



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

**Yerli Nixelery Ramly<sup>1</sup>, Yoseph Kenjam<sup>2\*</sup>, Tadeus A.L Regeletha<sup>3</sup>**

<sup>1,2\*,3</sup>Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kota Kupang, Indonesia

Email: yerliramli25@email.com

### **Abstract**

*Service quality is a very unique event, because there are dimensions and indicators that can differ among the people involved in the service. Service quality is inseparable from the level of perfection of health services in meeting a need and every demand of every use of the service. This study aims to determine the effect of service quality on family planning patient satisfaction at the Sulamu Health Center in 2021. This study used a quantitative research method with a cross-sectional study design. The research was conducted at the Sulamu Health Center from December 2021- October 2022. The population in this study was 515 patients. The number of samples in this study were taken using the slovin formula, namely 225 patients. sampling technique is accidental sampling technique. The results showed that there was an effect of the quality of health services on the satisfaction of family planning patients seen from the dimensions of physical evidence at the Sulamu Health Center, which was a sig 0.000, there was an effect of the quality of health services on the satisfaction of family planning patients, seen from the reliability dimension at the Sulamu Health Center was a sig 0.000, there is an effect of the quality of health services on patient satisfaction with family planning seen from the dimension of responsiveness at the Sulamu Health Center which is a sig 0.941, there is an effect of the quality of health services on patient satisfaction with family planning seen from the dimensions of guarantees at the Sulamu Health Center there is a sig value of 0.004, there is an influence the quality of health services on family planning patient satisfaction seen from the dimensions of empathy at the Sulamu Health Center is a sig value of 0.100.*

**Keywords :** Family Planning, Satisfaction, Health Services, Quality

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan adalah suatu peristiwa yang sangat unik, karena terdapat dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan dalam memenuhi suatu kebutuhan dan setiap tuntutan dari setiap penggunaan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu tahun 2021. Penelitian ini

menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Sulamu dari bulan Desember 2021- Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini sebesar 515 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus slovin yaitu berjumlah 225 pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana dilihat dari dimensi Bukti Fisik di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig 0,000, ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi kehandalan di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig 0,000, tidak ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi daya tanggap di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig 0,941, ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi jaminan di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig 0,004, tidak ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi empati di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig 0,100.

**Kata Kunci :** Keluarga Berencana, Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Kualitas

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan dalam memenuhi suatu kebutuhan dan setiap tuntutan dari setiap penggunaan layanan. Azwar juga menjelaskan bahwa tepenuhinya atau tidaknya sebuah kebutuhan atau tuntutan pemakai jasa pelayanan, dengan demikian yang menjadi kualitas pelayanan yang menunjukkan pada kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas yang dialami oleh pengguna pelayanan kesehatan.

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-3 di dunia, dengan estimasi penduduk terbanyak 265,2 juta. Jumlah penduduk tahun 2017 Indonesia adalah 261.890.872 jiwa. Kepadatan penduduk Indonesia belum merata. Masalah yang timbul dari kepadatan penduduk adalah besarnya

penduduk dengan kualitas relatif rendah, tingginya laju pertumbuhan penduduk, fertilitas relatif tinggi dengan penyebaran tidak merata mobilitas dan mortalitas. Sehingga pemerintah membuat dan merencanakan program keluarga berencana (KB) dan pembangunan keluarga untuk menekan laju pertumbuhan penduduk. Angka kelahiran dapat menurunkan tingkat putus pakai kontrasepsi dan dapat meningkatkan penggunaan metode kontrasepsi jangka Panjang (MKJP), dapat menurunkan kelahiran remaja, dan menurunkan prestase kehamilan yang tidak diinginkan (Wahyuning, 2020). Program keluarga berencana ditetapkan pertama kali di Indonesia pada tanggal 29 Juni 1970 bersama dibentuknya badan koordinasi keluarga berencana Nasional, keluarga berencana adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga kecil yang Bahagia sejatrah (UU No. 10 tahun 1992) dalam Handayani 2010. Keluarga berencana (*family planning/planned parenthood*) merupakan suatu usaha menjarangkan atau merencanakan jumlah dan jarak kehamilan dengan menggunakan kontrasepsi (Sulistyawati, 2012).

