

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan Pasien**

##### **1. Definisi kepuasan pasien**

Secara etimologi kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari bahasa latin, yakni “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), puas adalah merasa senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya). Kepuasan berasal dari kata “puas” yang dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi atau membuat sesuatu menjadi cukup sesuai harapan, serta sebagai suatu tanggapan emosional pada penilaian terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa (Hasan & Rifa’i, 2021).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai respon terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Jika hasil pelayanan yang diperoleh melebihi apa yang diharapkan, maka pasien akan merasa puas (Ivana dkk, 2020).

Kepuasan pasien dibagi menjadi 2 macam yaitu kepuasan yang berwujud dan kepuasan psikologis menurut Al-Abri & Al-Balushi, 2014 (dalam Dewi, 2021) . Kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan, sementara kepuasan psikologis yaitu kepuasan yang bersifat tidak tampak secara fisik namun dapat dirasakan oleh pasien. Untuk memahami tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh maka pelayanan kesehatan perlu memenuhi berbagai kebutuhan yang umumnya

diharapkan oleh pasien yang meliputi keamanan pelayanan, biaya pelayanan yang wajar, ketepatan tindakan serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Ketika harapan pasien dapat terpenuhi, maka menunjukkan pelayanan yang diberikan telah memiliki mutu yang baik dan menghasilkan kualitas yang luar biasa, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Pasien umumnya menginginkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, biaya pengobatan yang terjangkau, tenaga medis yang profesional, serta sikap ramah dan komunikatif dari petugas. Namun, tidak semua fasilitas pelayanan kesehatan mampu memenuhi harapan tersebut. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat penting, karena jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien cenderung akan terus menggunakan kembali layanan tersebut. Sebaliknya apabila pasien merasa tidak puas mereka akan cenderung menyebarkan pengalaman negatifnya kepada orang lain dengan dampak dua kali lebih besar menurut Mahzalina (dalam Afdillah dkk, 2023).

## **2. Dimensi kepuasan pasien**

Menurut Effendi & Junita, (2020) untuk menilai tingkat kepuasan pasien, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

### **a. Bukti Fisik (*tangibles*)**

Bukti fisik (*tangibles*) dapat diartikan sebagai cara fasilitas kesehatan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Ini bisa dilihat dari kondisi

fisik seperti (bangunan gedung, tempat parkir, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia seperti peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya serta penampilan dari para petugas kesehatan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai memenuhi harapan pasien. Hal ini mencakup pelayanan yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat diandalkan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan memberikan informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan membuat pasien merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini mencakup dari aspek komunikasi, kepercayaan, jaminan keamanan, kompetensi, dan sikap atau perilaku.

e. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara personal dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Menurut Nursalam (dalam Tulaisyah, Isnainy & Wardiyah, 2022) ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Kualitas Produk atau Jasa**

Pasien akan merasa puas bila hasil penilaian mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

#### **b. Harga**

Harga merupakan aspek penting namun terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

#### **c. Emosional**

Pasien yang merasa bangga dan percaya bahwa orang lain juga menghargai pilihannya saat menggunakan layanan kesehatan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

#### **d. Kemampuan**

Contoh dari kemampuan ini terlihat dalam hal kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana saat perawat dalam memberikan layanan pengobatan. Misalnya pada proses waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan melalui kebersihan lingkungan, sikap ramah, dan kelengkapan alat yang tersedia.

e. Estetika

Estetika merupakan daya tarik pelayanan kesehatan yang dapat dilihat oleh pancaindera. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

f. Karakteristik

Karakteristik merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapan dari fasilitas yang tersedia.

g. Pelayanan

Keramahan petugas pelayanan kesehatan, kecepatan dalam pelayanan. Pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien dapat timbul dari kesan awal saat pertama kali pasien menerima pelayanan.

h. Lokasi

Lokasi meliputi letak kamar dan lingkungannya, merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih pelayanan kesehatan. Semakin mudah diakses, lokasi yang dekat dan mudah dijangkau dengan didukung transportasi yang baik serta berada dilingkungan yang nyaman maka fasilitas kesehatana tersebut akan semakin dipilih oleh pasien.

i. Fasilitas

Lengkapya fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, area parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap. Meskipun bukan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, fasilitas-fasilitas ini tetap penting

untuk diperhatikan oleh institusi layanan kesehatan sebagai bagian dari strategi dalam menarik minat pasien.

j. Komunikasi

Komunikasi adalah tata cara penyedia layanan kesehatan dalam menyampaikan informasi yang diberikan dan menerima keluhan-keluhan dari pasien. Penting bagi petugas medis untuk cepat menanggapi dan membantu menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pasien.

k. Suasana

Suasana lingkungan yang tenang, nyaman, sejuk dan indah sangat mempengaruhi kepuasan pasien selama proses penyembuhan. Selain itu, suasana ini juga penting bagi pengunjung, sehingga dapat memberikan kesan yang positif terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut.

l. Desain Visual

Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang sederhana. penataan ruang dan dekorasi turut berperan dalam menciptakan kenyamanan.

