

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PIK-KRR DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA SISWA SMA X SEMARANG TRIWULAN II TAHUN 2017

Herpina Simarmata, Farid Agushybana, Atik Mawarni, Djoko Nugroho
Bagian Biostatistika dan Kependudukan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro
Email: hervinasimarmata15@gmail.com

ABSTRACT

The results of KOMNAS PAI's latest study in 2010 on 4,500 junior and senior high school students in 12 major cities in Indonesia obtained the result of kissing, oral sex or petting (93.7%), not virgin (62.7%) and had done abortion (21.2%). Special programs focusing on adolescent reproductive health in order to ensure the fulfillment of sexual and reproductive health rights in order to provide reproductive health information as early as possible in adolescents is through the Center for Information and Counseling of Adolescent Reproductive Health (PIK-KRR). PIK-KRR located in SMA Negeri 3 Semarang is one of PIK-KRR that has been formed and actively run its activities in Semarang city since 2014. The purpose of research to analyze the relationship of perception about service management of PIK-KRR with satisfaction of visitor at SMA Negeri 3 Semarang student in 2017. This research uses explanatory research type of research with cross sectional study approach. The sample of this study uses a total population of 27 people. The result of univariate analysis shows that the perception variable about PIK-KRR service management is still poor on the implementation and supervision indicators. Variables of visitor satisfaction on aspects of tangible, reliability, assurance and empathy are still less satisfactory. Rank Spearman correlation statistic test shows p value 0.0001 means there is a perception relation about PIK-KRR service management with visitor satisfaction. In this study, respondent age variable is not confounding variable (counfounding), with Rank Spearman correlation test showed that age is not related to perception about service management of PIK-KRR (p value 0,334) and with visitor satisfaction (p value 0,636). Result of analysis of influence test indicate that perception about service management of PIK-KRR have an effect on visitor satisfaction with R Square value 0,585. Advice for the school as a provider of services PIK-KRR are Improved service management of PIK-KRR by way of counseling for officers to provide important information in according to the guideline of PIK-KRR management from BKKBN and Providing training to PIK-KRR officers aimed at improving communication skills in providing information on adolescent reproductive health as well as in counseling.

Keywords: PIK-KRR, Visitor Satisfaction, Service Management

I. PENDAHULUAN

Pada tahun 2010 remaja umur 10-24 tahun sangat besar yaitu sekitar 64 juta atau 27,6% dari jumlah penduduk Indonesia. Melihat jumlahnya yang sangat besar, maka remaja sebagai generasi penerus bangsa perlu dipersiapkan menjadi manusia yang sehat secara jasmani, rohani dan mental. Faktanya berbagai penelitian menunjukkan bahwa remaja mempunyai permasalahan yang sangat kompleks seiring dengan masa transisi yang dialami remaja. Masalah yang menonjol dikalangan remaja yaitu permasalahan seputar TRIAD KRR (Seksualitas, HIV/AIDS serta Napza), rendahnya pengetahuan remaja tentang Kesehatan Reproduksi Remaja dan median usia kawin pertama perempuan relatif masih rendah yaitu 19,8 tahun.^{1,2}

Hasil kajian terbaru yang dilakukan oleh Komisi Nasional Perlindungan Anak Indonesia (KOMNAS PAI) pada tahun 2010 terhadap 4.500 pelajar SMP dan SMA di 12 kota besar di Indonesia yang disurvei, sebanyak 93,7% menyatakan pernah melakukan ciuman, oral sex atau petting. Hasil yang lebih mengejutkan yaitu bahwa 62,7% remaja SMP dan SMA sudah tidak perawan/perjaka dan sebanyak 21,2% melakukan aborsi (SMP-SMA). Hasil penelitian yang lain menyatakan bahwa remaja SMP-SMA di kota Yogyakarta yang sudah tidak perawan/perjaka mencapai 32%. Hasil survey *Sexual Behavior Survey* tahun 2011 yang dilakukan di lima kota besar yaitu Jabodetabek, Tangerang, Bekasi, Bandung, Yogyakarta dan Surabaya

menunjukkan bahwa 39% responden sudah pernah berhubungan seksual saat masih ABG (Anak Baru Gede) usia 15-19 tahun, sisanya 61% berusia 20-25 tahun.^{3,4,5}

