility quantity is increasing in many places but the quantity of beds for the patient is not increasing. It can affect the quality of health services provided. There are about 23,8% health facilities building in damage condition, 40% does not have the waiting room, 22,3% does not have clean water, and 33,9% does not have the ambulance. This study aims to determine student's perceptions and expectations of health service quality in general department clinic X 2018. The design of this study is quantitative with 153 students and qualitative with health providers. The result of this study is students have a good perception of health service quality in general department clinic X. Some of the student's expectations as a health service user in general department clinic X have been fulfilled. The highest score of student's good perception is tangible 86,5% and the lowest is empathy 72,9%. The highest score of student's expectation is reliability 98,5% and the lowest is empathy 95,3%.

Keywords: Perception, Expectation, Health Service Quality

Pendahuluan

Menurut WHO (1948), kesehatan adalah keadaan sehat mental, fisik, dan sosial secara lengkap dan bukan hanya tidak adanya penyakit maupun kelemahan. Kementerian Kesehatan telah membuat rencana strategis untuk tahun 2015-2019 dengan program Indonesia Sehat untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan kesehatan yang tersedia diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan hingga peningkatan kesehatan masyarakat. Ada berbagai macam faktor yang mampu untuk mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan fasilitas kesehatan tertentu. Faaghna, Lita, & Semiarty (2019), melakukan penelitian terkait dengan faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas dari pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan. Selain itu, Al-Damen (2017) juga meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien di Al-Bashir Hospital. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor dimensi *reliability* (kehandalan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan) paling mempengaruhi kepuasan pasien yang kemudian diikuti dengan faktor dari dimensi *empathy* dan *assurance*.

Berdasarkan laporan dari Depkes (*Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, n.d.), pelayanan kesehatan di Indonesia dapat dikatakan mengalami peningkatan. Walaupun masih terdapat kesenjangan di beberapa aspek. Salah satunya adalah pembangunan fasilitas kesehatan

yaitu faskes primer. Berdasarkan data Kemenkes RI (2018), diperoleh data bahwa masih terdapat daerah yang memiliki puskesmas tidak sesuai dengan jumlah kecamatan yang diperoleh. Terdapat daerah yang memiliki jumlah faskes lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah kecamatannya dengan rasio 0,73, yaitu 408 puskesmas dari 560 kecamatan. Namun di waktu yang sama terdapat daerah yang memiliki bangunan faskes primer yang jauh melebihi kecamatan yang ada dengan rasio 1,70, yaitu terdapat 1.069 puskesmas dengan jumlah 627 kecamatan. Berdasarkan data tentang kondisi tersebut maka kita memperoleh informasi bahwa fungsi dan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan masih belum mencapai standar yang ditetapkan dalam buku pedoman Puskesmas dan kebijakan Kemenkes RI.

Jawa Barat sendiri memiliki fasilitas kesehatan seperti puskesmas sebanyak 22,3% dalam keadaan rusak berat dan sekitar 23,8% memiliki kondisi bangunan rusak sedang. Tidak hanya itu, sebagian puskesmas juga tidak memiliki ruang tunggu pelayanan, yaitu sekitar 40,9%. Beberapa hal yang dianggap krusial adalah ketersediaan air bersih dan ambulan. Terdapat sekitar 22,3% puskesmas tidak memiliki air bersih dan sebanyak 33,9% puskesmas tidak memiliki ambulan. Hal tersebut tentu harus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, stakeholder dan pihak terkait lainnya dalam mengatasi masalah tersebut. Ketersediaan air bersih merupakan salah satu dasar agar terwujudnya masyarakat yang sehat.

