

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS 1 MELAYA
JEMBRANA BALI**



AYU RAHAJENG DIANING NEGARI

NIM: 20161880013

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS 1 MELAYA
JEMBRANA BALI**



AYU RAHAJENG DIANING NEGARI

NIM: 20161880013

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

**“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS 1
MELAYA JEMBRANA BALI”**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Untuk Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran

OLEH:

AYU RAHAJENG DIANING NEGARI

NIM 20161880013

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Rahajeng Dianing Negari
NIM : 20161880013
Fakultas : Kedokteran
Program studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali”** yang saya tulis ini benar - benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 25 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



AYU RAHAJENG DIANING NEGARI

20161880013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **AYU RAHAJENG DIANING NEGARI (NIM 20161880013)**, telah disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam seminar hasil penelitian pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 22 Januari 2019

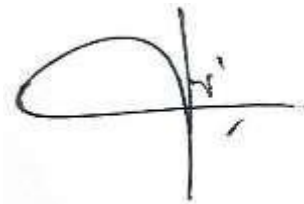
Menyetujui,

Pembimbing 1



(Annisa Nurida. dr., M.Kes)

Pembimbing 2



(dr.Musa Ghufron,MMR)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



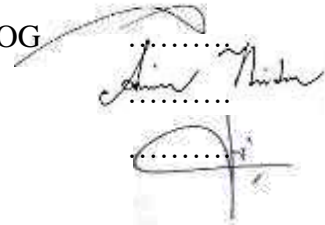
(dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si)

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali**” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal (20 Februari 2020) oleh mahasiswa atas nama **AYU RAHAJENG DIANING NEGARI (NIM 20161880013)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI

Penguji : Dr. H. Muhammad Anas, dr., Sp. OG
Pembimbing 1 : Annisa Nurida. dr., M.Kes
Pembimbing 2 : dr. Musa Ghufron, MMR



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kedokteran



Dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FIRS

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali”**. Pelaksanaan penyusunan skripsi ini berguna sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Kedokteran di Universitas Muhammadiyah Surabaya. Dalam penyusunan skripsi tentu tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan rasa hormat saya sampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono, M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. dr.H.M.Yusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FIRS., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Dr. dr. Muhammad Annas, Sp.OG dan dr. Laily Irfana, Sp.S selaku Wakil Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. dr. Nurma Yulianasari, M.Si., selaku Kepala Prodi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. dr, Kartika Prahasanti, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. dr. Nenny Triastuti, M.Si selaku Kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil selaku Koordinator Tim Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
8. Mutiara Ramadhani, S.K.M selaku bagian Akademik dan Seluruh Tim Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya beserta jajaranya.
9. Annisa Nurida. dr., M.Kes selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
10. dr. Musa Ghufron, MMR., selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik

11. Dr. dr. Muhammad Annas, Sp. OG., selaku penguji yang telah memberikan saran yang sangat mendukung dalam hal penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
12. Dr. Ni Komang Yulia Restu Ayu Ningsih selaku Kepala Puskesmas 1 Melaya yang telah memberikan kesempatan, menerima kedatangan peneliti dengan tangan terbuka dan kemudahan fasilitas selama proses pengambilan sampel penelitian.
13. Kepada kedua orangtua tercinta yang selama ini selalu memberikan dukungan secara moril dan materi serta do'a yang tidak pernah berhenti sampai saat ini. Hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan atas do'a dan dukungan orangtua.
14. Sahabat Rizky Dwi Lestari, Andre Bagaskara, Ayu Nur Walydah terima kasih telah memberikan semangat, motivasi dan do'a untuk peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Teman-teman tercinta angkatan 2016 Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya kepada kami. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi penyusun.