Salah satu masalah yang harus diperhatikan dalam perkembangan remaja adalah kesehatan reproduksinya yang meliputi system, fungsi dan proses reproduksinya agar selalu sehat. Oleh sebab itu pemerintah melalui Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), memiliki suatu program khusus yang berfokus pada kesehatan reproduksi yaitu melalui pusat informasi dan konseling kesehatan reproduksi remaja (PIK-KRR) atau PIK Remaja.⁶

Berdasarkan data Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana kota Semarang terdapat 102 buah Pusat Informasi dan Konseling Kesehatan Reproduksi Remaja yang tersebar di seluruh kota Semarang. Dengan rincian PIK-KRR dalam tahap Tumbuh 57 kelurahan, dalam tahap Tegak 7 kelurahan, dan dalam tahap Tegar sebanyak 11 kelurahan. Pengembangan program PIK-KRR di jalur pendidikan sudah dilakukan dan dikembangkan sehingga saat ini sudah terdapat 23 buah PIK-KRR pada tingkat SMP dan SMA di kota Semarang dan 4 buah pada Perguruan Tinggi yang terdapat di kota Semarang. Pusat Informasi dan Konseling Kesehatan Reproduksi Remaja yang sudah terbentuk dan aktif menjalankan kegiatannya di kota Semarang sebanyak 4 sekolah, yaitu SMP Negeri 27, SMP Negeri 14, SMP Negeri 7 dan SMA Negeri 3 Semarang.

Program PIK-KRR secara umum bertujuan untuk memberikan jasa layanan pemberian informasi kesehatan reproduksi yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang sudah ada dalam meningkatkan cakupan pelayanan yang diberikan. Semua tindakan pelayanan dilakukan terus-menerus untuk meningkatkan mutu layanan agar tercipta kepuasan pengunjung akan pelayanan yang didapatkan. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.⁷

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Davita, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan PIK-KRR dengan pemanfaatan program PIK-KRR. Dengan kata lain bahwa pelayanan yang diberikan PIK-KRR akan berpengaruh pada minat siswa untuk memanfaatkan fasilitas yang terdapat pada PIK-KRR. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Herdita mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan bagi pengguna karena didalam kualitas tersebut terdapat arti yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan, jika hal tersebut tidak terpenuhi maka pelanggan tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan.^{8,9}

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah total populasi yaitu siswa yang sudah pernah menggunakan

pelayanan PIK-KRR di SMA X Semarang sebesar 27 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat yaitu mendeskripsikan distribusi frekuensi variabel penelitian dalam bentuk tabel dan narasi, analisis bivariate yang menggunakan uji hubungan *Rank Spearman* karena distribusi data penelitian tidak normal, dan uji pengaruh dengan menggunakan uji regresi linear sederhana.

III. HASIL

1. Persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR

Masih terdapat responden yang merasa tidak setuju terhadap manajemen pelayanan PIK-KRR yaitu tidak terdapat aktivitas pemberian informasi berupa pameran (29,6%), tidak terdapat aktivitas pemberian informasi berupa pentas seni (25,9%), tidak terdapat kotak saran untuk pelaksanaan pelayanan (11,1%), tidak terdapat aktivitas pemberian informasi berupa penyuluhan dan pembinaan (7,4%) dan pemberian informasi yang tidak rutin dilakukan (3,7%).

2. Kepuasan Pengunjung PIK-KRR

Responden berpendapat pelayanan PIK-KRR kurang baik pada aspek bukti fisik yaitu kegiatan konsultasi tidak dilengkapi dengan papan jadwal (37%), sarana konsultasi dan konseling yang kurang bersih dan nyaman (7,4%), tidak terdapat media informasi (3,7%) dan petugas tidak berpenampilan rapi (3,7%).

Pada indikator *reliability* (kehandalan) responden berpendapat pelayanan PIK-KRR kurang baik pada aspek kehandaan yaitu sebagian petugas tidak tepat waktu (11,1%), petugas tidak menanyakan keluhan (3,7%), petugas kurang jelas dalam memberikan informasi (3,7%) dan petugas tidak selalu menjawab pertanyaan yang diajukan (3,7%).

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) untuk pernyataan petugas segera menanyakan kebutuhan responden menjawab baik (77,8%) dan menjawab sangat baik (22,2%) sedangkan untuk pernyataan petugas berkompeten dalam melakukan pelayanan responden menjawab baik (63%) dan menjawab sangat baik (37%).

