TINGKAT KEPUASANPASIENPROLANIS DIABETES MELLITUS (DM) TIPE 2 TERHADAP PELAYANAN PEMERIKSAAN KADAR GULA DARAH DI PUSKESMAS PULO KULON II

Icha Nur Salimah[1], Tri Hartiti[2], Umi Amalia[3]

1. *Program Studi D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang*
2. *Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Muhammadiyah Semarang*

Info artikel

Keywords
Patient Satisfaction, Examination Service, Prolanis

Abstrak

Chronic disease is a serious health problem and the biggest cause of death in the world, so that in every Community Health Center has a Chronic Disease Management Program (Prolanis), one of them is in Puskesmas Pulo Kulon II. This activity has been carried out since 2015 and has never been evaluated for Prolanis service satisfaction and has not had a complaint or advice book for patients. Patient satisfaction is very important for health institutions to realize quality health services. This study aims to determine the correlation between the level of satisfaction of Type 2 DM Prolanis patients to the service of examining blood sugar levels in Puskesmas Pulo Kulon II. This research is a quantitative research that uses descriptive correlation research with Cross Sectional approach. The population and sample were Type 2 DM Prolanis patients in Puskesmas Pulo Kulon II with 43 respondents. The sampling technique use Nonprobability Sampling technique with Purposive Sampling method. Data were analyzed using statistical tests of Kendal Tau correlation with an alpha value of 5%. The results showed that the level of satisfaction of Type 2 DM Prolanis patients to the service of examining blood sugar levels in Puskesmas Pulo Kulon II was satisfied 83.7%, quite satisfied 11.6% and very satisfied 4.7%. Statistical test results obtained significance value p = 0,000 < 0,05 with a value of r = 0,754. These results indicate that there a very strong correlation between the satisfaction of Prolanis patients to the service of examining blood sugar levels.

Pendahuluan

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat (Depkes, 2009). Kedudukan Puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id

diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Salah satu pelayanan dari Puskesmas yaitu pelayanan laboratorium. Laboratorium yang ada di Puskesmas melaksanakan pemeriksaan laboratorium atas permintaan dokter, dan melayani program-program yang ada. Program-program tersebut antara lain Program Pengelolaan Penyakit Kronis atau disingkat Prolanis. Prolanis terdiri dari dua pelayanan, yaitu Prolanis pasien hipertensi dan diabetes mellitus (DM) tipe 2.

Penyakit kronis merupakan permasalahan kesehatan serius dan penyebab kematian terbesar di dunia. Pada tahun 2008, penyakit kronis menyebabkan kematian pada 36 juta orang di seluruh dunia atau setara dengan 36% jumlah kematian di dunia. Berdasarkan hasil temuan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2013, penyakit kronis merupakan salah satu penyebab utama kematian di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diantaranya, adanya peserta Prolanis yang hanya mengikuti pemeriksaan gula darah puasa saja dan tidak melakukan pemeriksaan gula darah 2 jam *post prandial*, adanya peserta yang sudah terdaftar sebagai peserta Prolanis akan tetapi tidak melakukan pemeriksaan, adanya peserta Prolanis yang hadir dalam pemeriksaan bulan pertama dan tidak hadir dalam pemeriksaan bulan selanjutnya, dari hasil wawancara pihak laboratorium belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pelayanan Prolanis serta tidak ada buku komplain untuk pasien.

Beberapa keluhan pasien yang pernah diterima oleh pihak laboratorium seperti pengambilan sampel darah yang sakit dan menyebabkan hematom. Pada saat ini Puskesmas Pulo Kulon II sedang mempersiapkan diri untuk akreditasi sehingga memerlukan beberapa masukan salah satunya dari pelanggan atau pasien sebagai bahan acuan untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar terutama pada program-program yang dilaksanakan seperti Prolanis.

Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kuantitatif menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel terikat dan variabel bebas diteliti dalam waktu bersamaan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien prolanis diabetes mellitus (DM) tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Prolanis Puskesmas Pulo Kulon II yang mendapat pelayanan pemeriksaan kadar gula darah setiap satu bulan sekali yang berjumlah 40 pasien yang didapat berdasarkan rumus Slovin (Yusuf, 2017).Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pulo Kulon II dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat yaitu mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis diabetes mellitus tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dalam bentuk tabel. Kemudian diuji hubungan kedua variabel tersebut menggunakan uji statistik *Kendal Tau*.