Surabaya, 21 Januari 2020

Penulis

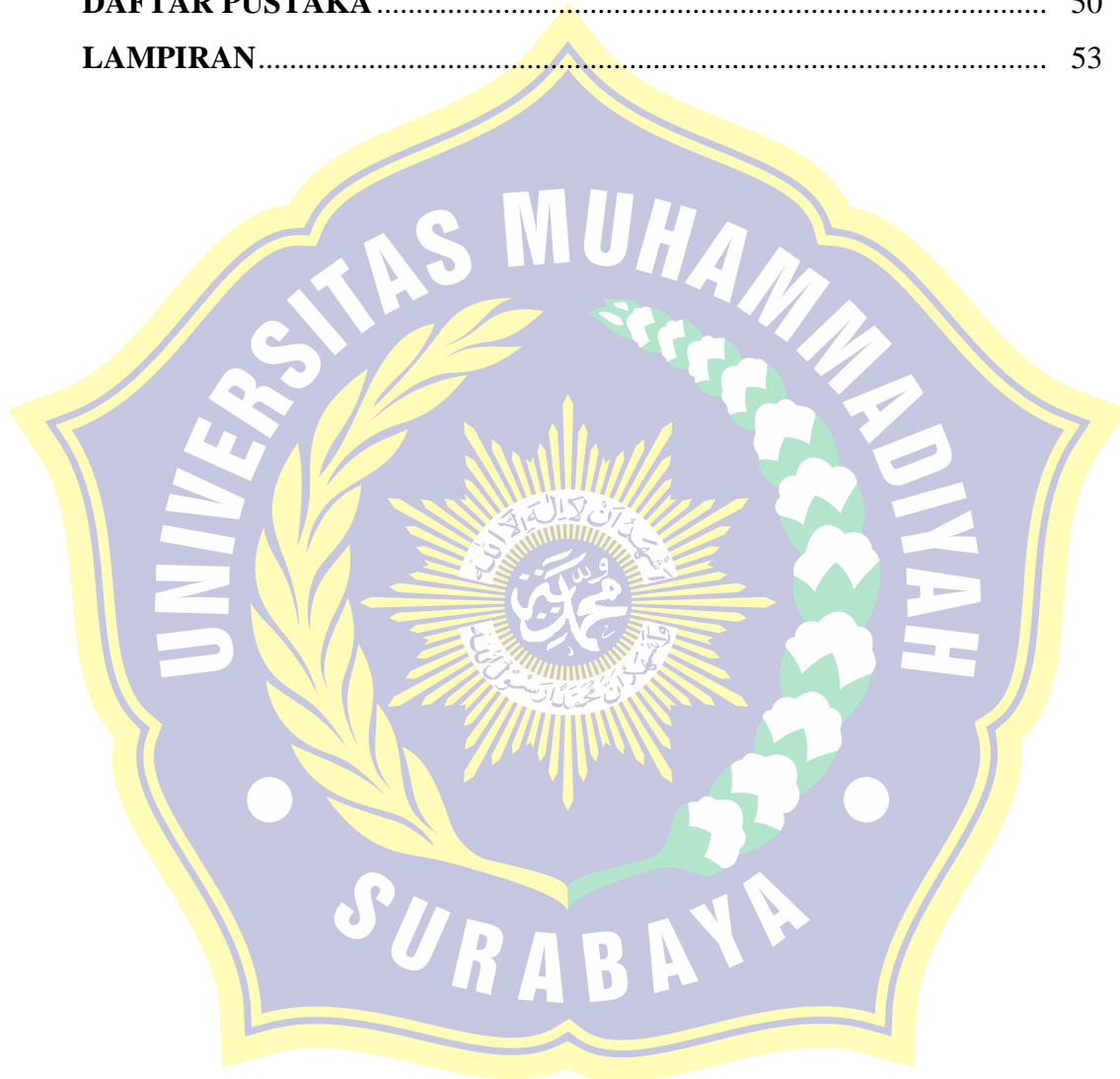
DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Halaman Prasyarat	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Daftar Singkatan dan Istilah.....	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Secara Teoritis.....	5
1.4.2 Secara Praktis.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelayanan Publik.....	6
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	6
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7

