



Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandala Waluya

ISSN : 2809-3151

DOI : <https://doi.org/10.54883/jikmw.v2i2.644>

<https://ejournal.umw.ac.id/jikmw/index>



## Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Wilayah Kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

Sri Mulyani, Fitriani

Prodi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Mandala Waluya

### ABSTRAK

Puskesmas Tongkuno memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang masih sangat terbatas, kondisi seperti inilah yang biasanya mengakibatkan timbulnya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan berupa rendahnya loyalitas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan laporan tiga bulan terakhir tentang kunjungan pasien rawat inap, bulan Januari jumlah kunjungan sebanyak 137, bulan Februari 105 kunjungan dan bulan Maret turun drastis hingga 78 kunjungan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study untuk mengukur variabel dependen (mutu Pelayanan dan fasilitas puskesmas) dan variabel independen (kehandalan, ketanggapan, perhatian dan fasilitas) yang diteliti secara bersamaan. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Data diolah menggunakan program SPSS, selanjutnya dideskripsikan menurut kriteria obyektif. Analisis data untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji chi square pada tingkat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan sedang antara kehandalan dan ketanggapan dengan loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna.

Bagi pihak Puskesmas agar membuat kebijakan pelayanan kesehatan melalui penyediaan sarana dan prasarana kesehatan serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait yang membuat kebijakan dan disarankan pula kepada Petugas Kesehatan agar meningkatkan sikap profesionalisme dalam melakukan pelayanan.

Kata Kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Loyalitas pasien rawat inap, Puskesmas Tongkuno

## Service Quality Relationships With Loyalty of Interior Patients in Working Areas of Health Center Tongkuno District Muna

### ABSTRACT

The Tongkuno Community Health Center has very limited quality of service and facilities. Conditions like this usually result in complaints that are often heard from users of health services in the form of low loyalty to the health services provided. Based on reports for the last three months on inpatient visits, in January the number of visits was 137, in February 105, and in March it dropped dramatically to 78.

This type of research is quantitative with a cross-sectional study approach to measure the dependent variable (quality of health center services and facilities) and independent variables (reliability, responsiveness, attention, and facilities), which are studied simultaneously. The sample size in this research is 95 respondents. The data was processed using the SPSS program, then described according to objective criteria. Data analysis to find out the relationship between the independent variable and the dependent variable used the chi square test at the 95% confidence level.

The results showed a moderate relationship between reliability and responsiveness and inpatient loyalty in the working area of the Tongkuno Public Health Center, Muna Regency.

For the Puskesmas to make health service policies through the provision of health facilities and infrastructure and coordinate with related parties who make policies, it is also recommended that Health Officers increase their professionalism in providing services.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Loyalty of Inpatient, Health Center Tongkuno

Penulis Korespondensi :  
Sri Mulyani  
Universitas Mandala Waluya  
E-mail : [srimulyani0035@gmail.com](mailto:srimulyani0035@gmail.com)  
No. Hp : 085234 189777

Info Artikel :  
Submitted : 07 Oktober 2022  
Revised : 05 Desember 2022  
Accepted : 29 Desember 2022  
Published : 31 Desember 2022

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai UPTD dinas kesehatan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Misi Puskesmas adalah mendukung tercapainya misi kesehatan nasional serta wilayah puskesmas yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2015).

Persaingan yang timbul dengan maraknya Puskesmas baru dan semakin berkembangnya Puskesmas pemerintah sebenarnya berdampak positif bagi pengguna rumah sakit yaitu menjadikannya memiliki banyak pilihan. Namun disisi lain kondisi ini menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit yang memaksa untuk saling berlomba menjadi yang terbaik. Hal itu dilakukan dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan, target yang selalu ingin dicapai oleh setiap perusahaan termasuk rumah sakit. Banyak penelitian menunjukkan bahwa untuk menarik satu pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama (Setiawan, 2011).

Loyalitas digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang, lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-temannya. menilai loyalitas pelanggan sebagai ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk

memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan, dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Berbeda dari kepuasan yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal adalah yang melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing (Wijono, 2013).