Data Puskesmas Sulamu yang menggunakan kontrasepsi KB pada tahun 2018 sebanyak 1.425, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan dengan jumlah pasien sebanyak 1.309 dan pada tahun 2020 mengalami penurun dengan jumlah pasien 1.107 pasien. Jumlah pegawai keluarga berencana di Kecamatan Sulamu berjumlah 2 orang dengan berbagai macam program kegiatan adalah peningkatan akses dan pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, pengembangan kebijakan tentang pelayanan keluarga berencana, KIE peran serta masyarakat dalam keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, penyediaan alat, obat dan cara kontrasepsi dengan memprioritaskan keluarga miskin, peningkatan kontrasepsi efektif dan efisien, Penyelenggaraan promosi dan pemenuhan hak-hak kesehatan reproduksi termasuk KIE dan

konseling, tetapi pada kenyataannya kegiatan program keluarga berencana yang telah direncanakan belum semua kegiatan sesuai dengan apa yang diharapkan, dan belum adanya peningkatan- peningkatan penggunaan kontrasepsi yang efektif dan efisien sehingga menyebabkan program keluarga berencana belum di nilai efektif dalam pelaksanaannya Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pasien Keluarga berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021?”

### **Tujuan Penelitian**

#### **Tujuan Umum**

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Keluarga berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021.

#### **Tujuan Khusus**

Mengetahui pengaruh bukti fisik kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu , Mengetahui pengaruh kehandalan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu , Mengetahui pengaruh daya tanggap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu , Mengetahui pengaruh jaminan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu , Mengetahui pengaruh empati kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sulamu, Kecamatan Sulamu, Kabupaten Kupang yang akan dilaksanakan pada bulan Desember - Oktober 2022

### **Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2010). Populasi pada penelitian adalah semua pasien keluarga berencana yang berkunjung di Puskesmas Sulamu sejak Januari-Juni 2021. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Sulamu, jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari-Juni 2021 adalah sebanyak 515 pasien.

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik yang mengambil anggota sampel adalah orang-orang yang secara kebetulan berada pada waktu yang tepat, mudah ditemui dan dijangkau (Amirullah, 2015). Banyaknya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan Slovin (Notoatmodjo, 2012):

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n= Besar sampel

N= Besar populasi

d= tingkat signifikansi 5%

Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{515}{1 + 515 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{515}{1 + 515 (0,0025)}$$

$$n = \frac{515}{2,2875}$$

1.  $n = 225,13$  dibulatkan menjadi 225 Data primer

Data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dari obyek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi (Sugiyono, 2011) Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2011) Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan alat ukur kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariate dan bivariate. Dengan rumus

$$\hat{y} = a + bX$$

Keterangan :

$\hat{y}$  = Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu dalam diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai pengikat (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

## HASIL

### Gambaran Umum Lokasi Peneitian

Puskesmas Sulamu merupakan Puskesmas yang terletak di Kelurahan Sulamu, Kecamatan Sulamu Kabupaten Kupang, dengna Luas wilayah 270,12 km<sup>2</sup> dan memiliki 7 wilayah kerja yang terdiri dari satu kelurahan dari 6 desa yaitu :

Kelurahan Sulamu, Desa Pantulan, Desa Pitay ,Desa Pantai Beringin,Desa Pariti , Desa Oeteta,Desa Bipolo Setiap kelurahan/desa masing-masing memiliki sarana kesehatan berupa puskesmas, puskesmas pembatu (pustu) atau pondok bersalin desa (polindes), dimana masing-masing sarana kesehatan tersebut memiliki tenaga kesehatan seperti bidan dan perawat. Mata pencarian desa Sulamu adalah sebagai Nelayan dan Petani, tetapi belum di jangkau oleh pertanian yang modern sehingga taraf hidup masyarakat yang relative rendah.

Dimensi **Bukti Fisik** Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai bukti fisik yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	0	0%
2	Puas	52	23,11%
3	Tidak Puas	77	34,22%
4	Sangat Tidak puas	96	42,67%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa, tanggapan responden mengenai pertanyaan bukti fisik palingan banyak menyatakan sangat tidak puas yaitu 96 responden

dengan presentase (42,67%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat puas yaitu 0 responden dengan presentase (0%).

### Dimensi Kehandalan

Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai kehandalan yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Dimensi Kehandalan di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	39	17,33%
2	Puas	35	15,56%
3	Tidak Puas	87	38,67%
4	Sangat Tidak puas	64	28,44%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa, tanggapan responden mengenai pertanyaan kehandalan palingan banyak menyatakan tidak puas yaitu 87 responden dengan presentase (38,67%) dan yang paling sedikit menyatakan puas yaitu 35 responden dengan presentase (15,56%).

### Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai daya tanggap yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	20	8,89%
2	Puas	40	17,78%
3	Tidak Puas	118	52,44%
4	Sangat Tidak puas	47	20,89%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui, tanggapan responden mengenai pertanyaan daya tanngap palingan banyak menyatakan tidak puas yaitu 118 responden dengan presentase (52,44%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat puas yaitu 20 responden dengan presentase (8,89%).

### Dimensi Jaminan

Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai jaminan yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Dimensi Jaminan di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	24	10,67%
2	Puas	33	14,67%

3	Tidak Puas	88	39,11%
4	Sangat Tidak puas	80	35,55%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui, tanggapan responden mengenai pertanyaan jaminan palingan banyak menyatakan tidak puas yaitu 88 responden dengan presentase (39,11%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat puas yaitu 24 responden dengan presentase (10,67%).

### Dimensi Empati

Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai empati yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Dimensi Empati di Puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	37	16,45%
2	Puas	39	17,33%
3	Tidak Puas	113	50,22%
4	Sangat Tidak puas	36	16%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui, tanggapan responden mengenai pertanyaan empati banyak menyatakan tidak puas yaitu 113 responden dengan presentase 50,45% dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak puas yaitu 36 responden dengan presentase 16%.

### Kepuasan

Berdasarkan data penelitian dari 225 responden diperoleh bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga Berencana Berdasarkan Kepuasan Di puskesmas Sulamu Tahun 2021**

No.	Kategori Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	39	17,33%
2	Puas	46	20,44%
3	Tidak Puas	64	28,45%
4	Sangat Tidak puas	76	33,78%
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui, tanggapan responden mengenai pertanyaan kepuasan banyak menyatakan tidak puas yaitu 64 responden dengan presentase 28,45% dan yang paling sedikit menyatakan sangat puas yaitu 39 responden dengan presentase 17,33%.

### Analisis Bivariat Bukti Fisik

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di puskesmas sulamu tahun 2022 dapat dilihat dari dimensi bukti fisik pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.7 Pengaruh Kualiatas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana Di Puskesmas Sulamu Tahun 2021 Dilihat Dari Dimensi Bukti Fisik**

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.479	.509	.652	.942	.347
Bukti Fisik	.452	.035		12.846	.000

Diketahui nilai constant (a) sebesar 0,479 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,452 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,479 + 0,452 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- Kontanta sebesar 0,479 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 0,479
- Koefisien regresi X sebesar 0,452 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,452 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar 12.846.

### Kehandalan

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di puskesmas sulamu tahun 2022 dapat dilihat dari dimensi kehandalan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.8 Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana Di Puskesmas Sulamu Tahun 2021 Dilihat Dari Dimensi Kehandalan**

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.203	.381	.719	3.157	.002
Kehandalan	.345	.022		15.435	.000

Diketahui nilai constant (a) sebesar 1.203 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,345 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.203 + 0,345 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- Kontanta sebesar 1.203 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 1.203
- Koefisien regresi X sebesar 0,345 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,345 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kehandalan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar 15.435.

### Daya tanggap

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di puskesmas sulamu tahun 2022 dapat dilihat dari dimensi daya tanggap pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.9 Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021 Dilihat Dari Dimensi Daya Tanggap**

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.150	.513	.607	2.240	.026
Daya Tanggap	.421	.037		11.410	.941

Diketahui nilai constant (a) sebesar 1.150 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,421 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.150 + 0,421 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

Kontanta sebesar 1.150 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 1.150

Koefisien regresi X sebesar 0,421 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,421 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,941 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Daya Tanggap) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar 11.410.

## 4. Jaminan



Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di puskesmas sulamu tahun 2022 dapat dilihat dari dimensi jaminan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.10 Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana Di Puskesmas Sulamu Tahun 2021 Dilihat Dari Dimensi Jaminan**

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.943	.412	.640	4.721	.000
Jaminan	.534	.043		12.436	.000

Diketahui nilai constant (a) sebesar 1.943 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,534 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.943 + 0,534 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- Kontanta sebesar 1.943 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 1.943
- Koefisien regresi X sebesar 0,534 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,534 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X b.terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Jaminan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar 12.436.

## 5. Empati

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di puskesmas sulamu tahun 2022 dapat dilihat dari dimensi empati pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11 Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana Di Puskesmas Sulamu Tahun 2021 Dilihat Dari Dimensi Empati**

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.011	.506	.551	3.970	.000
Empati	.334	.034		9.854	.100

Diketahui nilai constant (a) sebesar 2.011 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0, 334 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2.011 + 0,334 X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- Konstanta sebesar 2.011 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 2.011.
- Koefisien regresi X sebesar 0,334 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,334 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah Berdasarkan nilai signifikan : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,100 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Emapti) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar 9.854.