2.1.4	Standar Pelayanan Publik.....	8
2.2	Kepuasan.....	9
2.2.1	Pengertian Kepuasan.....	9
2.2.2	Kepuasan Pasien	9
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10
2.3	Pelayanan Kesehatan	10
2.3.1	Pengertian Puskesmas	11
2.3.2	Komponen dalam Puskesmas.....	12
2.3.3	Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	13
2.3.4	Pandangan Pasien dalam Memilih Pelayanan Kesehatan	14
2.4	Hubungan antara Dimensi Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	14
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS		16
3.1	Kerangka Konsep.....	16
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	16
3.3	Hipotesis Penelitian	17
BAB 4 METODE PENELITIAN		18
4.1	Rancangan Penelitian.....	18
4.2	Populasi Penelitian.....	18
4.3	Sampel Penelitian	18
4.4	Besar Sampel	18
4.5	Teknik Pengambilan Sampel	19
4.6	Variabel.....	20
4.6.1	Klasifikasi Variabel.....	20
4.6.2	Definisi Operasional	20
4.7	Instrumen Penelitian	24
4.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
4.8.1	Lokasi Penelitian.....	24
4.8.2	Waktu Penelitian.....	24
4.9	Prosedur Pengambilan Data.....	24

4.9.1	Bagan Alur Penelitian	24
4.10	Cara Pengolahan Data dan Analisis Data	25
BAB 5	HASIL PENELITIAN.....	26
5.1	Karakteristik Pasien	26
5.1.1	Karakteristik Pasien berdasarkan Usia.....	26
5.1.2	Karakteristik Pasien berdasarkan Jenis Kelamin	27
5.1.3	Karakteristik Pasien berdasarkan Pendidikan Akhir.....	27
5.1.4	Karakteristik Pasien berdasarkan Pekerjaan	28
5.2	Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	29
5.2.1	Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibility</i>	29
5.2.2	Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	30
5.2.3	Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
5.2.4	Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	33
5.2.5	Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	34
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	36
5.3.1	Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Tangibility</i>	36
5.3.2	Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	37
5.3.3	Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
5.3.4	Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	38
5.3.5	Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	38
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	39
5.4.1	Uji Normalitas.....	39
5.4.2	Uji Multikolinearitas	40
5.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	40
5.4.4	Uji Autokorelasi.....	41
5.5	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	42

BAB 6 PEMBAHASAN	44
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	49
7.1 Kesimpulan	49
7.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional	21
Tabel 4.2 Lanjutan Tabel 4.1	22
Tabel 4.3 Lanjutan Tabel 4.2	23
Tabel 5.1 Karakteristik Usia Pasien	26
Tabel 5.2 Karakteristik Jenis Kelamin Pasien	27
Tabel 5.3 Karakteristik Pendidikan Akhir Pasien	27
Tabel 5.4 Karakteristik Pekerjaan Pasien	28
Tabel 5.5 Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangibility</i>	29
Tabel 5.6 Lanjutan Tabel 5.5	30
Tabel 5.7 Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	30
Tabel 5.8 Lanjutan Tabel 5.7	31
Tabel 5.9 Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
Tabel 5.10 Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	33
Tabel 5.11 Lanjutan Tabel 5.10	34
Tabel 5.12 Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	35
Tabel 5.13 Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Tangibility</i>	36
Tabel 5.14 Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	37
Tabel 5.15 Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 5.16 Lanjutan Tabel 5.15	38
Tabel 5.17 Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	38
Tabel 5.18 Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	39
Tabel 5.19 Uji Normalitas	39
Tabel 5.20 Uji Multikolinearitas	40
Tabel 5.21 Hasil Uji F	42
Tabel 5.22 Hasil Uji t	43

