

## **Analisis Pelayanan Keluarga Berencana pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam**

Analysis of Family Planning Services during the COVID-19 Pandemic at the Sidorejo Health Center, Pagar Alam City

<sup>1</sup>Shella Faradista, <sup>2</sup>Lilis Suryani, <sup>3</sup>Helen Evalina Siringo Ringo

<sup>1,2,3</sup>STIK Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: [shellafaradista83@gmail.com](mailto:shellafaradista83@gmail.com)

Submisi: 25 Mei 2022; Penerimaan: 30 Juli 2022; Publikasi: 30 Agustus 2022

### **Abstrak**

Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Tingginya jumlah pertumbuhan penduduk dapat dikontrol dengan pelaksanaan keluarga berencana (KB). Salah satu langkah untuk mengatur kelahiran adalah dengan penggunaan kontrasepsi. Tujuan penelitian ini adalah melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan KB pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Uji statistik menggunakan uji *chi square*. Analisis multivariat di dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda. Pada penelitian ini dapat disimpulkan ada hubungan pendidikan ( $p= 0,008$ ;  $OR=3,231$ ), pekerjaan ( $p= 0,000$ ;  $OR=89,000$ ), paritas ( $p= 0,000$ ;  $OR=9,273$ ) dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Tidak ada hubungan Peran petugas ( $p= 1,000$ ), Peran kader ( $p= 0,928$ ), umur ( $p= 1,000$ ) dengan Pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Variabel yang paling dominan adalah pekerjaan ( $p= 0,000$ ;  $OR= 124,967$ ). Saran temuan penelitian ini dapat digunakan oleh Puskesmas – Puskesmas khususnya di Kota Pagar Alam agar dapat memperhatikan pekerjaan responden untuk melakukan KB.

Kata kunci: Pelayanan, Keluarga Berencana, Pandemi COVID-19

### **Abstract**

The essence of national development is the development of Indonesian people as a whole. The high number of population growth can be controlled by implementing family planning. One of the steps to regulate birth is the use of contraception. The purpose of this study was to look at the factors related to family planning services during the COVID-19 pandemic. This study uses a quantitative method with a cross sectional approach. Statistical test using chi square test. Multivariate analysis in this study used multiple logistic regression analysis. In this study, it can be concluded that there is a relationship between education ( $p = 0.008$ ;  $OR = 3.231$ ), occupation ( $p = 0.000$ ;  $OR = 89.000$ ), parity ( $p = 0.000$ ;  $OR = 9.273$ ) with family planning services in the Sidorejo Health Center Work Area, Pagar Alam City. 2021. There is no relationship between the role of officers ( $p= 1,000$ ), the role of cadres ( $p= 0.928$ ), age ( $p= 1,000$ ) with family planning services in the Sidorejo Health Center Work Area, Pagar Alam City in 2021. The most dominant variable is occupation ( $p = 0.000$ ;  $OR = 124.967$ ). Suggestions for the findings of this study can be used by health centers, especially in the city of Pagar Alam so that they can pay attention to the respondent's work to do family planning.

Keywords: Services, Family Planning, COVID-19 Pandemic

## Pendahuluan

Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya (Menkumham RI, 2009). Tingginya jumlah pertambahan penduduk dapat dikontrol dengan pelaksanaan KB (Purwanti, 2020). Salah satu langkah untuk mengatur kelahiran adalah dengan penggunaan kontrasepsi (Witono & Parwodiwiyo, 2020). Di seluruh dunia, pasangan usia subur yang menggunakan kontrasepsi berjumlah 922 juta (*United Nations - Department of Economic and Social Affairs*, 2019). KB aktif pada pasangan usia subur (PUS) sebesar 62,5% lebih kecil dari target capaian 66% pada tahun 2019 (Kemenkes RI, 2020b). Persentase cakupan KB aktif di Provinsi Sumatera Selatan sebesar 65,42% dengan jumlah peserta KB aktif sebanyak 1.022.746 orang (Dinkes Provinsi Sumsel, 2019). Cakupan peserta KB Aktif Kota Pagar Alam tahun 2019 adalah 75,55 % artinya dari seluruh pasangan usia subur 21.910 PUS terdapat 17.214 Pasangan (Dinas Kesehatan Kota Pagar Alam, 2020). Untuk data di Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam pasangan usia subur (PUS) sebesar adalah 87,35% pada tahun 2019.