#### **4. Mengukur tingkat kepuasan pasien**

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan *Likert* yang dikenal dengan skala *Likert*, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Anwar, 2022).

Menurut Syapitri dkk, (2021) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diklasifikasikan dalam dua kategori yaitu kategori harapan dan persepsi pelanggan.

Dimana jawaban dari pertanyaan tersebut akan di nilai berdasarkan skala (*likert*) yaitu:

- a. Sangat puas, hasil penilaian subjektif, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan yang diterima pasien memenuhi atau bahkan melebihi harapan atau kebutuhan pasien. Tingkatan kepuasan ini memiliki nilai tertinggi.
- b. Puas, hasil penilaian pasien yang menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan yang di terima sesuai dengan harapan atau kebutuhannya.
- c. Tidak puas, hasil penilaian pasien yang menggambarkan pasien merasa pelayanan kesehatan yang di terima tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.
- d. Sangat tidak puas adalah penlaian yang paling rendah yang menggambarkan pasien merasa pelayanan kesehatan yang di terima sangat tidak sesuai dengan apa yang di inginkan dan dibutuhkan.

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala *Likert* penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut (Anwar, 2022):

- a. Sangat puas diberi bobot 4
- b. Puas diberi bobot 3
- c. Tidak puas diberi bobot 2
- d. Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan pasien dapat dikategorikan ke dalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut:

- a. Angka 0% - 25% = Sangat tidak puas

- b. Angka 26% - 50% = Tidak puas
- c. Angka 51% - 75% = puas
- d. Angka 76% - 100% = Sangat puas

## **B. Pelayanan Kesehatan**

### **1. Definisi pelayanan kesehatan**

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia selain sandang, pangan dan papan. Tanpa kesehatan yang baik, hidup manusia menjadi tanpa arti, karena jika dalam keadaan sakit manusia tidak bisa menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik. Selain itu, orang yang sedang sakit yang tidak dapat menyembuhkan penyakitnya sendiri, harus mencari pertolongan dari tenaga kesehatan yang dapat menyembuhkan penyakitnya dan tenaga kesehatan tersebut akan melakukan apa yang dikenal dengan upaya kesehatan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan.

Menurut Levey dan Lomba (dalam Mamik, 2014) pelayanan kesehatan adalah segala bentuk usaha, baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Menurut Aswar (dalam Mamik 2014) pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan secara kolektif dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Menurut Hodgetts dan Casio (dalam Najib dkk, 2022) menjelaskan ada dua macam jenis pelayanan kesehatan yaitu:



a. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang tergolong dalam pelayanan kedokteran (*medical service*) merupakan layanan yang diorganisasi baik secara individu (*solo practice*) maupun secara kolektif dalam suatu lembaga atau institusi. Fokus utama dari pelayanan ini adalah menyembuhkan penyakit serta memulihkan kondisi kesehatan, dengan target utama berupa individu dan keluarganya.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang tergolong dalam kategori pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) biasanya diselenggarakan secara kolektif dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya adalah menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan, serta melakukan pencegahan terhadap penyakit, dengan fokus sasaran pada kelompok dan komunitas masyarakat.

## **2. Syarat-syarat pelayanan kesehatan**

Menurut Songgigilan, Frederik & Londa, (2021) syarat pokok pelayanan kesehatan mencakup:

1) Tersedia dan berkesinambungan pelayanan kesehatan

Syarat utama dari pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah ketersediaannya ada di tengah masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*). Artinya berbagai jenis layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat harus mudah diakses dan selalu hadir kapan pun diperlukan.

2) Dapat diterima dan sesuai dengan norma yang berlaku

Syarat pokok kedua dari pelayanan kesehatan yang baik adalah bahwa layanan tersebut harus dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat dan sesuai dengan norma yang berlaku (*appropriate*). Maksudnya, pelayanan tersebut tidak

boleh bertentangan dengan nilai-nilai, kepercayaan, adat istiadat, dan budaya masyarakat. Jika suatu layanan kesehatan tidak selaras dengan hal-hal tersebut atau dianggap tidak wajar, maka layanan tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai pelayanan kesehatan yang baik.

### 3) Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah kemudahan akses (*accessible*) bagi masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dalam hal ini, keterjangkauan terutama dilihat dari segi lokasi, agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan optimal, distribusi fasilitas kesehatan harus diatur secara merata. Pelayanan kesehatan yang hanya terpusat di wilayah perkotaan dan tidak tersedia di daerah pedesaan tidak dapat dianggap sebagai pelayanan yang baik.

### 4) Mudah dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah keterjangkauannya (*affordable*) bagi masyarakat khususnya dalam hal biaya. Artinya, biaya layanan kesehatan harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat secara umum. Jika pelayanan kesehatan terlalu mahal dan hanya dapat diakses oleh sebagian kecil masyarakat, maka layanan tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai pelayanan kesehatan yang baik.