Distribusi SDM terutama dokter masih dapat dikatakan belum merata. Berdasarkan laporan dari risfaskes diperoleh informasi bahwa dari 1042 puskesmas yang ada sebagian besar telah memiliki dokter, yaitu 98%. Namun distribusinya belum merata. Kisaran distribusi tenaga kesehatan dokter yang termuat dalam laporan tersebut adalah 0-12. Maksud dari kisaran distribusi tersebut adalah terdapat puskesmas yang tidak memiliki dokter sama sekali dan di waktu yang sama terdapat puskesmas yang memiliki dokter hingga 12 orang. Sedangkan untuk tenaga kesehatan perawat sudah hampir 100% puskesmas memiliki perawat, yaitu 99,7%. Namun untuk distribusi tenaga kesehatan perawat sendiri masih belum merata yang dibuktikan dengan kisaran distribusi, yaitu 0-37. Berdasarkan kisaran tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat puskesmas yang tidak memiliki perawat dan di waktu yang sama terdapat puskesmas yang memiliki perawat sebanyak 37 orang.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan 2 pendekatan, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan pertama adalah untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi mahasiswa yang datang ke klinik X. Sedangkan pendekatan kedua adalah untuk mengetahui informasi secara mendalam terkait hasil dari analisis persepsi dan ekspektasi mahasiswa dari petugas kesehatan. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* di mana proses pengumpulan data dilakukan satu kali terhadap variabel dan responden. Adapun faktor-faktor yang akan diteliti adalah berdasarkan 5 dimensi

SERVQUAL terhadap mahasiswa yang datang ke klinik X untuk memperoleh pelayanan kesehatan di poli umum klinik X.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini akan dibahas tentang persepsi mahasiswa kesehatan dan non-kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan poli umum di klinik X tahun 2018. Adapun total responden yang digunakan dari penelitian ini adalah sebanyak 153 mahasiswa yang datang ke poli umum klinik X dan petugas kesehatan selaku pihak yang mengerti tentang kebijakan yang ada di klinik X. Pengumpulan data dilakukan selama 7 hari dari tanggal 16-23 April 2018.

Berikut adalah gambaran mahasiswa yang datang ke poli umum klinik X bila dilihat berdasarkan jenis fakultas.

Tabel 1. Gambaran mahasiswa yang datang menggunakan layanan poli umum di klinik X tahun 2018.

No.	Fakultas	%
1	Teknik	14,4
2	MIPA	12,4
3	FIK	5,2
4	FKM	12,4
5	FIA	3,9
6	Psikologi	7,8
7	FISIP	9,2
8	FASILKOM	6,5
9	FIB	13,7
10	FEB	5,9
11	Farmasi	3,3
12	Hukum	3,9
13	FKG	1,3
Total		100

Berdasarkan tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mendominasi berkunjung ke poli umum klinik X adalah mahasiswa dari fakultas teknik, FIB, FKM dan MIPA. Lokasi fakultas teknik dan FIB memang sangat strategis karena berseberangan dengan Klinik X. Sehingga akan sangat mudah dan cepat bagi mahasiswa fakultas teknik untuk menuju ke klinik X bila merasa kurang sehat.

Setiap mahasiswa tentu mempunyai persepsi yang berbeda-beda terkait dengan kualitas pelayanan yang diterimanya di poli umum klinik X. Berikut dapat dilihat gambaran dari persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X yang diukur menggunakan 5 dimensi SERVQUAL.

Tabel 2. Persepsi mahasiswa yang menggunakan pelayanan kesehatan Poli Umum di klinik X berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL.

5 Dimensi SERVQUAL		Persepsi	
		Kurang %	Baik %
Tangible	Ruang pelayanan dan tunggu	17,6	82,4
	Penampilan petugas	14,4	85,6
	Fasilitas fisik	12,4	87,6
	Kebersihan peralatan medis	9,8	90,2
	Rata-rata	13,6	86,5
Reliability	Prosedur pelayanan	42,5	57,5
	Pelayanan dokter	19,0	81,0
	Pelayanan perawat	19,6	80,4
	Kegiatan administrasi	26,1	73,9
Rata-rata	26,8	73,2	
Responsiveness	Pelayanan	34,0	66,0

	tepat waktu		
	Tanggapan petugas	19,6	80,4
	Penyampaian informasi	11,8	88,2
	Kehadiran petugas	26,8	73,2
	Rata-rata	23,1	77,0
Assurance	Sikap petugas	26,1	73,9
	Informasi obat dan kondisi	15,0	85,0
	Kecakapan perawat	30,7	69,3
	Kecakapan dokter	6,5	93,5
	Rata-rata	19,6	80,4
Empathy	Usaha mengenali pasien	52,9	47,1
	Pelayanan yang baik	15,7	84,3
	Memperhatikan keluhan pasien	22,9	77,1
	Komunikasi perugas dan pasien	17,0	83,0
	Rata-rata	27,1	72,9