Pada masa pandemi ini menimbulkan beberapa dampak khususnya bagi program Keluarga Berencana (KB) (Witono & Parwodiwiyo, 2020). Hal ini mengakibatkan terjadinya lonjakan kelahiran bayi atau yang disebut Baby Booms (Yusita, Noprianty, Kurniawati, Rofiasari, & Anriani, 2020). Elemen kualitas pelayanan KB tertumpu pada perspektif klien yang berdampak pada kelangsungan penggunaan meliputi pilihan metode, informasi, kemampuan teknis petugas, hubungan petugas-klien, ketersediaan layanan lanjut, dan ketepatan konstelasi pelayanan (Rahardja, 2011). Rekomendasi bagi petugas kesehatan terkait pelayanan keluarga berencana pada situasi pandemi Covid-19 seperti mendorong PUS agar menunda kehamilan, pelayanan menggunakan APD (Kemenkes RI, 2020a). Indonesia mengalami laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,49% atau bertambah 4,5

juta orang setiap tahun. Hal ini tidak sesuai dengan program pemerintah dalam menggalakkan program Keluarga Berencana (KB) (Yusita *et al.*, 2020). Kondisi Covid-19 menyebabkan dampak terhadap kelangsungan pelayanan kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan KB dan kesehatan reproduksi (Kemenkes RI, 2020a).

Berdasarkan observasi peneliti pada Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam, jumlah akseptor KB di Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam mengalami penurunan dari 87,5% pada tahun 2019 menjadi 65,4% pada tahun 2020. Pelayanan kesehatan mengalami perubahan pada masa pandemi ini, sehingga pasien akan merasa di persulit pada saat melakukan kunjungan ke puskesmas. Hal tersebut mengakibatkan penurunan kunjungan itu. Kendala utama yaitu pelayanan KB yang terbatas sejak masa pandemi, membuat warga tidak mudah lagi mengakses pelayanan KB seperti sebelum masa pandemi. Hal ini berakibat dengan menurunnya target pencapaian pelayanan KB, utamanya metode kontrasepsi jangka panjang berupa implant atau susuk.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PUS pada bulan Maret 2020 yang berjumlah 180 orang. Sampel berjumlah 124 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Variabel pelayanan KB dikategorikan kurang baik, jika total skor < 16 dan baik jika total skor  $\geq$  16. Umur dikategorikan berisiko jika umur ibu <20 dan >35 dan tidak berisiko jika umur ibu 20-35. Pendidikan dikategorikan pendidikan rendah jika < SMA dan pendidikan tinggi jika  $\geq$  SMA. Pekerjaan dikategorikan bekerja jika ibu memiliki kegiatan rutin untuk menghasilkan uang dan tidak bekerja jika ibu tidak memiliki kegiatan rutin untuk menghasilkan uang. Paritas dikategorikan sedikit jika 2 dan banyak jika > 2. Dukungan petugas kesehatan dikategorikan kurang jika total skor < 21 dan baik jika total skor  $\geq$  21.