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan umur pasien sebagian besar berusia lansia yaitu usia 49 sampai 61 tahun, jenis kelamin dominan lebih banyak perempuan, mayoritas bekerja sebagai petani, berpendidikan SD dan melakukan pemeriksaan sejak Prolanis dilaksanakan (pemeriksaan >5 kali).

Tingkat Kepuasan pasien Prolanis

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien Prolanis terhadap pelayanan

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id

pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi dimensi bukti fisik (*tangible)* dengan 43 responden yakni 37 orang (86,0%) menilai dengan kategori puas, 3 orang (7,0%) kategori cukup puas dan sebanyak 3 orang (7,0%) dengan kategori sangat puas. Dari segi dimensi kehandalan (*reliability)* dengan 43 responden yakni 34 orang (79,1%) menilai dengan kategori puas, 7 orang (16,3%) kategori cukup puas dan sebanyak 2 orang (4,7%) dengan kategori sangat puas. Segi dimensi daya tanggap (*responsivenes)* dengan 43 responden yakni 37 orang (86,0%) menilai dengan kategori puas, 4 orang (9,3%) dengan kategori sangat puas dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori cukup puas. Dimensijaminan (*assurance)* dengan 43 responden yakni 22 orang (51,2%) menilai dengan kategori puas, 20 orang (46,5%) dengan kategori sangat puas dan sebanyak 1 orang (2,3%) kategori cukup puas dan dari segi dimensi empati (*emphaty)* dengan 43 responden yakni 34 orang (79,1%) menilai dengan kategori puas, 7 orang (16,3%) dengan kategori sangat puas dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori cukup puas.

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien Prolanis terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dengan 43 responden didapat rerata dari segi dimensi bukti fisik yakni (86,0%), kehandalan (79,1%), daya tanggap (86,0%), jaminan (51,2%) dan empati (79,1%). Secara keseluruhan menilai dengan kategori puas.

Tingkat Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kadar Gula Darah

Tabel 1. Kategori Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan dari Dimensi Bukti Fisik

Dimensi Kualitas	Kategori					
	Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (Tangible)						
Kecepatan Petugas	7	16.3	35	81.4	1	2.3
Menanggapi Masalah dan Keluhan	8	18.6	35	81.4	0	0
Kejelasan Informasi	9	20.9	33	76.7	1	2.3
Ketanggapan Petugas	7	16.3	34	79.1	2	4.7

Berdasarkan tabel 1. Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dari kecepatan petugas yakni 35 orang (81,4%) menilai dengan kategori baik, 7 orang (16,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 1 orang (2,3%) kategori sangat baik. Dari menanggapi masalah dan keluhan yakni 35 orang (81,4%) menilai dengan kategori baik, dan 8 orang (18,6%) dengan kategori cukup baik.

Dari kejelasan informasi yakni 33 orang (76,7%) menilai dengan kategori baik, 9 orang (20,9%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 1 orang (2,3%) kategori sangat baik dan ketanggapan petugas yakni 34 orang (79,1%) menilai dengan kategori baik, 7 orang (16,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik.

Tabel 2. Kategori Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan dari Dimensi Kehandalan

Dimensi Kualitas	Kategori					
	Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%
Kehandalan (Reliability)						
Ketepatan Janji Hasil	8	18.6	35	81.4	0	0
Keakuratan Hasil	8	18.6	35	81.4	0	0
Kemampuan Petugas	10	23.3	31	72.1	2	4.7
Keterampilan Petugas	9	20.9	31	72.1	3	7.0

Berdasarkan tabel 2. Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dari ketepatan janji hasil yakni 35 orang (81,4%) menilai dengan kategori baik, dan 8 orang (18,6%) dengan kategori cukup baik. Dari keakuratan hasil yakni 35 orang (81,4%) menilai dengan kategori baik, dan 8 orang (18,6%) dengan kategori cukup baik.

Dari kemampuan petugas yakni 31 orang (72,1%) menilai dengan kategori baik, 10 orang (23,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik dan keterampilan petugas yakni 31 orang (72,1%) menilai dengan kategori baik, 9 orang (20,9%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 3 orang (7,0%) kategori sangat baik.