## PEMBAHASAN

### Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik (*tangible*) berhubungan dengan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, termasuk karyawan (Wanarto, 2013). Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pelayanan keluarga berencana di Puskesmas Sulamu dalam penelitian ini ditujukan oleh tujuh atribut yaitu ruang pemeriksaan yang bersih dan nyaman, kondisi peralatan/perlengkapan selalu bersih, penampilan dokter/Bidan tampak rapi dan bersih, ketersediaan media informasi yang lengkap dan informatif (brosur/ leaflet/ poster), tersedianya loket untuk pendaftaran, keberadaan toilet yang bersih serta tersedianya fasilitas, misalnya kursi.

Bukti fisik adalah keterampilan instansi dalam memberikan suatu pelayanan yang baik bagi pasien. Keterampilan ini adalah hal yang konkret, yang berarti dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pasien. Bukti fisik mencakup kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan sarana dan prasarana, penampilan dalam melayani pelanggan (Ratih, 2020). Kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Penelitian oleh Niyarni menyatakan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat menggunakan ulang pelayanan rawat, jalan dengan tingkat hubungan yang rendah, ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan loket pendaftaran dengan minat menggunakan ulang pelayanan rawat jalan dengan tingkat hubungan yang rendah, ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pembayaran dengan minat menggunakan ulang pelayanan rawat jalan dengan tingkat hubungan yang rendah, ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pemeriksaan poliklinik dengan minat menggunakan ulang pelayanan rawat jalan dengan tingkat hubungan yang rendah, ada hubungan yang signifikan antara sarana dengan minat menggunakan ulang pelayanan rawat jalan dengan tingkat hubungan yang rendah.

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan puskesmas yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan

karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Hasil penelitian ini menunjukkan responden menilai pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Sulamu ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) masuk dalam kategori tidak memuaskan dengan tara-rata memilih sangat tidak puas dengan 96 responden dan presentase 42,67%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari bukti fisik di Puskesmas Sulamu tahun 2022 menunjukan bahwa nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, penelitian ini sejalan dengan Pratiwi (2018) yang menyimpulkan bahwa, bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di puskesmas sering Kecamatan Medan Tembung.

### Dimensi Kehandalan

Perusahaan dikatakan memiliki dimensi kehandalan (*reliability*) apabila perusahaan mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ibnu Mastur dan Matahari, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).

Dimensi kehandalan pelayanan kesehatan ke luaran berencana di Puskesmas Sulamu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh tujuh atribut, yaitu bidan memberikan pelayanan dan pengobatan dengan cepat dan tepat, dokter/bidan memeriksa pasien dengan seksama, kesungguhan petugas dalam menyelesaikan keluhan dan masalah pasien, waktu dimulainya pelayanan puskesmas tepat waktu, bidan tidak melakukan kesalahan saat memberikan pelayanan, prosedur/alur pelayanan yang mudah diikuti oleh pasien, serta bidan kesehatan hadir tepat waktu dan selalu ada saat dibutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelayanan fisik dilingkungan Puskesmas Sulamu yang dapat ditingkatkan berupa penggunaan *hand-scone* bagi tenaga medis. Hal lainnya masih perlu perbaikan adalah ketersediaan tempat duduk untuk menunggu baik oleh pasien maupun keluarga pasien yang mengantarkan pasien. Selain itu, bukti fisik dalam hal pendaftaran menjadi titik penting untuk dilakukan perbaikan di mana dapat dilakukan penambahan tempat duduk untuk menunggu sambil mengantri pendaftaran. Kefektifitas pendaftaran juga perlu diperhatikan sehingga pasien tidak lama menunggu. Bagian pendaftaran adalah titik di mana kesan pertama yang dapat memberikan rasa dan penilaian tersendiri bagi pasien terutama saat pasien menunggu lama maka biasanya pasien sudah menilai secara keseluruhan mengenai pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Sulamu ditinjau dari dimensi kehandalan masuk dalam kategori tidak memuaskan dengan tara-rata memilih tidak puas dengan 87 responden dan presentase 38,67%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Riyadin, R. (2019) bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan pelayanan yang telah dilakukan oleh petugas terkait dengan kemampuan berkomunikasi, fokus perhatian dan keakuratan dapat meyakinkan masyarakat program keluarga berencana sehingga masyarakat merasa puas.

Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan

oleh pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sulamu sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada keandalan diberikan kepada pasien. Berkaitan dengan dimensi bukti fisik ini, sebanyak 96 responden menilai bahwa dimensi keandalan yang ditunjukkan oleh Puskesmas Sulamu termasuk kategori tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa komitmen puskesmas yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah pelayanan yang tidak memuaskan dan perbaikan segera dilakukan. Petugas kesehatan dalam menangani atau melayani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tidak tepat dan tidak profesional. Pemberian informasi sangat diperlukan karena komunikasi bermanfaat untuk memperbaiki kurangnya pengetahuan dan sikap masyarakat yang salah terhadap kesehatan dan penyakit. Komunikasi dikatakan efektif jika tenaga kesehatan mampu memberikan informasi secara jelas kepada pasien. Masih ditemukan pasien yang menilai dimensi keandalan kurang sebanyak 38,67%. Adanya pasien yang menilai keandalan tidak memuaskan karena masih ada pasien yang menganggap sering terjadi kesalahan diagnosis atas penyakit yang dideritanya komunikasi yang kurang, selain itu masih ada juga pasien yang menganggap puskesmas tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan serta masih ada perawat yang dinilai kurang profesional (Susanti dkk., 2021).

### **Dimensi Daya Tanggap**

Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta kemudian memberikan jasa secara cepat (Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ibnu Mastur dan Matahari, 2017). Tanggap artinya merespon dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pelanggan dengan sigap (pasien, keluarga, dan masyarakat) (Zeithmal dalam Azmuji (2012).

Dimensi daya tanggap pelayanan keluarga berencana di Puskesmas Sulamu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam atribut, yaitu kesediaan petugas untuk membantu pasien dalam kesulitan, petugas loket pendaftaran memberikan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak lama mengantri, kemampuan dokter/ bidan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, bidan memberikan pasien informasi yang jelas, kesediaan bidan untuk membantu pasien dalam kesulitan, pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan,, serta dokter/bidan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan responden menilai pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap masuk dalam kategori tidak memuaskan dengan tararata memilih tidak puas dengan 118 responden dan presentase 52,44%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualiatys pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari daya tanggap di puskesmas sulamu menunjukan bahwa nilai sig 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini menunjukan nilai sig 0,941 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan Meutia, Rahmi dan Andiny (2019), hal ini dapat diartikan bahwa daya tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien masih kurang, pasien menunggu lama saat mendaftar sebaiknya hal dapat ditingkatkan dan juga petugas kesehatan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien harus diperhatikan dan tingkatkan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Dimensi Jaminan**

Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ibnu Mastur dan Matahari (2017), mengatakan jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari

bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

Dimensi assurance pelayanan KB di Puskesmas Sulamu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu bidan meyakinkan pasien dalam memberikan tindakan, pasien merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan, dokter/ bidan memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien, bidan mampu memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas.

Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasiennya, sehingga pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada dokter dan perawat serta terhadap rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan responden menilai pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Sulamu ditinjau dari dimensi jaminan masuk dalam kategori tidak memuaskan dengan tara-rata memilih tidak puas dengan 88 responden dan presentase 39,11%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari daya tanggap di Puskesmas Sulamu menunjukan bahwa nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,004 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi (2018) yang menyimpulkan bahwa jaminan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung.

### **Dimensi Empati**

Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ibnu Mastur dan Matahari (2017) mengatakan empati (*empathy*) berarti memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Sudarso, 2016).

Dimensi empati (*empathy*) dalam penelitian ini ditunjukkan dalam enam atribut, yaitu dokter/bidan memberikan perhatian lebih kepada pasien, bidan mendengarkan setiap keluhan pasien dengan sabar, petugas kesehatan selalu berkomunikasi setiap melakukan tindakan, pelayanan yang diberikan tidak membedakan suku dan agama, dokter/bidan menggunakan bahasa yang sopan selama memberikan pelayanan, petugas loket pendaftaran/administrasi menggunakan bahasa yang sopan saat melayani pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan responden menilai pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Sulamu ditinjau dari dimensi empati masuk dalam kategori tidak memuaskan dengan tara-rata memilih tidak puas dengan 113 responden dan presentase 50,45%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dilihat dari empati di puskesmas sulamu menunjukan bahwa nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$

Hasil penelitian ini menunjukan nilai  $\text{sig } 0,100 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa dimensi empati masih dalam kategori tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di

karenakan petugas kesehatan dokter/bidan kurang memberikan perhatian terhadap pasien dan terkadang tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Pada dimensi empati, masih banyak responden yang kurang puas mengenai sikap dokter dan perawat yang kurang memberi perhatian dan keramahan ketika pasien mengeluh mengenai kondisinya. Dokter terkesan seperti buru-buru saat kunjungan pemeriksaan. Namun sikap tersebut berlaku untuk semua pasien, dimana dokter dan perawat tidak ada membedakan dalam hal tindakan perawatan.