Peran kader dikategorikan kurang jika total skor < 24 dan baik jika total skor ≥ 24. Uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kesalahan terbesar (*level significantcy*)  $\alpha = 0,05$  atau 5% dan tingkat

kepercayaan (*confidence level*) 95%. Analisis multivariat di dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hubungan Umur, Jenis Kelamin, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan pasien				Total		pV	OR
	Kurang puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Umur								
a. Berisiko	4	11,8	11	12,2	15	100,0	1,000	-
b. Tidak berisiko	30	88,2	79	87,8	109	100,0		
Pendidikan								
a. Rendah	21	61,8	30	33,3	51	100,0	0,008	3,231
b. Tinggi	13	38,2	60	66,7	73	100,0		
Pekerjaan								
a. Tidak bekerja	17	50,0	1	1,1	18	100,0	0,000	89,000
b. Bekerja	17	50,0	89	98,9	106	100,0		
Paritas								
a. Rendah	12	53,3	5	5,6	17	100,0	0,000	9,273
b. Tinggi	22	64,7	85	94,4	107	100,0		
Peran petugas								
a. Kurang baik	16	47,1	41	45,6	57	100,0	1,000	-
b. Baik	18	52,9	49	54,4	67	100,0		
Peran kader								
a. Kurang baik	18	52,9	45	50,0	63	100,0	0,928	-
b. Baik	16	47,1	45	50,0	61	100,0		

### Hubungan antara Umur dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara umur dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 79 responden (87,8%) yang umurnya tidak berisiko. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 1,000; artinya tidak ada hubungan umur dengan Pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021.

Dari hasil uji *chi square* tabel 1 didapatkan nilai *p* sebesar 0,282 yang artinya tidak ada hubungan antara umur dengan perilaku penggunaan alat kontrasepsi. Responden yang memiliki perilaku kurang dalam penggunaan alat kontrasepsi banyak ditemukan pada kelompok umur resiko tinggi sebesar 47,2%, dibandingkan dengan

kelompok umur resiko rendah yaitu sebesar 33,9%.

Umur yang terbaik bagi wanita untuk hamil antara 20 – 35 tahun karena pada masa ini alat – alat reproduksi sudah siap dan cukup matang untuk mengandung janin dan melahirkan anak. Sedangkan wanita yang berada pada umur >35 tahun, penggunaan alat kontrasepsi sangat diperlukan untuk mencegah kehamilan karena mencegah kehamilan pada resiko tinggi. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Musdalifah (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara umur dengan pemakaian kotrasepsi hormonal.

### Hubungan antara Pendidikan dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pendidikan dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota

Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 60 responden (66,7%) yang pendidikannya tinggi. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P$ -nya adalah 0,008; artinya ada hubungan pendidikan dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR = 3,231$ ; artinya responden yang pendidikannya tinggi mempunyai peluang 3,231 kali untuk Pelayanan KB baik.

Hasil ini diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan Annisa Rahma (2011) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor tingkat pendidikan dengan pemilihan kontrasepsi non IUD pada akseptor KB wanita usia 20-39 tahun. Pada penelitian yang dilakukan Beyna Handayani juga menyebutkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan keikutsertaan KB. Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Anita yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan pemilihan metode kontrasepsi.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut terlihat bahwa tidak selalu adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan penggunaan metode kontrasepsi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik dan jumlah responden dari tiap penelitian yang berbeda-beda. Pada penelitian ini salah satu karakteristik responden yaitu berdasarkan alasan KB, yang menjadi alasan terbanyak dalam penggunaan metode kontrasepsi yaitu sudah tidak ingin memiliki anak lagi.

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam penerimaan informasi, pengetahuan dan persepsi seseorang. Wanita yang berpendidikan tinggi lebih mudah menerima informasi dan pengetahuan tentang kontrasepsi sehingga memahami manfaat pemakaian kontrasepsi, dengan demikian responden wanita yang memiliki pendidikan yang tinggi lebih berpeluang mengikuti program KB daripada tingkat pendidikan yang rendah.

#### Hubungan antara Pekerjaan dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pekerjaan dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang Pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 89 responden (98,9%) yang bekerja. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P$ -nya adalah 0,000; artinya ada hubungan pekerjaan dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR = 89,000$ ; artinya responden yang bekerja mempunyai peluang 89,000 kali untuk Pelayanan KB baik.

Pekerjaan akan memperluas pengetahuan seseorang, sehingga banyak mendapatkan informasi untuk mempermudah seseorang dalam menentukan kontrasepsi yang efektif serta efisien yakni MKJP (Budiarti *et al.*, 2017).