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id

Tabel 3. Kategori Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan dari Dimensi daya Tanggap

Dimensi Kualitas	Kategori					
	Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%
Daya tanggap (Responsivenes)						
Penampilan Petugas	6	14.0	32	74.4	5	11.6
Kebersihan dan Kerapian Petugas	8	18.6	33	76.7	2	4.7
Kebersihan Perlengkapan	5	11.6	34	79.1	4	9.3
Kelengkapan Peralatan Prolanis	12	27.9	28	65.1	3	7.0

Berdasarkan tabel 3. Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dari penampilan petugas yakni 32 orang (74,4%) menilai dengan kategori baik, 6 orang (14,0%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 5 orang (11,6%) kategori sangat baik. Dari kebersihan dan kerapian petugas yakni 33 orang (76,7%) menilai dengan kategori baik, 8 orang (18,6%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik.

Dari kebersihan perlengkapan Prolanis yakni 34 orang (79,1%) menilai dengan kategori baik, 5 orang (11,6%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 4 orang (9,3%) kategori sangat baik dan kelengkapan peralatan Prolanis yakni 28 orang (65,1%) menilai dengan kategori baik, 12 orang (27,9%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 3 orang (7,0%) kategori sangat baik.

Tabel 4. Kategori Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan dari Dimensi Jaminan

Dimensi Kualitas	Kategori					
	Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%
Jaminan (Assurance)						
Pengambilan Darah	6	14.0	13	30.2	24	55.8
Pemberian Layanan dan Perlindungan	7	16.3	33	76.7	3	7.0
Kemampuan Petugas	4	9.3	37	86.0	2	4.7
Keramahan Dan Kesopanan	3	7.0	38	88.4	2	4.7

Berdasarkan tabel 4. Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dari pengambilan darah yakni 24 orang (55,8%) menilai dengan kategori sangat baik, 13 orang (30,2%) dengan kategori baik dan sebanyak 6 orang (14,0%) kategori cukup baik. pemberian layanan dan perlindungan keamanan yakni 33 orang (76,7%) menilai dengan kategori baik, 7 orang (16,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 3 orang (7,0%) kategori sangat baik.

Dari kemampuan petugas yakni 37 orang (86,0%) menilai dengan kategori baik, 4 orang (9,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik serta keramahan dan kesopanan petugas yakni 38 orang (88,4%) menilai dengan kategori baik, 3 orang (7,0%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik.

Tabel 5.Kategori Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan dari Dimensi Empati

Dimensi Kualitas	Kategori					
	Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%
Empati (Emphaty)						
Sikap Petugas	12	27.9	28	65.1	3	7.0
Perhatian Petugas	13	30.2	29	67.4	1	2.3
Memahami keinginan dan kebutuhan	11	25.6	31	72.1	1	2.3
Komunikasi Petugas	14	32.6	25	58.1	4	9.3

Berdasarkan tabel 5. Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dari sikap petugas yakni 28 orang (65,1%) menilai dengan kategori baik, 12 orang (27,9%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 3 orang (7,0%) kategori sangat baik. Dari perhatian petugasyakni 29 orang (67,4%) menilai dengan kategori baik, 13 orang (30,2%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 1 orang (2,3%) kategori sangat baik.

Dari memahami keinginan dan kebutuhan yakni 31 orang (72.1%) menilai dengan kategori baik, 11orang (25,6%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 1 orang (2,3%) kategori sangat baik serta komunikasi petugas yakni 25 orang (58,1%) menilai dengan kategori baik, 14 orang (32,6%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 4 orang (9,3%) kategori sangat baik.

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kadar Gula Darah DenganTingkat Kepuasan Pasien Prolanis

Pelayanan	Kepuasan						Total		R	P Value
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas					
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Cukup Baik	3	7,0	1	2,3	0	0	4	9,3		
Baik	2	4,7	35	81,4	0	0	37	86,0	0,754	0,001
Sangat Baik	0	0	0	0	2	4,7	2	4,7		
Total	5	11,6	36	83,7	2	4,7	43	100		

Berdasarkan tabel 6.Diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II rerata dari Dimensi Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan dan Bukti Fisik yakni 37 orang (86,0%) menilai dengan kategori baik, 4 orang (9,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik.

Dilihat dari tabel 6. pada uji korelasi *Kendal Tau* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien Prolanis dengan kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah. Jika dilihat dari koefisien korelasi didapat nilai 0,754 yang artinya memiliki hubungan yang kuat. Dua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat dan berbanding lurus, semakin baik kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah pada pasien Prolanis DM tipe 2 maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan.

