

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

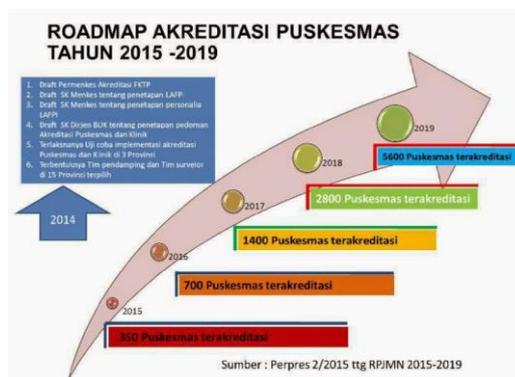
Kesehatan adalah salah satu hal yang diinginkan oleh semua orang mengingat kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap manusia. Definisi kesehatan menurut Kemenkes yang tertulis dalam UU No. 23 tahun 1992 merupakan keadaan normal dan sejahtera anggota tubuh, sosial dan jiwa pada seseorang untuk dapat melakukan aktifitas tanpa gangguan yang berarti dimana ada kesinambungan antara kesehatan fisik, mental dan sosial seseorang termasuk dalam melakukan interaksi dengan lingkungan.

Tanpa kesehatan dapat dikatakan tidak ada kesempatan untuk menikmati kehidupan karena kesehatan adalah hal utama yang menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka tidak akan berjalan dengan optimal, termasuk dengan kegiatan yang berhubungan dengan kondisi ekonomi masyarakat, dimana jika ia sedang dalam kondisi yang kurang sehat maka itu juga akan berdampak dengan tidak optimalnya pekerjaan yang akan ia lakukan apapun itu mata pencahariannya. Menurut Paune (1983) kesehatan merupakan fungsi yang efektif dari sumber-sumber perawatan diri yang menjamin sebuah tindakan untuk perawatan diri. Kesehatan merupakan perilaku yang sesuai dengan tujuan diperlukannya untuk mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan fungsi psikososial & spiritual.



**Gambar 1.1**  
**Logo Puskesmas**

Kementerian Kesehatan telah menerbitkan peraturan nomor 46 tahun 2015 yang mengatur standar akreditasi Puskesmas, klinik pratama dan tempat praktik mandiri. Mekanisme akreditasi diterapkan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Tujuan utama akreditasi puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu, sistem penyelenggaraan pelayanan serta program dan penerapan manajemen risiko. (sumber: Mutu Pelayanan Kesehatan, diakses dari <https://www.mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/1929-cop-akreditasi-puskesmas> pada tanggal 23 Desember 2018 pukul 16.03 WIB)

