

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS IMBANAGARA KABUPATEN CIAMIS

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AGAINST PATIENT SATISFACTION IN  
IMBANAGARA HEALTH CENTER CIAMIS DISTRICT

**Ujang Enas**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priangga Timur Tasikmalaya  
Jl. Perintis Kemerdekaan No.200, Karsamenak, Kec. Kawalu, Tasikmalaya, Jawa Barat  
46182 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priangga Timur Tasikmalaya  
E-mail korespondensi: ujangenas@yahoo.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menentukan jumlah responden peneliti menggunakan teknik aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan secara parsial dimensi *tangible*, *reassponsiveness*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan, sedangkan dimensi *assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan, kepuasan, pasien.

**Diterima:** 18 Desember 2019

**Direview:** 24 Februari 2020

**Diterbitkan:** Februari 2020

### ABSTRACT

*This study aims to determine the magnitude of the effect of service quality on patient satisfaction at the Imbanagara Ciamis District Health Center. This study uses a survey method with a quantitative approach. To determine the number of respondents the researchers used accidental techniques, namely the technique of determining the sample based on spontaneity factors means that anyone who accidentally met with the researcher and in accordance with their characteristics, then the person can be used as a sample (respondent). The number of respondents in this study were 100 people. The data analysis technique in this study uses path analysis using the SPSS 21 program. The results of this study indicate that simultaneously service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, while the tangible, responsiveness, and empathy dimensions partially have a positive and significant effect to patient satisfaction, the reliability dimension has a negative and insignificant effect, while the assurance dimension has a positive and not significant effect on patient satisfaction at Imbanagara Ciamis District Health Center.*

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, service, satisfaction, patient.

### PENDAHULUAN

Berbicara mengenai kesehatan tentu tidak akan ada habis-habisnya, karena kesehatan adalah suatu kebutuhan dasar manusia baik secara individu, keluarga

ataupun kelompok. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia akan melakukan berbagai macam cara yaitu dengan cara menyelenggarakan pelayanan

kesehatan yang salah satunya adalah puskesmas.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Setiap puskesmas harus mampu mempertahankan pasiennya agar tidak beralih ke pusat pelayanan yang lainnya, salah satu yang harus ditempuh adalah mempertahankan dan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan muncul dari perasaan seseorang yang berasal dari suatu perbandingan antara kesenjangan sebuah aktivitas dari suatu layanan produk dengan harapannya. Jika Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa puas, sedangkan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak memuaskan, maka pasien akan merasa kecewa dan mengajukan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Berdasarkan peninjauan penulis yang dilaksanakan periode Maret – Juli 2019 di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis, masih terlihat gejala-gejala sebagai berikut :

1. Penggunaan teknologi modern masih kurang.
2. Keramahan, sapa, dan sopan santun masih belum sepenuhnya dilaksanakan.

Bertolak dari pemaparan tersebut di atas, penulis menuangkan judul penelitian yaitu : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengemukakan rumusan masalah yaitu : Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis ?

Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.

## **METODE**

Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif seperti yang dikemukakan Singarimbun dan Effendi (2003:21) seperti yang dikutip dalam Riduan (2015:39) penelitian survei dapat digunakan untuk maksud (1) penjajakan (*eksploratif*), (2) deskriptif, (3) penjelasan (*eksplanatory* atau *confirmatory*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis, (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu dimasa yang akan datang, (6) penelitian operasional, dan (7)

pengembangan indikator – indikator sosial.

### **Populasi dan Responden Penelitian**

Menurut Cooper dan Emory (Terjemahan Ellen Gunawan, Imam Nurmawan, 1996:221) populasi adalah tidak terbatas, jadi sebuah sampel sebanyak 100 orang yang diambil dari populasi berjumlah 5000 secara kasar mempunyai ketepatan estimasi yang sama dengan 100 sampel yang diambil dari 200 juta populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis yang datang untuk berobat atau berkonsultasi.