Berdasarkan tabel 2. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X dapat dikatakan baik. Rata-rata mahasiswa mengatakan baik yaitu 86,5% untuk dimensi *tangible*, 73,2% untuk dimensi *reliability*, 77% untuk dimensi *responsiveness*, 80,4% untuk dimensi *assurance* dan 72,9% untuk dimensi *empathy* dari total keseluruhan mahasiswa selaku responden. Persentase tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi terhadap kualitas pelayanan di poli umum klinik X paling baik adalah pada dimensi *tangible*. Sedangkan dimensi yang menunjukkan persentase paling rendah adalah dimensi *empathy*. Artinya mahasiswa memiliki persepsi yang kurang baik terhadap usaha petugas kesehatan untuk

menunjukkan sikap *empathy* terhadap pasien. Hal tersebut tentunya harus menjadi bahan evaluasi bagi pihak klinik X dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dari segi *empathy*. Pada dimensi *empathy* persepsi mahasiswa yang paling rendah adalah pada poin usaha petugas dalam mengenali pasien. Pasien mengatakan bahwa petugas tidak menyebutkan nama pasien, tidak ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti mengucapkan salam dan menyebutkan nama pasien ketika menganamnesa dan saat melakukan pemeriksaan pada pasien. Padahal nama pasien sudah tertera di lembar status berobat atau kartu pasien. Setelah dilakukan klarifikasi dengan pihak manajemen dan petugas pelayanan kesehatan di klinik X terkait keluhan tersebut diperoleh informasi sebagai berikut:

“...kalo pasien datang kita memberikan pelayanan yang baik dari 5S segala macem itu. Dokter nya semua penerimannya baik pasiennya pasiennya pasti puas menerimannya...” (Perawat – 1)

“...5S . yang ke dua mungkin dari pelayanan missal ukur tanda vital. Bener kita kasih tau biarpun pasien gak tau. Terus kaya emergensi sih udah pasti ya cepet ya.. maksudnya walaupun dokter sibuk. Sebisa mungkin kita tangani dulu lah...” (Perawat – 2)

Pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui informasi tersebut adalah pengetahuan petugas terhadap pelayanan yang dilakukan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Berdasarkan informasi yang

diperoleh dapat diketahui bahwa petugas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X mengetahui tentang memberi pelayanan dengan 5S. Meskipun beberapa petugas tidak hafal isi dari 5S tersebut. Selain itu selogan 5S dalam memberikan pelayanan kesehatan di klinik X belum dilakukan secara maksimal. Alasan dari petugas pelayanan kesehatan adalah setiap orang memiliki masalah pribadi sehingga kadang enggan untuk memberikan senyum kepada pasien saat memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu di situasi jumlah pasien yang banyak maka petugas kesehatan kadang lupa untuk senyum dan menyebutkan nama pasien saat melakukan anamnesa, menyapa dan melakukan pemeriksaan.

Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017), melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *empathy* merupakan dimensi yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan. Selain itu, pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Umam, Muchlisoh, & Maryati (2019), menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *tangible* merupakan dimensi yang memiliki total skor ekspektasi pasien terbesar dalam kualitas pelayanan kesehatan, yaitu 20,35% untuk dimensi *empathy* dan 20,28% untuk dimensi *tangible*. Watson (2008), di dalam bukunya telah menjelaskan tentang cara melakukan pengukuran tingkat kepedulian petugas kesehatan. Karena kepedulian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat penting karena masyarakat telah memiliki persepsi

bahwa seorang petugas kesehatan haruslah berlaku selayaknya seorang *health care provider*.

Selain persepsi tentunya setiap pengguna pelayanan kesehatan memiliki ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari fasilitas kesehatan. Berikut adalah gambaran ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di poli umum selaku pengunjung klinik X.

Tabel 3. Ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan Poli Umum di klinik X berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL.