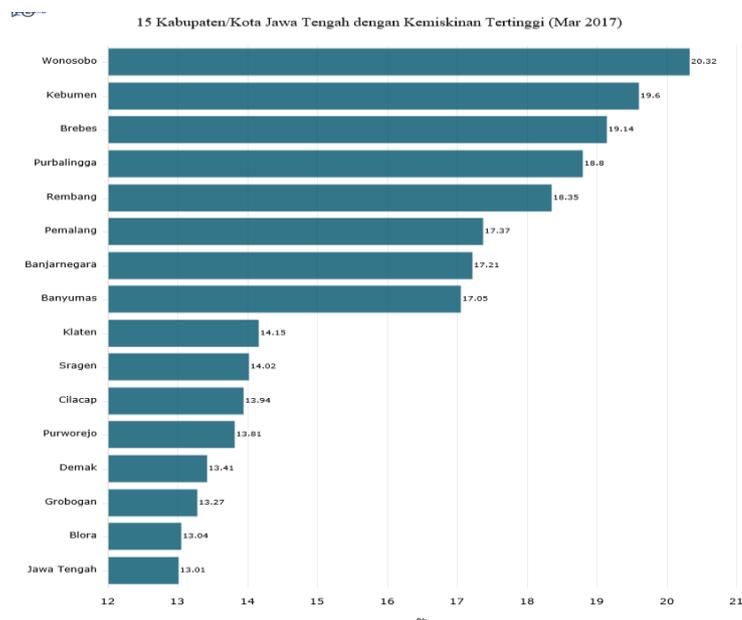


**Gambar 1.2**  
**Roadmap Akreditasi Puskesmas**  
 (Sumber: Perpres 2/2015 tentang RPJMN 2015-2019)

Hingga tahun 2018, jumlah puskesmas yang sudah terakreditasi baru separuhnya. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan (sumber: Departemen Kesehatan, diakses dari <http://www.depkes.go.id/article/view/18021500002/menkes-hampir-50-puskesmas-sudah-terakreditasi.html> pada tanggal 5 Januari 2019 pukul 04.25 WIB), saat ini telah terakreditasi sebanyak 4.223 Puskesmas dari 9.825 Puskesmas yang ada di Indonesia, atau baru sekitar 50%. Dari total 9.825 Puskesmas yang tersebar diseluruh Indonesia, terdapat 10 Puskesmas pertama yang sudah terakreditasi Kemenkes. Di Wonosobo Jawa Tengah ada 4 puskesmas, Jawa Timur ada 5 puskesmas di Situbondo dan Bondowoso. Dan

Nusa Tenggara Timur ada 1 puskesmas. Kesepuluh puskesmas tersebut adalah: Puskesmas Wonosobo I, Puskesmas Selomerto I, Puskesmas Mojo Tengah, Puskesmas Garung, Puskesmas Tamanan, Puskesmas Panarukan, Puskesmas Mangaran, Puskesmas Banyuanyar, Puskesmas Omben dan Puskesmas Waepana. (sumber: Detik Health, diakses dari <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-3074184/tahun-ini-ada-10-puskesmas-yang-lolos-akreditasi-kemenkes> pada tanggal 5 Januari 2019 pukul 05.07 WIB)

Dengan total 4 Puskesmas yang langsung mendapat predikat terakreditasi, Wonosobo Jawa Tengah otomatis dianggap memiliki pengelolaan organisasi puskesmas secara baik yang meliputi kinerja pelayanan, proses pelayanan, serta penggunaan sumber daya yang optimal. Wonosobo adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Ibukotanya adalah Wonosobo. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang di timur, Kabupaten Purworejo di selatan, Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Banjarnegara di barat, serta Kabupaten Batang dan Kabupaten Kendal di utara.



**Gambar 1.3**  
**Data Kabupaten dengan Kemiskinan Tertinggi di Jawa Tengah**  
 (sumber: **Databoks Katadata**, diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/23/kabupatenkota-di-jawa-tengah-dengan-kemiskinan-tertinggi> pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 21.07 WIB)

Walaupun kota Wonosobo menduduki peringkat pertama kabupaten/kota dengan kemiskinan tertinggi di Jawa Tengah, Wonosobo menjadi kabupaten pertama di Jawa Tengah yang berhasil mendapatkan akreditasi puskesmas. Wonosobo telah menunjukkan prestasinya, ditubuktikan dengan adanya 4 puskesmas yang berada di wilayah Wonosobo mendapatkan predikat terakreditasi.

Salah satu Puskesmas terakreditasi dari Wonosobo Jawa Tengah adalah Puskesmas Garung. Garung adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah, Indonesia. Walaupun Puskesmas kecamatan Garung adalah puskesmas terakreditasi terjauh dari kota (Wonosobo), Puskesmas kecamatan Garung tetap dapat memaksimalkan potensi yang dimilikinya untuk menjadi Puskesmas yang sanggup bersaing dengan puskesmas lain yang berada di Wonosobo. Jika dilihat dari letak geografisnya, Puskesmas Garung adalah Puskesmas terakreditasi yang letaknya paling jauh dari kota (8,5 kilometer) sedangkan Puskesmas kecamatan Selomerto letaknya lebih dekat dari kota (6 kilometer).

Bukti dari Puskesmas kecamatan Garung terus mencoba memaksimalkan potensinya, salah satunya adalah dengan adanya inovasi bernama “PL Sagita, Pangan Lokal Sahabat Gizi Kita”. PL Sagita merupakan program pemulihan gizi berbasis masyarakat dengan kreasi menu dari tepung siap saji. Nantinya, tepung juga tahan lama ini dijadikan sebagai bahan dasar pembuatan kreasi makanan tambahan. Program ini dilakukan untuk meningkatkan status gizi balita dan ibu hamil di Kecamatan Garung, Wonosobo. “Kami ingin memanfaatkan pangan lokal menjadi makanan yang disukai anak-anak,” jelas Bupati Wonosobo Eko Purnomo dalam presentasi dan wawancara Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2019 di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian



**Gambar 1.4**  
**Latar Belakang Inovasi PL Sagita Puskesmas Garung**  
(sumber: kepala Puskesmas Garung Wonosobo)

Berdasarkan data pada Gambar 1.4, penyebab masalah utama dibuatnya inovasi PL Sagita adalah kurangnya asupan gizi pada ibu hamil dan balita dan juga kebiasaan masyarakat sekitar untuk mengkonsumsi makanan instan dan juga jajanan pinggir jalan. Dari penyebab masalah tersebut, dapat disimpulkan ternyata di wilayah Garung yang walaupun penduduknya bermayoritas bekerja sebagai petani sayur-sayuran tetapi ironisnya masih juga dijumpai balita dan ibu hamil yang mengalami kekurangan gizi. Bukan didasari karena kurangnya bahan pangan di daerah Garung, tetapi karena kebiasaan dan pola hidup yang kurang sehat.