Responden (sampel) dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis yang berjumlah sebanyak 100 orang. Pengambilan responden ini menggunakan teknik aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) (Riduan, 2015:19).

### **Pengujian Validitas**

Dari  $r_{tabel}$  Produce Momen diperoleh nilai  $r_{tabel}$  untuk responden sebanyak 100 adalah 0,195. Untuk lebih jelasnya penulis sajikan validitas sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Pelayanan :  
*Tangible* 0,851 (Valid), *Reliability* 0,841 (Valid), *Responsiveness* 0,876 (Valid),

*Assurance* 0,852 (Valid), *Empathy* 0,831 (Valid).

b. Variabel Kepuasan Pasien :

Semua item pernyataan dalam variabel kepuasan pasien  $> 0,195$  sehingga dikategorikan valid.

### **Uji Reliabilitas**

a. Variabel Kualitas Pelayanan :

*Tangible* 0,837 (Reliabel), *Reliability* 0,813 (Reliabel), *Responsiveness* 0,776 (Reliabel), *Assurance* 0,766 (Reliabel), *Empathy* 0,834 (Reliabel).

b. Variabel Kepuasan Pasien :

Nilai *Cronbach Alpha* dalam variabel kepuasan pasien adalah sebesar 0,893  $> 0,195$  sehingga dikategorikan reliabel.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang telah diolah, maka didapatkan hasil deskripsi variabel sebagai berikut :

#### **Rekapitulasi Total Nilai Skor Variabel Penelitian**

a. Variabel Kualitas Pelayanan : *Tangible* 1.937 (Baik), *Reliability* 1.259 (Baik), *Responsiveness* 1.243 (Baik), *Assurance* 1.658 (Baik), *Empathy* 1.227 (Baik).

b. Variabel Kepuasan Pasien :

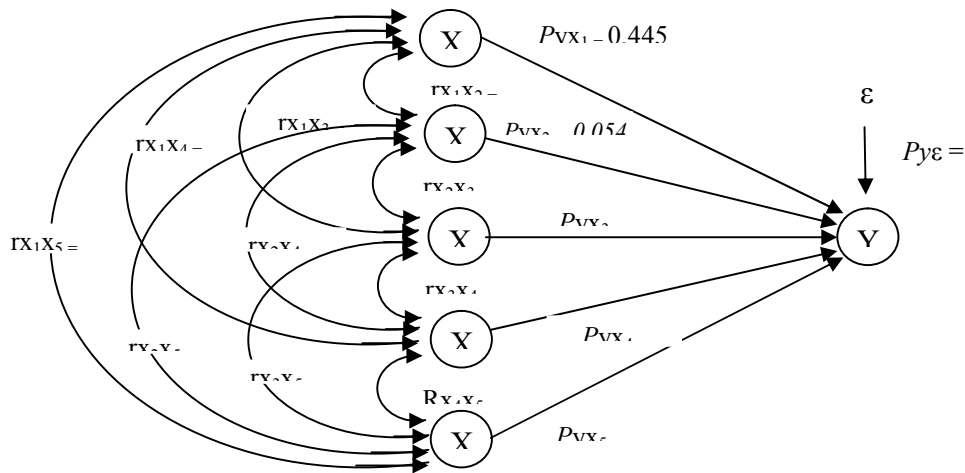
Total skor untuk variable kepuasan pasien adalah sebesar 4.555 sehingga dikategorikan baik.

#### **Perhitungan Koefisien Jalur.**

Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu diuji dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data dalam penelitian

ini terdistribusi normal, tidak terjadi gejala multikolinieritas serta tidak ada gangguan

heteroskedastisitas.



Hubungan Kausal Struktur Penelitian

Persamaan struktur tersebut adalah sebagai berikut :  $Y = p_{YX1} X_1 + p_{YX2} X_2 + p_{YX3} X_3 + p_{YX4} X_4 + p_{YX5} X_5 + \epsilon$ .