Empati adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami, contohnya perasaan orang atau kemampuan untuk membaca emosi orang lain, bisa melihat bagaimana perspektif orang lain serta membaca pemikiran mereka (Ahmad, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas akan dimensi empati yang dirasakan ketika rawat inap di Puskesmas Sulamu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum merata dan belum optimal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi Bukti Fisik di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien;

1. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi kehandalan di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien;
2. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi daya tanggap di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig  $0,941 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien;
3. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi jaminan di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien;
4. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Keluarga Berencana dilihat dari dimensi empati di Puskesmas Sulamu adalah sebesar nilai sig  $0,100 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **Saran**

#### **1. Bagi Puskesmas**

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kepada pasien keluarga berencana daya tanggap dan empati perlu diperbaiki sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dalam pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan harapan pasien dan pelayanan kesehatan yang tepat.

#### **2. Peneliti Lain**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di keluarga berencana dengan menambah variabel - variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anizarnur. (2013). Pengaruh Pelayanan Keluarga Berencana Terhadap Kepuasan Peserta Kb Di Kota Bandar Lampung. 2-3.
- Ananda, R., dan Fadhli, M. (2018). *Statistik Pendidikan*. Medan: CV Widya Puspita
- Badan Pusat Statistik. Statistik Pemuda Indonesia 2017. Harahap IE, Sinang R, Susilo D, editors. Jakarta: Badan Pusat Statistik; 2018. 1–305.
- Baboi, Jelmi Dorita. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas Oesapa Kota Kupang Setelah Reformsi. Skripsi. Universitas Nusa Cendana.
- BKKBN. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 2016 Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional BKKBN. Jakarta; 2017.
- BKKBN. Survei Demografi Dan Kesehatan : Kesehatan Reproduksi Remaja 2017 [Internet]. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. Jakarta; 2017.
- BKKBN. 2013. Jumlah Pasangan Usia Subur Tahun 2013. BKKBN, Prop NTT(n.d.).
- Budiman. (2016). Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Di Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe. 1-22.
- Fatah, R. L., dan Filmirah, M. (2020). Determinan Keinginan Penerapan Program Keluarga Berencana (KB) pada Remaja Pria Indonesia di Masa Mendatang. *Vol. 4 No. 2*.
- Ghozali, Imam, 2006, Aplikasi Analisis Multivariate SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Heru, S., & Nugroho, W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Jalan S KH Dewantara II/6 Magetan, Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan.
- Hj, M. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Jl. Taman Pondok Jati J3, Taman Sidoarjo: Zifatama .
- <http://repository.umsida.ac.id/bitstream/handle/123456789/12399/G.%20BAB%20III.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.
- Ibnu Mastur, M., & Matahari, M. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Importance Performance Analysis Dan Potential Gain in Customer Value Index. *Teknoin*, 22(4), 276–286. <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol22.iss4.art5>
- Ida, P., dan Rahayu, S. (2016). *Kesehatan Reproduksi Dan Keluarga Berencana*. Kebayoran Baru Jakarta Selatan: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 2, PT Indeks., New Jersey
- Muhammad, I., & Matahari, M. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Analisis Kinerja Penting Dan Keuntungan Potensi Pada Indeks Nilai Pelanggan. *Teknoin*.

- Pratiwi, Yessy Gusti Eka. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung. Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan) . *Riyadin ajurnal asimplex volume 2, Nomer 1 April 2019*.
- Yulizawati, Detty, I., Lusiana, E. S., dan Ayunda, I. A. 2019. *ASUHAN KEPETUGAS KESEHATANAN KELUARGA BERENCANA*. Griya Kebonagung 2, Blok I2, No.14 Kebonagung, Sukodono, Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Wahyuning, H. P. 2020. Hubungan Faktor Pendidikan, Umur, Jumlah Anak Hidup, Pekerjaan, 7 Penghasilan, Biaya Pemasangan dan Dukungan Suami Dalam Memengaruhi Pemilihan MKJP di Desa Srihardono Kecamatan Pundong Kabupaten Bantul Tahun 2019.