Pada indikator *assurance* (jaminan) responden berpendapat pelayanan PIK-KRR kurang baik pada aspek jaminan yaitu petugas tidak ramah (3,7%), pengunjung tidak percaya terhadap informasi yang diberikan (3,7%), pengunjung tidak percaya kepada petugas (3,7%), pengunjung tidak merasa aman ketika konsultasi (3,7%), dan petugas tidak dapat menjaga rahasia (3,7%).

Pada indikator *emphaty* (perhatian atau perasaan) responden berpendapat pelayanan PIK-KRR kurang baik pada aspek perhatian yaitu petugas tidak memperhatikan kebutuhan pengunjung (3,7%), petugas memperlakukan pengunjung dengan membeda-bedakan (3,7%) dan petugas tidak melayani pengunjung dengan sabar (3,7%).

Pada variabel Kepuasan pengunjung, responden memiliki persepsi tidak baik terhadap pelayanan PIK-KRR pada aspek bukti fisik, kehandalan, jaminan

dan perhatian sedangkan persepsi responden terhadap aspek daya tanggap sudah baik.

3. Materi PIK-KRR yang diinginkan Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Materi PIK-KRR yang diinginkan Responden di SMA Negeri 3 Semarang Triwulan II Tahun 2017

Materi PIK-KRR yang diinginkan Responden	f	%
Sesuai dengan Masalah	2	7,4
Sesuai dengan Kebutuhan Kespro Remaja	1	3,7
Kespro dengan Cara Kreatif	10	37
Kesehatan Tubuh Remaja	2	7,4
Bahaya HIV/AIDS	5	18,5
Seksualitas Remaja	3	11,1
	4	14,8

Pada tabel 1 menjelaskan bahwa persentase paling besar materi yang diinginkan oleh responden adalah materi seputar Kesehatan Reproduksi Remaja (37%), materi tentang kesehatan tubuh remaja (18,5%) dan materi tentang seksualitas remaja (14,8%) sedangkan persentase paling rendah adalah materi yang sesuai dengan kebutuhan remaja (3,7%).

4. Bentuk Kegiatan PIK-KRR yang diinginkan Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Bentuk Kegiatan PIK-KRR yang diinginkan Responden di SMA Negeri 3 Semarang Triwulan II Tahun 2017

Bentuk Kegiatan PIK-KRR yang diinginkan Responden	f	%
Focus Group Discussion (FGD)	6	22,2
Talk Show	3	11,1
Seminar	4	14,8
Konseling lewat Media Sosial	10	37
Pentas Seni	4	14,8

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase paling besar adalah

Konseling lewat Media Sosial sebesar 37%. Dari hasil studi yang dikumpulkan oleh *Essay Writing Services UK*, terdapat banyak alasan-alasan utama mengapa pelajar suka dan harus memanfaatkan media sosial dalam kegiatan belajar mereka untuk terus *up to date* (40%), untuk koneksi dan komunikasi yang efektif (25%), untuk mencari opini (4%) dan penggunaannya yang menyenangkan (31%).

variabel umur dalam penelitian ini bukan merupakan variabel perancu (*counfounding*) dapat dilihat dari hasil uji *Rank Spearman* dengan hasil yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan umur dengan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR ($p\ value = 0,334$) maupun dengan kepuasan pengunjung ($p\ value = 0,636$).

5. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 3. Ringkasan Hasil Analisis Uji Hubungan Beberapa Variabel menggunakan Uji *Rank Spearman*

Variabel Bebas	Variabel Terikat	P value	interpretasi bebas	B	T	p value	95% CI
Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR	Kepuasan Pengunjung	0,0001	Ada Hubungan	0,761	5,941	0,0001	0,497 – 1,025
Umur	Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR	0,334	Tidak ada hubungan	Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai $p\ value$ variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR adalah 0,0001 ($p\ value < 0,05$) dan t hitung sebesar 5,941. Karena t hitung $>$ t tabel ($5,941 > 2,060$) dan $p\ value < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan variabel kepuasan pengunjung. Nilai $R\ square$ sebesar 0,585, yang berarti variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dapat			
Umur	Kepuasan Pengunjung	0,636	Tidak ada hubungan				

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui nilai $p\ value$ persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR adalah 0,0001 ($p < 0,05$), berarti ada hubungan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan kepuasan pengunjung. Sedangkan untuk

6. Analisis Pengaruh Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR dengan Kepuasan Pengunjung

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Analisis Multivariat dengan Menggunakan Uji Regresi Linear