Tutik, salah satu warga garung melalui wawancara yang kemudian diunggah di website *youtube*, mengatakan bahwa ”anak saya sempat mengalami gizi kurang. Mungkin itu karena faktor makanan, karena anak saya susah untuk makan, maunya jajan terus” (menit 1:11 – 1:25)

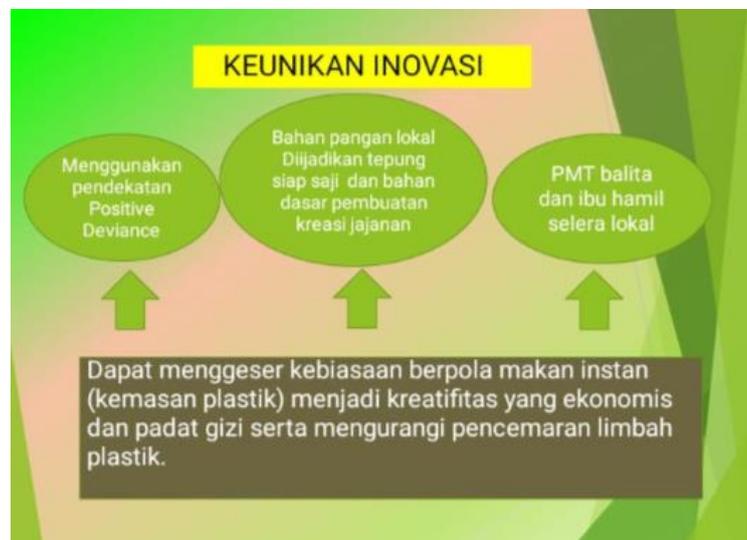


**Gambar 1.5**  
**Video wawancara dengan warga**  
(sumber: Youtube, diakses dari <https://www.youtube.com/watch?v=pkB6ihpqiFA> pada 23 Desember 2018 pukul 16.38 WIB)

Sayur-mayur serta bahan makanan pokok seperti jagung, ketela, kentang, dan kacang-kacangan, tumbuh subur di Kecamatan Garung, Kabupaten Wonosobo. Namun, Puskesmas Kecamatan Garung menemukan sebanyak beberapa balita dengan gizi buruk. Selain itu, terdapat asupan gizi pada ibu hamil dan balita yang masih dibawah standar. Kondisi tersebut berhasil mendorong munculnya inovasi Pangan Lokal Sahabat Gizi Kita (PL Sagita)

PL Sagita dirancang dan dilaksanakan dalam kurun waktu satu tahun sehingga dapat terevaluasi dampaknya serta berkelanjutan. Bukti keberlanjutannya adalah program pemulihan gizi berbasis masyarakat yang diwujudkan dengan Pondok Pemulihan Gizi di Posyandu, yang berfokus pada pemanfaatan bahan pangan lokal agar anak dan ibu hamil mendapatkan kecukupan gizi melalui pemberian makanan tambahan secara intensif. (sumber: website Menpan, diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-pl-sagita-manfaatkan-hasil-pertanian-lokal-untuk-tekan-angka-gizi-buruk> pada tanggal 26 November 2019 pukul 04.56 WIB)

PL Sagita menggunakan hasil pertanian warga menjadi bahan baku utama tepung siap saji untuk mendorong dan memfasilitasi masyarakat agar lebih kreatif memanfaatkan potensi pertanian yang dapat diubah menjadi pangan berkualitas yang dapat meningkatkan gizi masyarakat kecamatan Garung. “Makanan yang dibuat juga disesuaikan dengan selera anak-anak, sehingga diharapkan mampu menggeser kebiasaan berpola makan instan,” imbuh Eko, saat mempresentasikan inovasi PL Sagita dalam KIPP 2019. (sumber: website Menpan, diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-pl-sagita-manfaatkan-hasil-pertanian-lokal-untuk-tekan-angka-gizi-buruk> pada tanggal 26 November 2019 pukul 04.56 WIB).