5 Dimensi SERVQUAL		Persepsi	
		Kurang %	Baik %
Tangible	Ruang pelayanan dan tunggu	2,6	97,4
	Penampilan petugas	4,6	97,4
	Fasilitas fisik	4,6	95,4
	Kebersihan peralatan medis	2,6	97,4
	Rata-rata	3,6	97,4
Reliability	Prosedur pelayanan	0,0	100,0
	Pelayanan dokter	2,0	98,0
	Pelayanan perawat	1,3	98,7
	Kegiatan administrasi	2,6	97,4
	Rata-rata	1,5	98,5
Responsiveness	Pelayanan tepat waktu	2,0	98,0
	Tanggapan petugas	1,3	98,7
	Penyampaian informasi	2,0	98,0
	Kehadiran petugas	2,0	98,0
	Rata-rata	1,8	98,2
Assurance	Sikap petugas	2,0	98,0
	Informasi obat dan kondisi	2,6	97,4

	Kecakapan perawat	2,0	98,0
	Kecakapan dokter	1,3	98,7
	Rata-rata	2,0	98,0
Empathy	Usaha mengenali pasien	9,8	90,2
	Pelayanan yang baik	2,6	97,4
	Memperhatikan keluhan pasien	3,9	96,1
	Komunikasi perugas dan pasien	2,6	97,4
	Rata-rata	4,7	95,3

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X yang paling besar adalah 98,5% pada dimensi *reliability*. Kemudian 98,2% untuk dimensi *responsiveness*, 98,0% untuk dimensi *assurance*, 97,4% untuk dimensi *tangible*. Ekspektasi mahasiswa yang paling rendah adalah 95,3% untuk dimensi *empathy*.

Berdasarkan persentase tersebut tergambar bahwa prosedur pelayanan, pelayanan kesehatan dari petugas kesehatan dan kegiatan administrasi untuk memperoleh pelayanan kesehatan adalah sangat penting untuk memiliki kualitas yang tinggi. Mahasiswa selaku pengguna pelayanan kesehatan terbesar di klinik X mengatakan bahwa urutan memanggil pasien tidaklah urutan sehingga mereka kecewa ketika pasien yang datang setelahnya dipanggil dan mendapatkan pelayanan kesehatan terlebih dahulu daripada pasien yang datang lebih awal. Mereka mengatakan bahwa klinik X perlu untuk meningkatkan pelayanan di sistem antri.

Setelah dilakukan konfirmasi dengan petugas pelayanan kesehatan terkait dengan masalah ini maka diperoleh jawaban sebagai berikut:

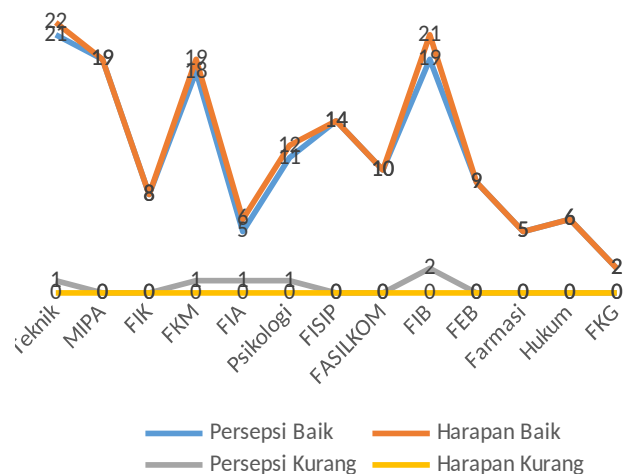
“...Mungkin pendaftaran. Kan sekarang katanya mau daftar via online., mungkin sistem panggilan tunggu kayak di Bank. Pake mesin. Jadi pasien tau kira-kira antrian saya berapa menit lagi ya. Sebenarnya itu ide kan udah lama. Udah 5-6 tahun lalu mungkin. Tapi gak pernah terlaksana. Mesin udah dateng. SDM tidak ada, proyeck yg mengerjakan tidak ada. Dana gak tau ada gak.. itu selalu kendala. Kita ide tuh banyak mbak.. tapi selalu terhambat dengan SDM dan ya resources itu lah dan dana diantaranya dan siapa yang mau ngerjain proyeck itu. Pemeriksaan penunjang perlu dilengkapi...” (Dokter – 2)

