

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

Cynthia Sisilia Toliaso*, Chreisy K.F. Mandagi*, Febi K. Kolibu*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Jaminan mutu layanan kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik mutunya, yaitu layanan kesehatan yang sesuai dengan standart layanan kesehatan yang disepakati. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, organisasi layanan kesehatan yang bermutu bukan saja menarik bagi pasien, tetapi juga menarik bagi profesi layanan kesehatan sehingga menjadi tempat bekerja profesi layanan kesehatan yang mempunyai kompetensi dan perilaku baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional yang dilakukan pada bulan juli 2018. Lokasi penelitian di Puskesmas Bahu Kota Manado. Jumlah sampel adalah 258 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji chi square dengan tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,025 dengan nilai OR = 2,297.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality assurance of health services can be interpreted as an overall effort that aims to provide a health service of the best quality, namely health services in accordance with the agreed standard of health services. Quality health services are health services that always strive to meet patient expectations, quality health care organizations are not only attractive to patients, but also attractive to the health care profession so that it becomes a place to work for health care professionals who have good competence and behavior. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Puskesmas Bahu Kota Manado. This type of research is quantitative research using a cross sectional approach conducted in July 2018. The location of the research is at the Puskesmas Bahu Kota Manado. The number of samples is 258 respondents who have fulfilled the research inclusion criteria. The research instrument used in this study is a questionnaire. Analysis in this study is univariate analysis and bivariate analysis using chi square test with a 95% confidence level with $\alpha = 0.05$. The results of the study showed that there was a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Puskesmas Bahu Kota Manado. Based on statistical tests obtained p value = 0.025 with an OR value = 2,297.

Keywords: Health Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan

kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendatkan pelayanan (Azwar, 1996 dan Zimmerman dalam Satrianegara, 2014).

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Permenkes, 2015).

Menurut Pohan, 2007 layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, pasien akan pasien akan menyebarkan kepada setiap orang mengenai pelayanan kesehatan yang baik, sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya. Organisasi layanan kesehatan yang bermutu bukan saja

menarik bagi pasien, tetapi juga menarik bagi profesi layanan kesehatan sehingga menjadi tempat bekerja profesi layanan kesehatan yang mempunyai kompetensi dan perilaku baik. Menurut Supranto, 2011 tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Puskesmas Bahu merupakan puskesmas unggulan yang ada di Provinsi Sulawesi Utara dan dipersiapkan oleh Pemerintah Kota Manado untuk memperoleh sertifikat standar internasional (*International Organization for Standardization (ISO)*). Menurut Rumagit, 2013 puskesmas bahu sedang dalam tahap untuk pencapaian ISO melalui perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, dan menjadi prioritas karena merupakan indikator perolehan standar internasional mutu pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Bahu terdapat beberapa keluhan berupa pendapat dari pasien diutaran dalam website Puskemas Bahu seperti keramahamahan dari perawat yang tidak baik dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien (@pkm.bahu). Puskesmas dapat mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik atau tidak

dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik dengan pembahasan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yaitu deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bahu Kota Manado dan waktu pelaksanaannya bulan Juli-Agustus tahun 2018. Sampel yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 258 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrument penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, kuesioner, dan komputer. Pengolahan data yang dilakukan adalah editing, coding, pemasukan data, dan pembersihan data. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate. Analisis statistik menggunakan uji - *chi square* tetapi ada dua dimensi yaitu dimensi bukti fisik dan empati yang tidak memenuhi syarat karena terdapat sel yang kurang dari 5 sehingga dilanjutkan dengan menggunakan uji

fisher's exact dengan derajat kesamaan $\alpha = 0,05$ (tingkat kepercayaan 95%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Bahu Kota Manado diperoleh sampel dalam penelitian ini menggunakan kriteria inklusi yaitu 258 responden yang terdiri dari 102 pasien sebesar 39,5% laki-laki, 156 pasien sebesar 156% perempuan. Pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar 17-25 tahun. Pendidikan terakhir pasien yang terbanyak adalah berpendidikan terakhir sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 159 pasien sebesar 61,6% dan yang paling sedikit sebanyak 1 pasien sebesar 0,4% yang tidak sekolah. Hasil penelitian ini juga menunjukkan pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini terbanyak memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 99 pasien sebesar 38,4%, hal tersebut sejalan dengan distribusi berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan.

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 1. Distribusi pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan

Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	Kategori			
	Baik		Kurang Baik	
	n	%	n	%
Bukti Fisik	235	91,1	23	8,9
Kehandalan	218	84,5	40	15,5
Ketanggapan	225	87,2	33	12,8
Jaminan	233	90,3	25	9,7
Empati	247	95,7	11	4,3