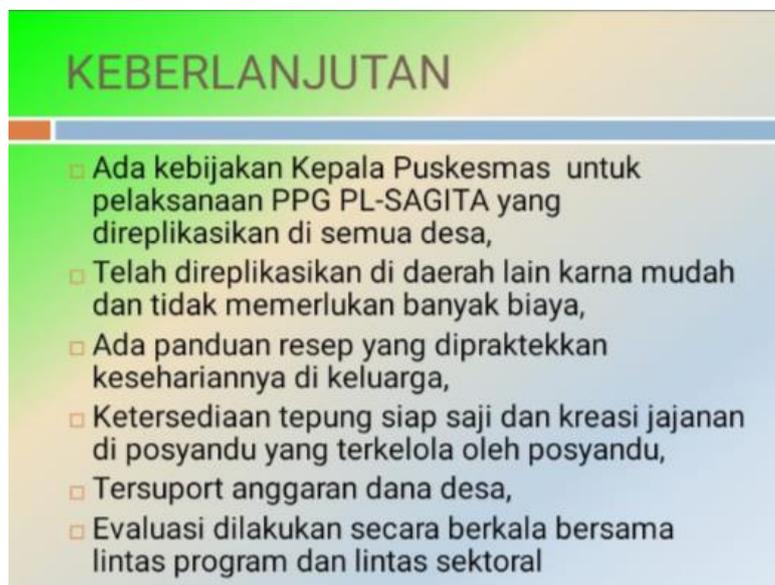
**Gambar 1.6**  
**Keunikan Inovasi PL Sagita**  
(sumber: kepala Puskesmas Garung Wonosobo)

Dengan adanya PL Sagita, ada sebuah kemajuan di daerah desa Garung. Hasil dari Inovasi PL Sagita dapat dilihat di Gambar 1.7 berikut ini:



**Gambar 1.7**  
**Hasil Program PL Sagita**  
 (sumber: kepala Puskesmas Garung Wonosobo)

Dengan adanya hasil positif dari inovasi PL Sagita yang diselenggarakan oleh Puskesmas Garung Wonosobo, inovasi PL Sagita menurut informasi dari narasumber yaitu Kepala Puskesmas Garung Wonosobo telah maju mengikuti lomba tingkat nasional 99 Inovasi di Jakarta. Keberlanjutan inovasi PL Sagita dapat dilihat di Gambar 1.8 berikut:



**Gambar 1.8**  
**Keberlanjutan Inovasi PL Sagita**  
 (sumber: kepala Puskesmas Garung Wonosobo)

Komunikasi interpersonal yang terjadi diantara petugas kesehatan dan pasien di PL Sagita berdasarkan hasil wawancara dengan Ahli Gizi Puskesmas Garung, Icha, adalah “Komunikasi awal yang terjalin itu dimulai dari hasil penimbangan pada posyandu. Dari situ, pasien yg terindikasi gizi kurang, gizi buruk, dan stunting diberikan undangan pertemuan yang di implementasikan dengan program PPG atau Pos Pemulihan Gizi.” paparnya. Dengan adanya bentuk inovasi pelayanan juga komunikasi interpersonal yang terjadi diantara petugas kesehatan dan pasien, diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur kenyamanan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Garung.

Komunikasi interpersonal didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya “*The Interpersonal Communication Book*” sebagai: “*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback.*” Yang artinya adalah: “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.” (1989:4)

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam PL Sagita menurut Icha, tim Ahli Gizi Puskesmas Garung Wonosobo, jika tim Ahli Gizi dan Bidan tidak terjun langsung ke desa, maka kontak batin dan keterikatan antara tim PL Sagita dan ibu balita dirasa kurang, tim PL Sagita tidak bisa memantau prospek dan perkembangan yang terjadi dalam perkembangan gizi balita karena tim PL Sagita diharuskan untuk bertatap muka langsung untuk memberikan pesan yang harus disampaikan sehingga baik dari tim PL Sagita mengerti keluhan dari ibu balita dan ibu balita mengerti penanganan yang tepat yang harus mereka lakukan kepada anaknya.