“...Paling dari sarana dan prasarana. Kita kan ngikutin yang diatas yaa.. maksudnya untuk kelengkapan semuanya. Sejauh ini ya paling kurang itu. Pendaftaran kita pakenya pasien bukan nomor antrian. Tapi mungkin sudah berjalan monitor TV kita gak perlu repot lagi pasien gak selalu bertanya. Klo kelengkapan semua alat segala macam sudah bagus. Ya apa ya kalo untuk ininya.. kedepannya...” (Perawat – 1)

Berdasarkan jawaban dari petugas kesehatan di poli umum klinik X dapat diketahui bahwa mereka menyadari akan *trouble* tersebut. Bukan tidak ada upaya untuk memperbaiki, namun proses agar program yang telah direncanakan

dapat terealisasi membutuhkan waktu yang lama. Telah tersedia monitor untuk sistem antri, namun dana untuk operasional monitor tersebut dan sumber daya manusia yang akan menjalankan monitor dan mesin tersebut belum ada. Padahal program tersebut sudah di ajukan 5-6 tahun yang lalu.

Penelitian yang dilakukan Nany (2017), untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di salah satu faskes primer Bandar Petalangan Pelalawan menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dengan ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di poli umum klinik X. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh prosedur yang jelas selama proses memperoleh pelayanan kesehatan, kompetensi petugas yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan keadaan lingkungan fasilitas kesehatan yang baik.



Grafik 1. persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan Poli Umum di klinik X berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL dilihat dari jenis fakultas.

Berdasarkan grafik 1. dapat dilihat bahwa mahasiswa selaku pengguna fasilitas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X memiliki persepsi yang hampir mendekati ekspektasi mahasiswa. Sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di poli umum klinik X sudah hampir sesuai dengan ekspektasi. Hanya sebagian kecil yang memiliki persepsi kurang. Namun memang beberapa masalah yang telah dikeluhkan oleh pengguna klinik X tidak bisa diabaikan. Karena semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh petugas kesehatan baik dari segi sarana dan prasarana maupun kompetensi petugas sangat menentukan seberapa berkualitas fasilitas kesehatan tersebut.

Pajow, Mandagi, Rumayar, Masyarakat, & Ratulangi (2017), melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan tersebut. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang baik dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan tersebut.

Kesimpulan

Setelah dilakukan perhitungan secara statistik maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ekspektasi mahasiswa yang merupakan mayoritas pengguna pelayanan kesehatan di poli umum klinik X memang belum semuanya tercapai. Namun mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas

pelayanan kesehatan di poli umum klinik X.

Persepsi mahasiswa yang paling baik adalah pada dimensi *tangible*, yaitu bukti fisik atau kondisi sarana dan prasarana yang cukup baik. Sedangkan persepsi yang terendah adalah dimensi *empathy*, yaitu sikap petugas pelayanan kesehatan yang kurang ramah selama memberikan pelayanan kesehatan. Hasil statistik juga menunjukkan bahwa dimensi *empathy* juga tidak menjadi dimensi yang lebih penting dari dimensi lainnya. Namun tetap harus diperbaiki. Selain itu, ekspektasi tertinggi yang harus lebih ditingkatkan adalah pada dimensi *reliability*, yaitu prosedur untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan kecakapan petugas selama memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, sebaiknya pihak manajemen klinik X mampu memberikan pelayanan kesehatan yang prima sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak klinik X yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data di klinik X. Terlebih saya ucapkan terima kasih kepada orang tua saya yang telah memberi dukungan moral dan material kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*,

- 12(9), 136.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 295.
<https://doi.org/10.25077/jka.v8.i2.p295-304.2019>
- Kemenkes RI. (2018). *Data dan Informasi profil Kesehatan Indonesia 2018*. Retrieved January 28, 2020, from <https://www.depkes.go.id/article/view/19011400004/4-tahun-penguatan-pelayanan-kesehatan.html>
- Nany, L. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1, 10–17.
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., Rumayar, A. A., Masyarakat, F. K., & Ratulangi, U. S. (2017). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Kesmas*, 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19.
- Watson, J. (2008). *Assessing and Measuring Caring in Nursing and health Science* (L. Jeanne (Ed.); 2nd ed.). Springer Publishing Company.
- WHO. (1948). *WHO | Constitution of WHO: principles*. WHO; World Health Organization. <http://www.who.int/about/mission/en/>