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi  $R_{X1X2X3X4X5Y}$  adalah 0,859 dan nilai koefisien jalur  $P_{yx1}$  adalah 0,445,  $P_{yx2}$  adalah -0,054,  $P_{yx3}$  adalah 0,214,  $P_{yx4}$  adalah 0,021 dan  $P_{yx5}$  adalah 0,353, sedangkan koefisien determinan atau kontribusi  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  terhadap  $Y$  adalah ( $R_{square} = R^2_{X1X2X3X4X5Y}$ ) = 0,737 yang berarti bahwa 73,7 % variasi kepuasan pasien ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh variasi tangible ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ) dan empathy ( $X_5$ ). Besarnya koefisien residu  $P_{y\epsilon} = 1 - 0,737 = 0,263$  yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh di luar  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) adalah sebesar 26,3 %. Dengan demikian persamaan struktur penelitian

adalah  $Y = 0,445 X_1 - 0,054 X_2 + 0,214 X_3 + 0,021 X_4 + 0,353 X_5 + 0,263$ .

### 1. Pengujian Secara Simultan Pengaruh Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 52,765. Dari tabel F untuk signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (5,94) diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,311. Karena dari hasil penelitian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  (52,765) lebih besar dibandingkan  $F_{tabel}$  (2,311), maka pada tingkat kekeliruan 5%  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, jadi berdasarkan pada hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa dimensi *tangible, reliability, responsiveness, Assurance dan empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Total pengaruh

dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 73,7 %, sedangkan besarnya koefisien residu atau faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di luar penelitian adalah sebesar 26,3 %. Skor variabel kepuasan pasien sebesar 4.555 berada pada kategori Baik. Hal ini berarti bahwa seluruh sumber daya yang dimiliki Puskesmas Imbanagara yang didasarkan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah cukup memberikan kepuasan terhadap pasien meskipun harus terus dipertahankan bahkan untuk lebih ditingkatkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa secara simultan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sangat mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.

## 2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

### a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien jalur  $P_{yx1}$  sebesar 0,445 dengan  $t_{hitung} = 5,878$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,986$ . Dengan tingkat kepercayaan 95%  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Imbanagara

Kabupaten Ciamis. Dimensi *tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 19,8 %, sedangkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 14,5 %. Dengan demikian total pengaruh dimensi *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 34,3 %. Skor dimensi *tangible* sebesar 1.937 berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa sarana fisik yang berupa peralatan kesehatan di puskesmas, fasilitas yang nyaman, ruangan puskesmas seperti ruang praktik, laboratorium, ruang tunggu yang representatif, serta petugas kesehatan yang selalu berpakaian sopan dan rapi serta komunikasi yang harmonis dengan pasien sudah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan pada pasien.

### b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan nilai koefisien jalur  $P_{yx2}$  sebesar -0,054 dengan  $t_{hitung} = -0,646$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,986$ . Dengan tingkat kepercayaan 95%  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Dimensi *reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,3 %, sedangkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar -3,7 %. Dengan demikian total pengaruh dimensi *reliability* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien

(Y) adalah sebesar -3,4 %. Skor dimensi *reliability* sebesar 1.259 berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, keandalan, serta pelayanan tanpa membedakan suku, ras dan agama sudah dilaksanakan para petugas, tetapi meskipun demikian belum dirasakan oleh pasien sehingga tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien

**c. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Dimensi Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien.**

Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien jalur  $P_{yx3}$  sebesar 0,214 dengan  $t_{hitung} = 2,237$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,986$ . Dengan tingkat kepercayaan 95%  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Dimensi *responsiveness* ( $X_3$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 4,6 %, sedangkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 10,6 %. Dengan demikian total pengaruh dimensi *responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 15,2 %. Skor dimensi *responsiveness* sebesar 1.243 berada pada kategori Baik. Hal ini berarti bahwa keinginan para petugas untuk membantu pasien dengan pelayanan yang tanggap, memberikan informasi yang *up date* pada pasien serta selalu