Untuk memberikan kenyamanan pada pasien, tim Ahli Gizi Puskesmas Garung melakukan komunikasi *eye to eye* atau komunikasi yang terbuka (komunikasi interpersonal), “sehingga setiap keluhan-keluhan yang terjadi pada pasien dapat disampaikan di forum” tambah Icha. “Awal pertemuan kita buat

komitmen bersama dengan ibu balita. Komunikasi yang terjalin pada setiap pertemuan dapat dibidang cukup intensif, ada penjelasan mengenai program dan tujuannya, penyuluhan bahkan konseling yang diberikan dari Ahli Gizi.” tutup Icha.

Jika pasien merasa cocok dan nyaman dengan komunikasi interpersonal yang terjadi, maka dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien dalam menghadiri penyuluhan oleh tim medis PL Sagita. Tetapi jika sebaliknya pasien tidak merasa cocok dan puas dengan komunikasi interpersonal yang terjadi, maka hanya image negatif yang akan teringat ketika mendengar nama layanan PL Sagita dan besar kemungkinan pasien tidak akan datang lagi ke penyuluhan yang dilakukan oleh tim medis PL Sagita. Hal itu tentu saja membuat gizi kurang dan gizi buruk pada balita yang terjadi di kecamatan Garung akan terus meningkat dan menimbulkan masalah kesehatan di kecamatan Garung itu sendiri, padahal, kesehatan adalah kunci seseorang untuk beraktifitas.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Supriyatmini (2005 : 41) Loyalitas merupakan kesetiaan customer terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Layanan kesehatan yang berkualitas sangatlah diharapkan oleh pasien. Menurut Tjiptono dalam Sumarwan et al, (2011 : 235) “kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan”. Dari penjelasan tersebut kualitas pelayanan memiliki tujuan utama yaitu memenuhi kepuasan terhadap pelanggan agar menimbulkan loyalitas.

Hasil yang diharapkan dari maksimalnya komunikasi interpersonal yang terjadi antara tim medis PL Sagita dengan pasien menurut Kepala Puskesmas Garung adalah “ibu balita dapat mengerti sepenuhnya tentang masalah gizi buruk yang dihadapi oleh si balita, cara penanganannya dan anjuran tentang apa saja yang perlu di hindari serta perlu di lakukan agar gizi balita dapat seimbang

dan optimal. Sehingga kesehatan balita dapat terjaga dan tumbuh dengan baik. Komunikasi harus dilakukan secara pengertian dan mendalam agar ibu balita dapat memberikan semua informasi kepada tim PL Sagita tanpa membuat ibu balita merasa tertekan, dengan begitu ibu balita akan mendapat kenyamanan dan puas ketika berkonsultasi”. Dari hasil wawancara tersebut, pentingnya komunikasi interpersonal bagi PL Sagita adalah agar tercapainya kenyamanan ketika berkonsultasi yang menyebabkan loyalitas sehingga ibu balita akan terus kembali ke penyuluhan yang dilakukan oleh tim PL Sagita

Alasan penulis memilih untuk meneliti PL Sagita yang diselenggarakan oleh Puskesmas Garung Wonosobo dalam penelitian ini didasari oleh:

- Puskesmas Garung Wonosobo termasuk dalam 10 Puskesmas pertama yang terakreditasi oleh Kemenkes (sumber: Detik Health, diakses dari <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-3074184/tahun-ini-ada-10-puskesmas-yang-lolos-akreditasi-kemenkes> pada tanggal 5 Januari 2019 pukul 05.07 WIB)
- Wonosobo yang merupakan kabupaten dengan tingkat kemiskinan tertinggi di Jawa Tengah, mampu menunjukkan bahwa SDM yang dimilikinya juga mampu bersaing. (sumber: Databoks Katadata, diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/23/kabupatenkota-di-jawa-tengah-dengan-kemiskinan-tertinggi> pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 21.07 WIB)
- Adanya inovasi pelayanan PL Sagita yang terus dikembangkan oleh pihak Puskesmas Garung menyesuaikan dengan keadaan sekitar, terutama tentang gizi.
- Puskesmas Garung merupakan Puskesmas terakreditasi yang terletak paling jauh dari kota (Wonosobo) peneliti memilih desa paling jauh dari kota karena desa yang lebih terpencil biasanya memerlukan perhatian yang lebih.

- PL Sagita menurut informasi dari narasumber yaitu Kepala Puskesmas Garung Wonosobo telah maju mengikuti lomba tingkat nasional 99 Inovasi di Jakarta.