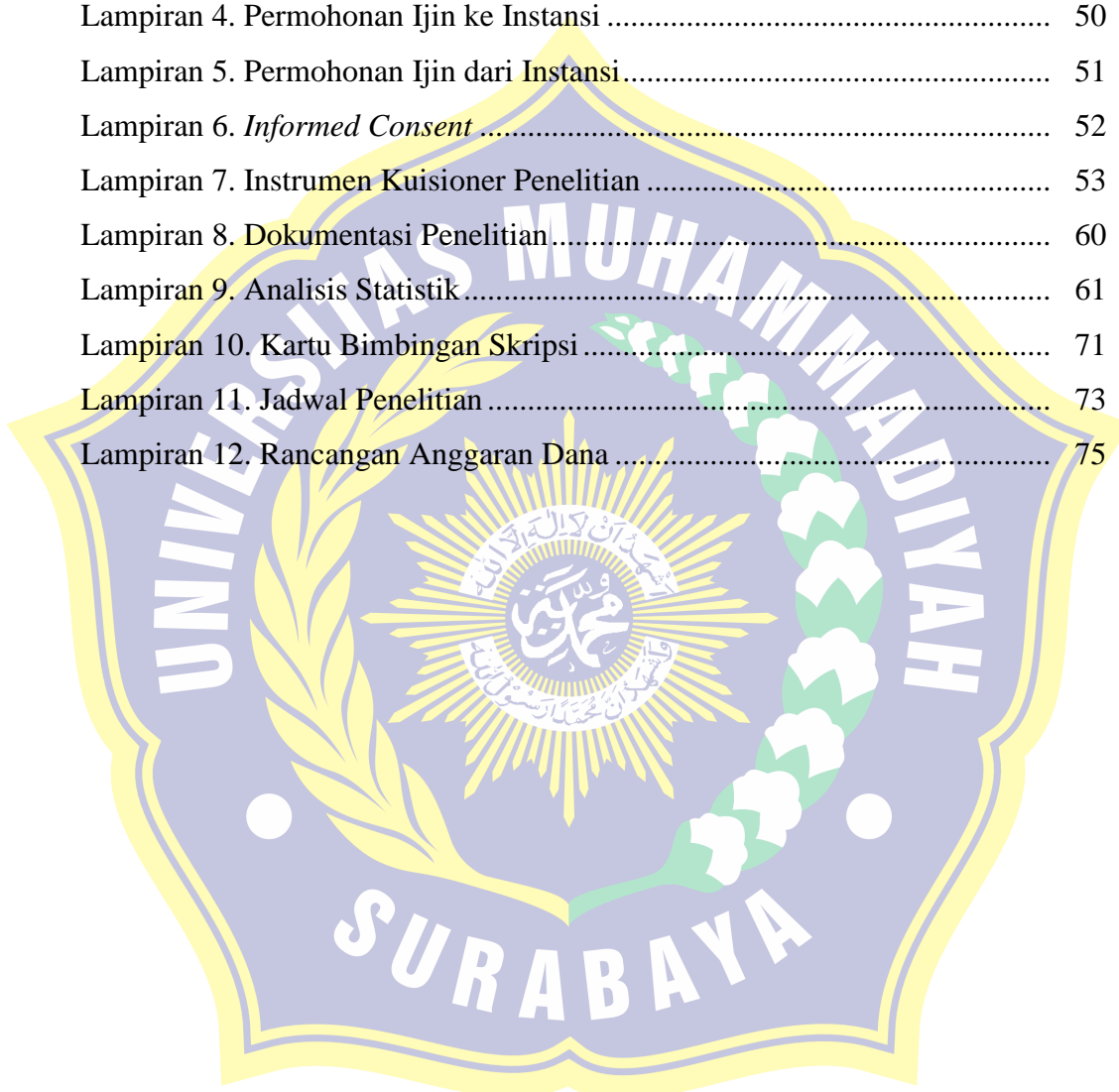
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 5.1 Grafik <i>Scatterplot</i>	41