memberikan bantuan setiap pasien jika ada kesulitan sudah terlaksana dengan baik, dan pasien pun merasakan pelayanan yang diberikan tersebut sehingga pelayanan tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**d. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Dimensi Assurance terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien jalur  $P_{yx4}$  sebesar 0,021 dengan  $t_{hitung} = 0,244$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,986$ . Dengan tingkat kepercayaan 95%  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Dimensi *assurance* ( $X_4$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,04 %, sedangkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 1,3 %. Dengan demikian total pengaruh dimensi *assurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 1,34 %. Skor dimensi *assurance* sebesar 1.658 berada pada kategori Baik. Hal ini berarti bahwa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari para petugas, serta menumbuhkan rasa aman pada pasien sudah dilaksanakan tetapi belum optimal, sehingga pasien tidak merasakan apa yang sudah dikerjakan oleh petugas, hal ini memberikan dampak tidak berpengaruhnya pelayanan tersebut terhadap kepuasan pasien

#### e. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Pengaruh Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien jalur  $P_{yx5}$  sebesar 0,353 dengan  $t_{hitung} = 4,420$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,986$ . Dengan tingkat kepercayaan 95%  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. Dimensi *empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 12,5 %, sedangkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 13,8 %. Dengan demikian total pengaruh dimensi *empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 26,3 %. Skor dimensi *empathy* sebesar 1.227 berada pada kategori Baik. Hal ini berarti bahwa hubungan komunikasi serta perhatian yang baik terhadap pasien, petugas selalu memberikan informasi yang jelas terhadap pasien, serta petugas memahami keinginan pasien, sudah dilaksanakan dengan baik dan dirasakan oleh pasien, sehingga pelayanan yang sudah diberinya tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

1. Hasil penelitian diperoleh persamaan struktur yaitu :  $Y = 0,445 X_1 - 0,054 X_2 + 0,214 X_3 + 0,021 X_4 + 0,353 X_5 + 0,263$ . menunjukkan bahwa nilai sign.

$0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis dengan kontribusi sebesar 73,7%, sedangkan pengaruh faktor lain di luar penelitian adalah sebesar 26,3%.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* dengan nilai 1.937, *reliability* dengan nilai 1.259, *responsiveness* dengan nilai 1.243, *assurance* dengan nilai 1.658, dan *empathy* mempunyai nilai sebesar 1.227, berarti hal ini semuanya tergolong Baik.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis mempunyai nilai sebesar 4.555, berarti hal ini tergolong Baik.

##### SARAN

Penelitian ini memberikan saran-saran dengan maksud agar pihak Puskesmas dalam melaksanakan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat meningkatkan kepuasan pasien. Adapun saran yang dimaksud sebagaimana hasil pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Disarankan agar pihak Puskesmas meningkatkan pelayanan tanpa membeda – bedakan ras, melaksanakan tugas sesuai dengan SOP serta meningkatkan kemampuan sehingga setiap tindakan media yang diambil petugas sudah tepat sehingga tujuan organisasi menjadi mudah untuk dicapai yaitu memberikan kepuasan kepada pasien.
2. Disarankan agar pihak Puskesmas menumbuhkan rasa aman kepada pasien selama berobat, merasakan percaya kepada petugas serta melaksanakan sepenuhnya senyum sapa dan salam kepada pasien sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.
3. Herlambang, Susatyo, 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
4. Muninjaya, A.A Gde, 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
5. Riduan, 2015. *Dasar – dasar Statistika*. Bandung : CV. Alfabeta.
6. \_\_\_\_\_, 2015. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
7. Sabarguna, Boy S, 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jateng-DIY : Konsorsium Rumah Sakit Islam.
8. Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2003. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES.
9. Tribowo, Cecep, 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta : CV. Trans Info Media.
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Arikunto, Suharsimi, 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
2. Cooper, David R. dan Emory, C. William, 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1. Terjemahan oleh Ellen Gunawan, Imam Nurmawan. Jakarta : Erlangga.