Puskesmas Tongkuno merupakan salah satu dari 27 puskesmas yang ada di kabupaten Muna yang masuk dalam kategori puskesmas perawatan. Hasil wawancara langsung dengan 4 orang pasien rawat inap di puskesmas Tongkuno, diketahui bahwa masih ada keluhan tentang pelayanan kesehatan yang dinilai belum memuaskan. Hal ini tampak dari laporan tiga bulan terakhir tentang kunjungan pasien rawat inap yaitu pada bulan Januari jumlah kunjungan sebanyak 137 orang, kemudian pada bulan Februari turun menjadi 105 kunjungan dan pada bulan Maret turun drastis hingga hanya mencapai 78 kunjungan (Puskesmas, 2017). Hal ini disebabkan karena 27 pasien yang pernah mendapatkan perawatan tak ingin lagi berobat di Puskesmas Tongkuno.

Menurut (Muninjaya, 2011) bahwa penurunan kunjungan Puskesmas berhubungan erat dengan rendahnya mutu pelayanan Puskesmas dan penurunan ekonomi masyarakat akibat krisis ekonomi terutama mereka yang menjadi pelanggan tetap Puskesmas. Rendahnya mutu pelayanan kesehatan selain disebabkan oleh terbatasnya ketersediaan sarana/prasarana serta tenaga profesional juga disebabkan oleh beban kerja Puskesmas. Namun dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan nomor 128 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, maka beban kerja

tersebut menjadi berkurang. Kemudian daripada itu, Puskesmas menghadapi persaingan terselubung karena banyaknya petugas kesehatan (termasuk paramedis) yang juga menjual jasa pelayanan kesehatan secara pribadi, sehingga dalam menghadapi persaingan internal seperti ini, Puskesmas mau tidak mau harus meningkatkan mutu pelayanannya termasuk image pelayanan Puskesmas (Muninjaya, 2011). Oleh karena itu perlu upaya untuk memahami kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Karena bagi pasien mutu yang baik adalah yang dapat memberi kepuasan, sedang bagi penyelenggara pelayanan adalah yang sesuai.

Menurut (Eryanto, 2011), keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti Puskesmas memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa Puskesmas yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Ketanggapan merupakan keinginan para petugas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesiapan petugas dalam melayani pasien, kecepatan petugas dalam menangani transaksi, dan penanganan Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pasien kepada Puskesmas (Eryanto, 2011).

Puskesmas Tongkuno dalam operasinya dapat digolongkan sebagai Puskesmas jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pasiennya (pasien) ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi dalam memenuhi harapan pasiennya. Dimensi tersebut meliputi pertama, keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kedua, daya tanggap yaitu keinginan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Keempat, Fasilitas meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurritzka, 2011) bahwa salah satu penyebab menurunnya jumlah kunjungan tersebut disebabkan karena kurangnya rasa puas yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan Cross Sectional Study, yaitu untuk mengukur variabel dependen (kinerja) dan variabel independen (kehandalan, ketanggapan, perhatian dan fasilitas) yang diteliti secara bersamaan (Sunyoto, 2011).

Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang pernah di rawat inap dari bulan Januari sampai Maret tahun 2017 berjumlah 322 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Loyalitas Pasien rawat inap**

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil tentang distribusi menurut rata-rata jawaban responden tentang Loyalitas pasien rawat inap seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi jawaban responden tentang Loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

No	Loyalitas pasien rawat inap	n	%
1	Tinggi	38	40
2	Rendah	57	60
Jumlah		95	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diperoleh Jawaban responden tentang Loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna. menunjukkan bahwa hasil rata-rata jawaban Loyalitas pasien rawat inap yang menyatakan tinggi dari seluruh pertanyaan diperoleh 38 responden (40%), sedangkan yang menyatakan Rendah sebanyak 57 responden (60%).

**Kehandalan**

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil tentang distribusi menurut rata-rata jawaban responden tentang Kehandalan seperti pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden tentang Kehandalandi wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

No	Kehandalan	n	%
1	Cukup	52	54,74
2	Kurang	43	45,26
Jumlah		95	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diperoleh Jawaban responden tentang Kehandalan di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna. menunjukkan bahwa hasil rata-rata jawaban Kehandalan yang menyatakan cukup dari seluruh pertanyaan diperoleh 52 responden (54,74%), sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 43 responden (45,26%)

**Ketanggapan**

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil tentang distribusi menurut rata-rata jawaban responden tentang Ketanggapan seperti pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden tentang Ketanggapan di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

No	Ketanggapan	n	%
1	Cukup	40	42,11
2	Kurang	55	57,89
Jumlah		95	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diperoleh Jawaban responden tentang Ketanggapan di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna. menunjukkan bahwa hasil rata-rata jawaban Ketanggapan yang menyatakan cukup dari seluruh pertanyaan diperoleh 40 responden (42,11%), sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 55 responden (57,89%).