Hasil uji *chi square* diperoleh signifikansi sebesar 0,443 atau  $p > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP). Hal ini sesuai dengan penelitian Wulandari *et al* (2014) bahwa karakteristik pekerjaan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan keikutsertaan MKJP. Penelitian Lakew *et al* (2013), juga menyatakan hal yang sama bahwa tidak ada pengaruh pekerjaan seseorang terhadap penggunaan metode kontrasepsi.

#### Hubungan antara Paritas dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara paritas dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 85 responden (94,4%) yang paritasnya tinggi. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P$ -nya adalah 0,000; artinya ada hubungan paritas dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Dari hasil analisis

diperoleh pula nilai  $OR = 9,273$ ; artinya responden yang paritasnya tinggi mempunyai peluang 9,273 kali untuk Pelayanan KB baik.

Paritas adalah jumlah atau banyaknya persalinan yang pernah dialami ibu baik lahir hidup maupun mati. Paritas 2 sampai 3 merupakan paritas paling aman ditinjau dari sudut kematian maternal. Ibu dengan paritas tinggi lebih dari 3 memiliki angka maternal yang tinggi karena dapat terjadi gangguan endometrium. Penyebab gangguan endometrium tersebut dikarenakan kehamilan berulang. Sedangkan pada paritas pertama berisiko karena rahim baru pertama kali menerima hasil konsepsi dan keluwesan otot rahim masih terbatas untuk pertumbuhan janin (Winkjosastro, 2010).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alemayehu, wanita yang mempunyai anak  $>2$  mempunyai peluang lebih besar 3 kali dibandingkan dengan wanita yang mempunyai anak  $<2$  terbukti dengan nilai  $OR$  2,7 dan  $CI$  1,4-5,1 (Alemayehu dkk., 2012). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Erman yang dilakukan di Palembang, paritas tidak mempengaruhi dalam pemilihan alat kontrasepsi dengan metode jangka panjang, dipaparkan tidak ada hubungan yang signifikan antara paritas dengan penggunaan MKJP (Erman & Elviani, 2012). Penelitian ini bertentangan dengan teori yaitu Jumlah anak berhubungan dengan minat MKJP. Ibu yang telah memiliki 2 anak atau lebih cenderung berminat menggunakan MKJP karena ibu mulai berpikir untuk berhenti memiliki anak terlebih lagi jika ibu telah berada pada usia tidak produktif karena ibu mulai memikirkan resiko persalinan (BKKBN, 2010).

#### Hubungan antara Peran Petugas dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara peran petugas dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 49 responden (54,4%) yang peran petugasnya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P$ -nya adalah 1,000; artinya tidak ada

hubungan peran petugas dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021.

Peran petugas KB paling banyak adalah petugas KB mendengarkan keluhan responden dan memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan dukungan tenaga kesehatan yang paling sedikit adalah memberikan penyuluhan tentang program Keluarga Berencana. Hal ini buktikan dari banyaknya akseptor yang mengaku belum pernah mengikuti penyuluhan atau sosialisasi tentang program KB sehingga pemilihan KB hanya berdasar atas keinginan pribadi tanpa alasan yang mantap.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Bakrie (2019) tentang faktor – faktor yang berhubungan dengan pemilihan metode kontrasepsi pada wanita usia subur di Wilayah Kerja Puskesmas Rano-tana Weru, yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dukungan petugas KB dengan pemilihan kontrasepsi pada wanita usia subur dimana nilai ( $p=0.317$ ).

#### Hubungan antara Peran Kader dengan Pelayanan KB

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara peran kader dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang pelayanan KB baik diperoleh sebanyak 45 responden (50,0%) yang peran kadernya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P$ -nya adalah 0,928; artinya tidak ada hubungan peran kader dengan pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021.