### 5) Bermutu

Syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksudkan di sini merujuk pada tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan, yang di satu sisi mampu memberikan

kepuasan kepada pengguna layanan, dan di sisi lain pelaksanaannya harus mengikuti kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

### **3. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut**

Kesehatan gigi dan mulut adalah kondisi dimana jaringan keras maupun dalam rongga mulut berada dalam keadaan sehat, bebas dari segala penyakit serta gangguan estetik. Keadaan ini memungkinkan seorang individu dapat berbicara, mencerna makanan serta berinteraksi dengan individu lain tanpa ada hambatan. Kesehatan gigi dan mulut memiliki peran penting karena dapat berdampak pada kualitas hidup dan produktivitas seseorang. Selain itu, kesehatan gigi dan mulut juga memiliki kaitan erat dengan kesehatan tubuh secara keseluruhan (Sumadewi dkk, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang upaya kesehatan gigi dan mulut bahwa 1) Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut dilaksanakan melalui Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut perseorangan dan masyarakat, 2) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk kegiatan peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan mulut, pengobatan penyakit gigi dan mulut, dan pemulihan kesehatan gigi dan mulut, 3) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan sesuai standar pelayanan, standar profesi, dan standar prosedur operasional, 4) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, atau masyarakat secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Permenkes RI, 2015).

## **C. Puskesmas**

### **1. Definisi puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, atau paliatif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2024).

Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak digunakan oleh masyarakat di lingkungan sekitar adalah Puskesmas. Pelayanan akan mempengaruhi keinginan pasien untuk datang kembali berobat. Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting, sehingga tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Tingkat pelayanan di Puskesmas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, apabila tenaga medis memberikan pelayanan yang baik, diharapkan pasien akan merasa lebih puas (Ivana, Taraneti & Permana, 2020).

Pembangunan kesehatan merupakan tanggung jawab Puskesmas. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan di tingkat kabupaten atau kota. Misi dari pembangunan kesehatan yang dijalankan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan secara nasional (Lutfiana dkk, 2023).

### **2. Fungsi dan tugas puskesmas**

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang melaksanakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, serta dapat diterima dan mudah dijangkau oleh Masyarakat. Pelayanan ini melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sesuai, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah maupun masyarakat. Upaya

kesehatan tersebut fokus pada pelayanan bagi masyarakat luas agar tercapai tingkat kesehatan yang optimal, tanpa mengesampingkan kualitas pelayanan individu. Puskesmas sangat membantu keluarga kurang mampu karena keberadaannya mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 19 tahun 2024, Puskesmas memiliki fungsi penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan primer di wilayah kerjanya. Pelayanan Kesehatan primer merupakan Pelayanan Kesehatan yang terdekat dengan masyarakat sebagai kontak pertama Pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan primer diselenggarakan secara terintegrasi dengan tujuan:

- a. Pemenuhan kebutuhan kesehatan dalam setiap fase kehidupan;
- b. Perbaikan determinan kesehatan atau faktor yang mempengaruhi kesehatan yang terdiri atas determinan sosial, ekonomi, komersial, dan lingkungan; dan
- c. Penguatan kesehatan perseorangan, keluarga, dan masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 19 tahun 2024, Puskesmas memiliki tugas menyelenggarakan dan mengoordinasikan Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal melalui pengelolaan organisasi secara baik yang meliputi kinerja pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya yang digunakan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka upaya peningkatan mutu, manajemen risiko dan keselamatan pasien di puskesmas serta menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang aman dan

bermutu. Perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, diperlukan adanya penilaian oleh pihak eksternal dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan, yaitu melalui mekanisme akreditasi. Tujuan utama dari akreditasi Puskesmas adalah sebagai upaya pembinaan untuk meningkatkan mutu dan kinerja secara berkelanjutan melalui perbaikan pada sistem manajemen, sistem manajemen mutu, serta penyelenggaraan pelayanan dan program, termasuk penerapan manajemen risiko. Akreditasi bukan hanya sekadar proses penilaian untuk memperoleh sertifikat (Lutfiana dkk, 2023).

#### **D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan memastikan seluruh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS bertujuan untuk untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta beserta anggota keluarganya (Wachruroji, Irawani & Paselle, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional melalui pengenalan sistem jaminan kesehatan. Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyatakan bahwa semua peserta berhak atas manfaat jaminan kesehatan, yaitu manfaat kesehatan setiap individu. Pada dasarnya jaminan kesehatan merupakan hak bagi seluruh rakyat khususnya masyarakat Indonesia sendiri, dan kemudian mewujudkan visi tercapainya jaminan kesehatan yang

bermutu yang mencakup seluruh penduduk Indonesia dan tidak membedakan Masyarakat (Mustikasari, 2021).

Pelayanan kesehatan BPJS berfokus pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau fasilitas kesehatan primer, seperti puskesmas. Oleh karena itu, mutu fasilitas kesehatan primer perlu dipertahankan Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Abidin, 2016).