Hubungan kehandalan dengan loyalitas pasien rawat inap

Tabel 4. Hubungan kehandalan dengan loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

No	Kehandalan	Loyalitas Pasien rawat inap				Jumlah		Uji statistik
		Tinggi		Rendah				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	2	31,58	0	70,18	2	54,74	X <sup>2</sup> Hit = 13,709 φ = 0,380
2.	Kurang	6	68,42	7	29,82	3	45,26	
Total		8	100	7	100	5	100	

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hubungan Kehandalan dengan Loyalitas pasien rawat inap. Responden yang mengatakan Kehandalan cukup dan merasa loyalitas tinggi terdapat 12 orang (31,58%), Responden yang mengatakan Kehandalan cukup dan merasa loyalitas rendah terdapat 40 orang (70,18%), Responden yang mengatakan Kehandalan kurang dan merasa loyalitas tinggi terdapat 26 orang (68,42%) dan Responden yang

mengatakan Kehandalan kurang dan merasa loyalitas rendah terdapat 17 orang (29,82%).

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai uji statistik Chi Square menunjukkan bahwa nilai X<sup>2</sup> Hit = 13,709 > X<sup>2</sup> Tabel = 3,841 yang berarti Ho ditolak Ha diterima yang berarti ada hubungan antara Kehandalan dengan Loyalitas pasien rawat inap. Hasil uji koefisien phi (φ) = 0,380 yang berarti keeratan hubungannya berada pada kriteria sedang.

Hubungan ketanggapan dengan loyalitas pasien rawat inap

Tabel 5. Hubungan Ketanggapan dengan Loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna

No	Ketanggapan	Loyalitas Pasien rawat inap				Jumlah		Uji statistik
		Tinggi		Rendah				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	0	26,32	0	52,63	0	42,11	X <sup>2</sup> Hit = 6,477 φ = 0,380
2.	Kurang	8	73,68	7	47,37	5	57,89	
Total		8	100	7	100	5	100	

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa hubungan Ketanggapan dengan Loyalitas pasien rawat inap. Responden yang mengatakan Ketanggapan cukup dan merasa loyalitas tinggi terdapat 10 orang (26,32%),

Responden yang menyatakan ketanggapan cukup dan merasa loyalitas rendah terdapat 30 orang (52,63%), Responden yang mengatakan ketanggapan kurang dan merasa loyalitas tinggi terdapat 28 orang (73,68%) dan Responden yang mengatakan ketanggapan

kurang dan merasa Loyalitas kurang terdapat 27 orang (47,37%).

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai uji statistik Chi Square menunjukkan bahwa nilai  $X^2_{hit} = 6.477 > X^2_{tabel} = 3,841$  yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara ketanggapan dengan Loyalitas pasien rawat inap. Hasil uji koefisien phi ( $\phi^2$ ) = 0,261 yang berarti keeratan hubungannya berada pada kriteria sedang.

## PEMBAHASAN

### Kehandalan

Kehandalan adalah Loyalitas pasien Rawat inap yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan terpercaya (Djoko, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil jawaban Kehandalan yang menyatakan cukup dari seluruh pertanyaan diperoleh 52 responden (54,74%) hal ini karena Prosedur pelaksanaan yang cepat dan tepat, Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat dan Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat. namun masih terdapat 40 orang (70,18%) yang memiliki loyalitas rendah. Hal ini disebabkan karena tempat tinggal pasien dengan puskesmas berjauhan sehingga jika sakit lebih memilih berobat dirumah saja.

Menurut (Danim, 2012) bahwa profesional tenaga kesehatan adalah kemampuan tenaga kesehatan ditinjau dari segi sikap, pengetahuan, keterampilan dan keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan membuat pasien datang berobat kembali.

Responden menyatakan kehandalan kurang sebanyak 43 responden (45,26%) hal ini disebabkan karena pasien merasa kurang mendapatkan penjelasan mengenai kondisi

kesehatan pasien, kurangnya petugas dalam memberikan informasi tentang khasiat obat yang diberikan kepada pasien. Meskipun demikian yang memiliki loyalitas tinggi terdapat 26 orang (68,42%) hal ini disebabkan puskesmas tongkuno merupakan satu-satunya pelayanan kesehatan terdekat dengan harapan agar pelayanannya bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Upaya mengatasi masalah ini perlu ada kebijakan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah pengelola petugas Puskesmas itu sendiri dengan melakukan peningkatan sumber daya manusia yang handal dan profesional melalui pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan kepada petugas kesehatan, sehingga kode etik dan standar pelayanan dapat berjalan secara profesional.