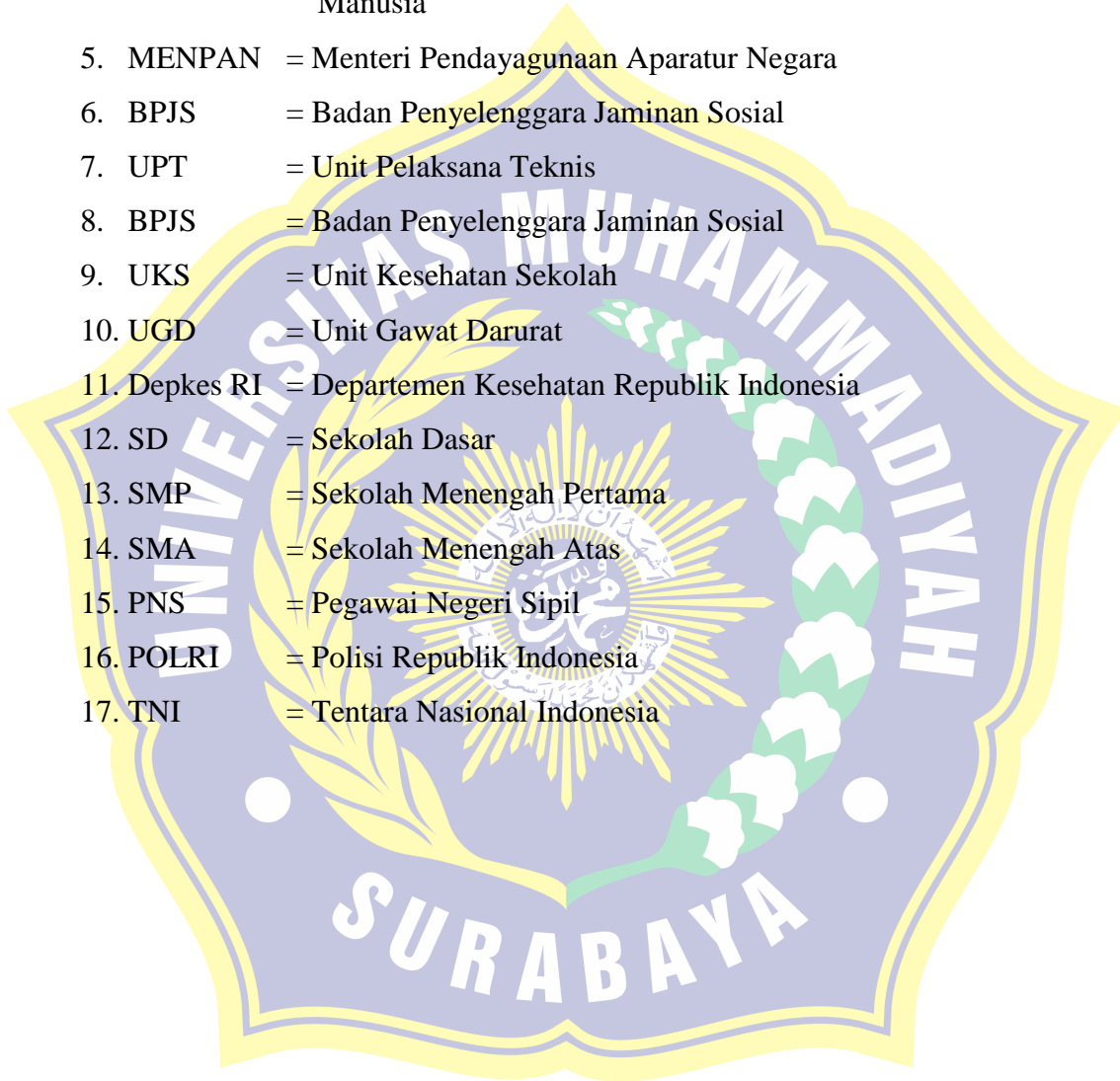
DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat Etik.....	47
Lampiran 2. Pernyataan Publikasi.....	48
Lampiran 3. Bukti Bebas Plagiasi.....	49
Lampiran 4. Permohonan Ijin ke Instansi.....	50
Lampiran 5. Permohonan Ijin dari Instansi.....	51
Lampiran 6. <i>Informed Consent</i>	52
Lampiran 7. Instrumen Kuisisioner Penelitian.....	53
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	60
Lampiran 9. Analisis Statistik.....	61
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi.....	71
Lampiran 11. Jadwal Penelitian.....	73
Lampiran 12. Rancangan Anggaran Dana.....	75



DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

1. SPM = Standar Pelayanan Minimal
2. KTP = Kartu Tanda Penduduk
3. SDM = Sumber Daya Manusia
4. BPPSDM = Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia
5. MENPAN = Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
6. BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
7. UPT = Unit Pelaksana Teknis
8. BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
9. UKS = Unit Kesehatan Sekolah
10. UGD = Unit Gawat Darurat
11. Depkes RI = Departemen Kesehatan Republik Indonesia
12. SD = Sekolah Dasar
13. SMP = Sekolah Menengah Pertama
14. SMA = Sekolah Menengah Atas
15. PNS = Pegawai Negeri Sipil
16. POLRI = Polisi Republik Indonesia
17. TNI = Tentara Nasional Indonesia



DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, Titien. 2018. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap Pada Hotel Diamond di Kota Samarinda', eJurnal Administrasi Bisnis, 6(2), pp. 803-817. Tersedia pada: <https://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1833> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Harianti, Nunuk., Taher Alhabsy, Soekarto. 2014. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang', Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 2(1), pp. 1-102. Tersedia pada: <http://ojs.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/view/369> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Immas, Happy Ayuningrum Putri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Magelang: Universitas Diponegoro
- Makanaung, Joan Deviant., Franckie R. R Maramis, Ardiansa A. T Tucunan. 2018. 'Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bitung Barat Kota Bitung', Jurnal KESMAS, 7(4). Tersedia pada: <https://ejournalhealth.com/index.php/kesmas/article/view/984/967> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- M, Ratna Ekasari., Sungging Pradana, Gusti Adriansyah, M. Adhi Prasnowo, A. Fathoni Rodli, Khoirul Hidayat. 2017. 'Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual', Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam, 9(1), pp. 86-93. Tersedia pada: <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/darussalam/article/view/118> (Tanggal akses: 25 Juli 2019).
- Janie, Dyah Nirmala Arum. 2012. *Statistik Diskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. 2016. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung', DeReMa Jurnal Manajemen, 11(2), pp. 270. Tersedia pada: <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197/130> (Tanggal akses: 25 Juli 2019).
- Patria, Armen. 2017. 'Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan', Jurnal Keperawatan, 13:1. Tanggal akses: 10 Januari 2019.

- Puspita, Richa Mega., Singgih Santoso. 2018. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta', Eksis, 13(1). Tersedia pada: <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/170/123> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Ridwan, Ivani., Fitria Saftarina. 2015. 'Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien', Majority, 4(9), pp. 20-26. Tersedia pada: <http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403/1245> (Tanggal akses: 25 Juli 2019).
- Supriyadi, Edi. 2018. 'Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Proses Control (SPC) di PT. Surya Toto Indonesia', Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri (JITMI), 1(1), pp. 63-73. Tersedia pada: https://scholar.google.co.id/scholar?as_ylo=2015&q=definisi+kualitas+menurut+juran&hl=id&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3D73GBJRYN3O0J (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Susanto, Edy., Widodo, Elise Garmelia, Dewi Indah Solekhah. 2018. 'Tinjauan Pelaksanaan Pemusnahan Rekam Medis Di Puskesmas Pandanaran Semarang', Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, 1(1). Tersedia pada: <http://ejournal.poltekkessmg.ac.id/ojs/index.php/RMIK/article/view/3593/896> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Suratno, Aziz Fathoni, Andi Tri Haryono. 2016. 'Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang', Journal of Management, 2(2). Tersedia pada: <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/502/488> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Suwuh, Melky Kindl., Frankie R. R. Maramis, Ribka E. Wowor. 2018. 'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara', Jurnal KESMAS, 7(3). Tersedia pada: <https://ejournalhealth.com/index.php/kesmas/article/view/793> (Tanggal akses: 25 Juli 2019).
- Tawalujan, Tensia Windah., Grace E. C. Korompis, Frankie R. R. Maramis. 2018. 'Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Manado', Jurnal KESMAS, 7(5). Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22336/22022> (Tanggal akses: 25 Juli 2019).

- Wibowo, Setyo Ferry., Raden Atia Raidah, Rahmi. 2019. 'Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia', *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1). Tersedia pada: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887> (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Widianti, Rosie Fitria., H. Muhammad Noor, M.Si, Dr. Rita Kala Linggi, M.Si. 2018. 'Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), pp. 185-198. Tersedia pada: [https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie%20Fitria%20Widianti%20\(12-05-17-10-32-47\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie%20Fitria%20Widianti%20(12-05-17-10-32-47).pdf) (Tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Y, Rukyati. 2017. 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), pp. 56-65. Tersedia pada: http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf. (tanggal akses: 29 Juli 2019).
- Dinkes 2017. *Profil UPT Puskesmas 1 Melaya*. Jemberana: Dinkes Kabupaten Jemberana.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 (Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018)*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