Dimensi mutu layanan kesehatan merupakan cara menganalisis suatu masalah mutu layanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya. Jika terjadi ketidakpuasan pasien, analisis dilakukan terhadap setiap dimensi mutu layanan kesehatan yang belum/tidak terpenuhi, solusi yang tepat akan ditentukan, kemudian dilakukan analisis terhadap standar layanan kesehatan yang digunakan. Peranan yang penting dari setiap sistem yaitu menjamin mutu layanan kesehatan yang diberikan. Dengan semakin meningkatnya perhatian terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan, pemahaman pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan menjadi semakin penting.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan pada 258 pasien

didapatkan hasil bahwa pada dimensi bukti fisik dari pernyataan yang diberikan kepada pasien masih ada beberapa pasien yang mengeluh tentang gedung puskesmas yang kurang memadai seperti ketersediaan tempat duduk atau ruang tunggu di Puskesmas Bahu yang masih kurang memadai dengan jumlah pasien yang begitu banyak setiap harinya. Disamping beberapa keluhan yang diutarakan pasien, ada beberapa tanggapan yang positif untuk Puskesmas Bahu seperti gedung yang bersih, terawat dan juga penampilan dari tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat dan pelayanan administrasi berpenampilan bersih dan rapi. Dari tanggapan positif tersebut sebagian besar pasien merasa nyaman berada di Puskesmas Bahu Kota Manado.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan dimensi kehandalan sangat memuaskan karena sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Bahu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti banyak pasien mengatakan setiap kali mendapatkan pelayanan perawat atau tenaga kesehatan selalu memberikan penjelasan mengenai pengobatan yang dilakukan mulai dari hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien, tindakan-tindakan yang dilakukan perawat sesuai dengan penyakit yang dialami oleh pasien. Namun disamping itu, ada beberapa pasien yang mengatakan tidak segera mendapat pelayanan

ketika datang di puskesmas. Hal tersebut seperti tenaga kesehatan di puskesmas tidak cepat dan berbelit-belit dalam memberikan pengobatan karena dalam pengobatan berlangsung tenaga kesehatan hanya bercengkrama dengan teman-temannya yang ada didalam ruangan tersebut. Sering kali pasien merasa tidak begitu nyaman ada didalam ruangan tersebut. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Puskesmas.

Pada dimensi ketanggapan tidak jauh berbeda dengan dimensi kehandalan yaitu pasien sering mengeluh mengenai penanganannya ketika datang di Puskesmas Bahu. Alasan pasien sering merasa tidak nyaman yaitu ketika pasien datang berobat tenaga kesehatan seperti dokter atau pasien tidak segera menangani pasien, pasien sudah berada di Puskesmas tetapi tenaga kesehatan belum berada di Puskesmas. Akibatnya pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Di samping itu pasien juga banyak yang memberikan tanggapan sangat baik tentang tenaga kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan kepada pasien meskipun pasien tidak memintanya, banyak pasien terutama pasien lansia merasa puas karena petugas apotik selalu memberikan penjelasan tentang dosis dan cara minum obat yang benar.

Dimensi yang keempat yaitu dimensi jaminan, pada dimensi ini dari hasil wawancara

dengan pasien ada enam pasien yang mengatakan perawat tidak ramah dan tersenyum saat memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, pasien berpendapat bahwa perawat pada saat itu mungkin dalam keadaan yang tidak baik. Tetapi hanya sebagian kecil saja yang berpendapat seperti itu dan hal tersebut dapat dimengerti dan dimaklumi oleh pasien yang datang berobat. Pasien berharap agar hal itu tidak terjadi lagi karena sikap dari perawat juga mempengaruhi kesehatan pasien. Tanggapan yang positif dalam dimensi ini yaitu tenaga kesehatan selalu menanggapi keluhan pasien dengan baik dan membuat pasien nyaman berada dalam ruangan pengobatan.

Pada dimensi empati mendapat nilai yang sangat baik dari pasien karena pasien selalu ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, perawat selalu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien, perawat sangat memperhatikan pengobatan pasien dan selalu memberikan penjelasan tentang semua hal yang pasien tidak mengerti. Menurut pasien hal-hal tersebut membuat pasien ingin datang kembali berobat ke Puskesmas Bahu. Banyak pasien berharap agar

tanggapan yang negatif menjadi pertimbangan bagi puskesmas agar lebih diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan tanggapan yang positif tetap dipertahankan dan ditingkatkan untuk kesejahteraan bersama.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado yaitu pasien yang memilih mutu pelayanan kesehatan baik adalah yang terbanyak dibandingkan dengan yang memilih mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Bahu Kota Manado adalah baik. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Bahu dilihat dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empati*).

Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	204	79,1
Tidak Puas	54	20,9
Total	258	100

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial, ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor perilaku dan sikap dokter, perawat, dan petugas lainnya, maka komponen lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi masuk dan

administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan perawat yang jarang menjenguk keadaan pasien, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Bahu yaitu kebanyakan pasien sangat puas terhadap pelayanan administrasi mulai dari pengambilan nomor pasien dilayani dengan cepat, tanggapan lainnya yang didapatkan peneliti ada dua pasien yang mengeluh karena tenaga kesehatan yang ada dibagian pelayanan administrasi belum berada ditempat, hal tersebut juga dilihat langsung oleh peneliti bahwa ada beberapa tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu akibatnya pasien tidak merasa puas. Tetapi itu terjadi hanya satu kali saja dan hanya dua pasien yang menilai tidak puas, sebagian besar pasien menilai puas tentang pelayanan yang didapatkan. Dari hasil wawancara banyak pasien mengatakan sangat puas tentang kesiapan dokter dalam melayani pasien. Ada beberapa usulan dari pasien mengenai tenaga kesehatan sebaiknya puskesmas menambah tenaga kesehatan seperti dokter atau perawat supaya pelayanan pengobatan dapat dilakukan dengan cepat, usulan tersebut sangat baik karena disaat jumlah pasien yang banyak pasien

tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pengobatan.

Sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Bahu Kota Manado menggunakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), untuk pernyataan melayani administrasi keuangan semua pasien yang menjadi responden peneliti mengatakan sangat puas dan puas. Tetapi ada pula yang membayar langsung pengobatan di puskesmas dan tanggapan dari pasien tersebut juga puas terhadap kecepatan melayani administrasi keuangan. Pasien yang datang berobat merasa nyaman ketika dokter atau perawat selalu menanggapi keluhan yang diberikan pasien dan Puskesmas Bahu selalu memberikan kenyamanan kepada pasien. Contohnya pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya dan puskesmas tersebut memiliki peralatan atau alat medis yang cukup lengkap untuk mengobati pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Bahu Kota Manado. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pasien sebanyak 258 sebagian besar menjawab puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas Bahu Kota Manado seperti persyaratan pelayanan, hubungan antara dokter-pasien, memberikan

informasi yang jelas, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan fasilitas serta obat-obatan.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Tabulasi silang antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	OR
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	170	82,1	37	17,9	207	10
Kurang Baik	34	66,7	17	33,3	51	2,297
Total	204	79,4	54	20,6	258	10

Tabel 3 menunjukkan hasil pasien yang memilih puas dengan mutu pelayanan kesehatan baik berjumlah 170 (82,1) pasien dan pasien yang memilih puas dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik adalah sebanyak 34 (66,7) pasien. Pasien yang memilih kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 37 (17,9) pasien dan pasien yang memilih kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik sebanyak 17 (33,3) pasien. Hasil uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa nilai $p = 0,025$ dengan tingkat kesalahan 0,05 hingga H_0 ditolak dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu

pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Hasil analisis ini juga diperoleh nilai $OR = 2,297$, artinya responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik memiliki peluang 2,297 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Bahu Kota Manado dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Presentase pasien yang memilih kepuasan pasien kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik lebih sedikit dibandingkan dengan yang memilih kepuasan pasien kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Hasil uji statistic *chi square* dilanjutkan dengan uji *fisher's exact*, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa semakin puas, sebaliknya semakin kurang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa tidak puas.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kolibu, F, Tucunan, A, Kawengian, I (2016) tentang hubungan pendidikan, pekerjaan dan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bitung menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan lima dimensi mutu yang memiliki kesamaan tentang pernyataan yang mendapat komplain dari pasien yaitu pasien membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter dan dokter seringkali datang terlambat.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh Kolibu, F, Maramis, F, Awon, L (2018) tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Remu Kota Sorong menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan kesimpulan bahwa semakin baik mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, semakin rendah mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Ada pula

penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mandagi, C (2016) tentang analisis kualitas jasa pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat RSUD GMIM Bethesda Tomohon menunjukkan hasil terdapat hubungan kepuasan pasien dengan kualitas jasa pelayanan dalam dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado.

SARAN

Bagi Puskesmas Bahu Kota Manado : Tenaga kesehatan di Puskesmas Bahu sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di Puskesmas Bahu. Pihak Puskesmas Bahu lebih meningkatkan kenyamanan pasien khususnya pada ruang tunggu sebaiknya memperbanyak kursi, juga menjaga kebersihan disekitar lingkungan puskesmas. Pihak Puskesmas Bahu sebaiknya menambah tenaga kesehatan seperti dokter sehingga pelayanan pengobatan yang dilakukan dapat berjalan dengan cepat dan lancar.

Bagi peneliti selanjutnya : Diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel yang sama ataupun yang berbeda baik itu ditempat yang sama dan ditempat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Kawengian, I ,Kolibu, F, Tucunan, A.,2016. Hubungan Pendidikan, Pekerjaan dan Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kota Bitung. (Online) <http://ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/view/55> .Diakses pada tanggal 10 Agustus 2018.
- Awon, L ,Kolibu, F, Maramis, F.,2018. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Remu Kota Sorong. (Online) <http://www.ejournalhealth.com/index.php/kesmas/article/view/733>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2018.
- Mandagi, C.2016. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat RSUD GMIM Bethesda Tomohon. (Online) <http://ejournalhealth.com/index.php/CH/article/view/91>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2018.
- Muninjaya, A. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Buku Kedokteran EGC
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.

- Pohan, I.S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto & Atik SW. 2011. Majemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rumagit, Tilaar, C, Kandou, G. 2013. Hubungan Penerapan Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Bahu. (Online), Vol. 1, No. 5 <https://anzdoc.com/hubungan-penerapan-total-quality-management.html>.
- Satrianegara, M. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta PT. Salemba Medika.
- Supranto, J, Prof , 2011. Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta PT. Rineka Cipta.