Alasan penulis memilih untuk meneliti Komunikasi Interpersonal PL Sagita yang diselenggarakan oleh Puskesmas Garung Wonosobo pada Loyalitas Pasien dalam penelitian ini didasari oleh:

- Komunikasi adalah pondasi untuk melakukan sebuah hubungan, dan Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang pasti terjadi diantara tim medis dan pasien.
- Komunikasi interpersonal diharapkan dapat menjadi penghubung yang kuat antara pasien dengan tim medis (sumber: Kepala Puskesmas Garung, lihat halaman 9).
- Loyalitas pasien sangat penting agar ibu balita tidak malas untuk menghadiri penyuluhan yang diadakan oleh tim medis PL Sagita.
- Loyalitas pasien sangat penting agar pasien dapat terus mengikuti kegiatan penyuluhan PL Sagita hingga akhir (hingga gizi balita membaik) agar meningkatkan kesehatan di kecamatan Garung.

Dari data perkembangan yang didapat oleh peneliti sejak dilakukannya penyuluhan PL Sagita pada bulan Juli hingga Oktober yang dilakukan setiap 2 minggu sekali, maka diperoleh data pasien yang hadir setiap minggunya sebagai berikut:

	Minggu 1	Minggu 3
Juli	63	62
Agustus	57	60
September	55	58

Oktober	57	60
---------	----	----

**Tabel 1.1**

**Data pasien di penyuluhan PL Sagita periode Juli-Oktober 2019**  
(sumber: bagian administrasi puskesmas Garung, diambil pada 20 November 2019)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 yang didapatkan oleh penulis, pasien yang menghadiri penyuluhan PL Sagita tiap minggunya mengalami kenaikan dan penurunan. Dari data yang di dapat, tidak diketahui apakah pasien mendapatkan informasi melalui cara komunikasi yang baik atau buruk setelah mengikuti penyuluhan. Mengingat PL Sagita adalah inovasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat khususnya balita di desa Garung yang terus berupaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanannya agar perkembangan balita di desa Garung dapat dipantau, seharusnya PL Sagita memiliki pengaruh yang baik agar mendapatkan loyalitas dari para pasien, karena ibu balita dan terutama balitanya lah yang akan merasakan hidup sehat.

Untuk itu dalam rangka membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pasien dibutuhkan tim medis yang baik dan terstandarisasi, yakni dapat berkomunikasi secara professional sehingga dapat memberikan sebuah pelayanan yang unggul dan memberikan kepuasan yang pada akhirnya diharapkan mendapat loyalitas dari pasien sebagai timbal balik. Komunikasi interpersonal Joseph A. Devito (1989:4) sebagaimana dikutip oleh Liliwiri (1991:12) dalam buku Komunikasi Antarpribadi Silfia (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Hal ini sesuai dengan jurnal yang berjudul “Proses Komunikasi Interpersonal Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga Dalam Kegiatan Penyuluhan Program Keluarga Berencana (Studi Kasus pada Penyuluh dan Ibu Rumah Tangga di Desa Bojong, Garut)” oleh Reni Novita Sari dan Arie Prasetyo yang mengatakan bahwa Komunikasi Interpersonal dapat menciptakan interaksi antara penyuluh (dalam penelitian ini adalah Tim Medis PL Sagita) dan ibu rumah tangga (dalam penelitian ini adalah Pasien) yang dapat menghasilkan

sebuah dampak tertentu, dan dalam penelitian ini dampak tersebut adalah loyalitas.

Menyadari bahwa Komunikasi Interpersonal tim medis pada layanan PL Sagita berpengaruh penting terhadap Loyalitas Pasien untuk meningkatkan kesehatan maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tim Medis Terhadap Loyalitas Layanan PL Sagita di Puskesmas Garung”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Apakah Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita Puskesmas Garung Wonosobo memiliki hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas pasien layanan PL Sagita?

### **1.4 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita?
2. Seberapa besar hubungan Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita?
3. Adakah pengaruh Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita?
4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal Tim Medis PL Sagita terhadap Loyalitas Pasien Layanan PL Sagita?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal pada layanan PL Sagita Puskesmas Garung Wonosobo terhadap kepuasan pasien

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan menjadi bahan pertimbangan untuk senantiasa mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas untuk memenuhi kepuasan pasien di kedepannya.

#### 2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam ilmu pengetahuan dan memperkaya bahan perpustakaan.

#### 3. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan penulis.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan disajikan dalam beberapa BAB dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi uraian tentang tinjauan teori dan bahasan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian dilakukan, variabel penelitian, dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi uraian tentang kesimpulan – kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan pembahasan penelitian dan diharap memberi manfaat bagi puskesmas dikedepannya.