Hasil *chi square* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,009 bahwa ada hubungan antara peran kader dengan perilaku penggunaan alat kontrasepsi. Dapat diketahui bahwa responden yang memiliki perilaku kurang dalam penggunaan alat kontrasepsi banyak ditemukan pada kelompok peran kader yang masih kurang sebesar 54,8%, dibandingkan dengan kelompok peran kader yang sudah baik yaitu sebesar 26,4%. Kader merupakan pihak yang mengambil peran dalam tahap akhir pemakaian alat kontrasepsi calon

akseptor keluarga berencana. Penelitian Musdalifah (2013) menyatakan adanya hubungan antara pemberian informasi petugas KB dengan pemilihan alat kontrasepsi hormonal.

**Tabel 2. Faktor yang Paling Dominan dengan Kepuasan Pasien**

No.	Variabel	pV	OR	B
1	Paritas	0,000	11,940	2,480
2	Pekerjaan	0,000	124,967	4,654

Seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai  $p$  ( $p$  value)  $< 0,25$ . Yang masuk ke dalam model adalah umur, pendidikan, pekerjaan, paritas, peran petugas dan pran kader. Hasil analisa multivariat dilakukan dengan menggunakan metode *backward LR*. Setelah dikontrol ada satu variabel independen yang bermakna/signifikan, karena nilai  $p$ -Value lebih kecil dari alpha yaitu 0,05. Hasil analisa multivariat memperlihatkan bahwa variabel pekerjaan merupakan variabel yang paling dominan ( $p= 0,000$ ;  $OR= 124,967$ ).

### Kesimpulan dan Saran

Sebagian besar responden berumur tidak berisiko (87,9%), pendidikan tinggi (58,9%), bekerja (85,5%), paritas tinggi (76,0%), peran perugas baik (54,0%), peran kader (50,8%), dan pelayanan KB baik (72,6%). Sebagian besar responden dengan pelayanan KB baik (72,6%). Ada hubungan pendidikan ( $p= 0,008$ ;  $OR=3,231$ ), pekerjaan ( $p= 0,000$ ;  $OR=89,000$ ), paritas ( $p= 0,000$ ;  $OR=9,273$ ) dengan Pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Tidak ada hubungan Peran petugas ( $p= 1,000$ ), Peran kader ( $p= 0,928$ ), umur ( $p= 1,000$ ) dengan Pelayanan KB di Wilayah Kerja Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam tahun 2021. Variabel yang paling dominan adalah pekerjaan ( $p= 0,000$ ;  $OR= 124,967$ ). Saran temuan penelitian ini dapat digunakan oleh puskesmas-puskesmas khususnya di Kota pagar alam agar dapat memperhatikan pekerjaan responden untuk melakukan KB.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kepala Puskesmas dan beserta tenaga kesehatan beserta staf Puskesmas Sidorejo Kota Pagar Alam yang telah membantu dalam penulisan ini.

### Referensi

- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R., & Hamdan, K. M. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, *10*(8), 1803–1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>
- Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, *7*(1), 1–8.
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleşeriu, C., Morgovan, C., Văleanu, M., & Cosma, D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su12041612>
- Dinkes Kabupaten OKU. (2020). *Profil Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu 2020* (pp. 1–194). pp. 1–194.
- Dinkes Provinsi Sumsel. (2019). *Jumlah Puskesmas Provinsi Sumatera Selatan Per Maret 2019* (pp. 1–13). pp. 1–13.
- Izzah, N., Wigati, P., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, *2*(2), 148–156.
- Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
- Potluri, R. M., & Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, *9–12*, 2150–2153. <https://doi.org/10.31142/ijtsrd11313>

- Pranata, L., Indaryati, S., Rini, M. T., & Hardika, B. D. (2021). peran keluarga sebagai pendidik dalam meningkatkan pengetahuan tentang pencegahan covid 19. *Prosiding Penelitian Pendidikan dan Pengabdian 2021*, 1(1), 1389-1396.
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. Retrieved from <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>.Kualitas
- Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Factors Affecting Quality of Health Service and Patient Satisfaction in Community Health Centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 02(02), 165–175. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.02.08>