Diskusi

Secara simultan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 43 responden pasien Prolanis diabetes mellitus tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II rerata hasil menunjukkan bahwa sebanyak 37 orang (86,0%) menilai dengan kategori baik, 4 orang (9,3%) dengan kategori cukup baik dan sebanyak 2 orang (4,7%) kategori sangat baik.

Hasil dari pertanyaan melalui kuesioner kualitas pelayanan serta wawancara yaitu 10 responden memberi jawaban cukup baik pada pelayanan dari kemampuan petugas. Hal yang di maksud responden merupakan kemampuan petugas pada saat melakukan pemeriksaan gula darah pertama dengan hasil bisa diberikan kepada responden pada saat pemeriksaan pertama supaya pada hari pertama tersebut responden mengetahui hasil dari pemeriksaannya dan obat dapat diberikan, karena jarak rumah dengan Puskesmas cukup jauh maka dari itu responden meminta obat pada hari pemeriksaan pertama.

Selanjutnya dengan pertanyaan kuesioner dari sikap petugas, perhatian petugas, pemahaman petugas dengan memahami keinginan dan kebutuhan, komunikasi serta kelengkapan peralatan yang digunakan pada saat pemeriksaan beberapa responden menjawab cukup baik. Jawaban cukup baik tersebut dikarenakan responden mayoritas berpendidikan SD.

Hasil analisis terhadap uji korelasi *Kendal Tau* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Prolanis. Kualitas pelayanan yang diberikan berupa *tangible, empaty, reliability, responsivenes* dan *assurance* merupakan faktor-faktor yang dinilai oleh pasien Prolanis untuk kemudian dievaluasi apakah sudah sesuai dengan harapan pasien.

Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.8 pada uji korelasi *Kendal Tau* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Prolanis dengan kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah. Nilai koefisien korelasi diperoleh yaitu 0, 754 yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan berbanding lurus. Semakin baik kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien Prolanis.

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien Prolanis diabetes mellitus tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan yaitu hasil dari tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah Tahun 2018 adalah sebagian besar responden puas sebanyak 36 orang (83,7%). Sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)PERMENKES RI Nomor 129/SK/II/2008. Hasil analisis diperoleh variabel tingkat pelayanan dari dimensi daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan dan bukti fisik didapat rerata yaitu (9,3%)cukup baik, (4,7%) sangat baik dan (86,3%) baik. Tingkat secara keseluruhan dengan kategori baik. Ada hubungan antara kepuasan pasien Prolanis dengan kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai koefisien korelasi yaitu 0, 754 yang artinya memiliki hubungan yang kuat. Maka diketahui semakin baik kualitas pelayanan pemeriksaan kadar gula darah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2.

Saran

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu Bagi laboratorium Puskesmas Pulo Kulon II untuk meningkatkan mutu pelayanan pemeriksaan kadar gula darah mengenai dimensi *reliability* (kehandalan), pada pengeluaran hasil pemeriksaan Prolanis pada gula darah pertama diberitahukan kepada pasien serta pemberian obat, karena mengingat jarak rumah pasien cukup jauh. Untuk meningkatkan mutu pelayanan mengenai dimensi jaminan, meningkatkan kemampuan dalam meyakinkan pasien pada saat pengambilan darah meskipun sedikit sakit, memberikan rasa aman serta beradaptasi dengan karakteristik dari pasien. Bagi institusi pendidikan agar dapat senantiasa meningkatkan kualitas pendidikan danmembekali mahasiswa dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang cukup sehingga hasil yang didapat saat ini dapat terus meningkat dan dipertahankan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dr.Tri Hartiti,SKM,M.Kep selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian dan artikel ini dengan baik. Yang kedua kepada Umi Amalia,S.E,M.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian dan artikel ini dengan baik. Keluarga dan sahabat yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungannya, serta responden dan pihak-pihak yang membantu penelitian ini hingga penelitian ini bisa selesai dengan baik dan benar.

Referensi

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. 2014. *Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/SK/II/2008

Pohan, Imbalo. S. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.

PBJS Kesehatan. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS Cetakan*. Visimedia: Jakarta.

***Corresponding Author :**
Icha Nur Salimah
Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273
E-mail : Salimahicha@yahoo.com

http://repository.unimus.ac.id