Selain unsur di atas ada pula unsur lain yang belum terlaksana sesuai dengan harapan pasien yakni sikap petugas kesehatan yang kadangkala membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan, kurangnya petugas kesehatan dalam memberikan penyuluhan kepada pasien serta kurangnya perhatian petugas kesehatan dalam memantau perkembangan kesehatan pasien.

Secara umum kehandalan merupakan salah satu ukuran untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan, dimana dalam penelitian ini sasarannya adalah loyalitas pasien rawat inap di Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Loyalitas pasien rawat inap di Puskesmas tongkuno dari segi Kehandalan diperoleh pula nilai uji statistik Chi Square menunjukkan bahwa nilai  $X^2_{hit} = 13,709 > X^2_{tabel} = 3,841$  yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan yang bermakna antara Kehandalan dengan

Loyalitas pasien rawat inap. Hasil uji koefisien phi ( $\phi^2$ ) = 0,380 yang berarti keeratan hubungannya berada pada kriteria sedang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Mulyasa (2013) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

#### Ketanggapan

Ketanggapan adalah harapan pasien yang dinilai berdasarkan kecepatan tanggapan petugas terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien rawat inap (Djoko, 2013).

Hasil penelitian diperoleh. menunjukkan bahwa hasil rata-rata jawaban Ketanggapan yang menyatakan cukup dari seluruh pertanyaan diperoleh 40 responden (42,11%), hal ini disebabkan karena kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dan Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Namun terdapat loyalitas rendah 30 responden (52,63%). Responden yang menyatakan kurang sebanyak 55 responden (57,89%) hal ini disebabkan petugas tidak pernah menawarkan bantuan pelayanan kepada pasien serta kurangnya melakukan komunikasi dengan pasien maupun keluarganya mengenai kondisi kesehatan yang dihadapi oleh pasien.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sofyan Lanochi di Puskesmas Sulawesi Tengah tahun 2011 dimana ditinjau dari dimensi ketanggapan responden mengatakan tidak puas disebabkan petugas tidak cepat tanggap dalam melakukan kegiatan (Sofyan, 2011).

Menurut hasil penelitian (Agus, 2011) menyatakan bahwa ada beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan petugas dalam pelayanan pasien salah satunya adalah komunikasi antara petugas dengan pasien

maupun keluarganya, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian tersebut.

Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan dapat diukur dari kemampuan petugas kesehatan dalam melayani pasien pada bagian penerima pasien seperti segera mengambil buku anamnesis untuk mencatat keluhan pasien, petugas langsung membawa pasien ke ruang pemeriksaan dan langsung memeriksa pasien, petugas kesehatan langsung mengambil kursi dorong untuk membawa pasien yang tidak bisa jalan serta tidak membiarkan pasien menunggu lama, cepat diperiksa oleh dokter serta cepat memberikan pertolongan saat pasien membutuhkan pertolongan (Azwar, 2013).

Penelitian menunjukkan bahwa nilai uji statistik Chi Square menunjukkan bahwa nilai  $X^2_{hit} = 6.477 > X^2_{tabel} = 3,841$  yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan Loyalitas pasien rawat inap. Hasil uji koefisien phi ( $\phi^2$ ) = 0,261 yang berarti keeratan hubungannya berada pada kriteria sedang.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Keandalan dengan loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna, dan ada hubungan antara ketanggapan dengan loyalitas pasien rawat inap di wilayah kerja Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pihak kampus Universitas Mandala Waluya, Serta tak lupa pula kepada pihak Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna yang telah memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, E. (2011). *Administrasi Layanan Kesehatan : Prinsip, Praktikum, Struktur & Penyampaian*. Jakarta: EGC.
- Azwar. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Danim, S. (2012). *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Djoko. (2013). *Motivasi Kinerja Pegawai*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Eryanto. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survey pada Pasien bagian Jantung Rumah Sakit)*.
- Kemenkes. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2015-2019*. Jakarta.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nurritzka, d. (2011). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan*.
- Puskesmas, T. (2017). *Profil Puskesmas Tongkuno Kabupaten Muna*.
- Setiawan, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Jakarta: Nuha Medika.
- Sofyan, L. (2011). *Studi tentang Kepuasan Rawat Inap di Puskesmas Sulawesi Tengah*.
- Sunyoto. (2011). *Analisis Data untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wijono. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume I*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandala Waluya (JIKMW) is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