Variabel	B	T	p value	95% CI
Persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR	0,761	5,941	0,0001	0,497 – 1,025

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai $p\ value$ variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR adalah 0,0001 ($p\ value < 0,05$) dan t hitung sebesar 5,941. Karena t hitung $>$ t tabel ($5,941 > 2,060$) dan $p\ value < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan variabel kepuasan pengunjung. Nilai $R\ square$ sebesar 0,585, yang berarti variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dapat

menjelaskan variabel kepuasan pengunjung sebesar 58,5% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

IV. PEMBAHASAN

A. Hubungan Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR dengan Kepuasan Pengunjung

Robert dan Provest menyatakan bahwa penilaian dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari penyelenggara pelayanan, penyandang dana dan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan bagi pelanggan, penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kelancaran komunikasi petugas dengan pelanggan, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pelanggan.¹⁰

Menurut Parasuraman, indikator untuk mengukur suatu mutu jasa pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah *service quality* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).¹¹

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR berhubungan dengan kepuasan pengunjung (*p value* = 0,0001).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Davita, bahwa ada hubungan antara pengelolaan PIK-KRR dengan pemanfaatan pusat informasi dan konseling kesehatan reproduksi remaja (PIK-KRR). Pengelolaan PIK-KRR yang diukur adalah sejauh mana

padangan siswa terkait tujuan PIK-KRR yang telah dibentuk sudah tercapai atau belum. Hal ini dapat dilihat dari data peningkatan kualitas pelayanan, kegiatan penunjang, kegiatan promosi dan sosialisasi PIK-KRR.⁹

Menurut penelitian dari Kamau, bahwa kurangnya akses terhadap pelayanan kesehatan reproduksi disebabkan karena tenaga kesehatan reproduksi remaja yang kurang ahli, provider tidak ramah, Kesadaran remaja yang kurang dan pelayanan kesehatan terhadap remaja dibatasi oleh syarat atas persetujuan orang tua. Pengelolaan yang baik dengan keramah tamahan pengelola agar siswa merasa nyaman dan aman, maka siswa akan tertarik dan menggunakan pelayanan PIK-KRR yang disediakan oleh pihak sekolah dengan tujuan untuk menambah pengetahuan siswa tentang informasi yang benar dan dibutuhkan remaja seputar kesehatan reproduksinya, sehingga secara tidak langsung akan turut dalam memperbaiki sikap siswa.¹²

B. Hubungan Umur dengan Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR

Faktor pihak pelaku persepsi dipengaruhi juga oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan harapan. Variabel lain yang ikut menentukan persepsi adalah umur, tingkat pendidikan, latar belakang social ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup individu.¹³

Dalam penelitian ini variabel umur bukan merupakan faktor perancu (*counfounding*) pada variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR.

Berdasarkan hasil uji bivariate dengan nilai *p value* = 0,334.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Anjaryani, yang menyatakan bahwa beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi persepsi mutu pelayanan adalah antara lain: jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan dan sekaligus diduga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/ pasien atas pelayanan yang diterimanya.¹⁴

C. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pengunjung

Umur merupakan salah satu karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dari suatu pelayanan jasa. Bertambahnya umur responden sebagai pelanggan dari suatu pelayanan jasa berhubungan dengan pengalaman dalam memilih suatu produk atau jasa, sehingga dengan adanya pengalaman tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur tingkat kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diterima.^{15, 16, 17}

Dalam penelitian ini variabel umur bukan merupakan faktor perancu (*counfounding*) pada variabel kepuasan pengunjung karena tidak memiliki hubungan berdasarkan hasil uji bivariate dengan nilai *p value* = 0,636.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariana Margareth, bahwa dari beberapa karakteristik demografi yang diteliti dan dianggap mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pelanggan/ pasien adalah pendidikan, penghasilan dan jarak akses. Sedangkan umur dan

pekerjaan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pelanggan/ pasien.¹⁸

D. Analisis Pengaruh Persepsi tentang Manajemen Pelayanan PIK-KRR dengan Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji regresi linear, diperoleh variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Persamaan regresi dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,905 + 0,761X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengunjung

X = Persepsi tentang Manajemen

Pelayanan PIK-KRR

Interpretasi : Setiap kenaikan satu satuan nilai variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR, maka nilai kepuasan pengunjung bertambah sebesar 0,761.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat responden yang merasa manajemen pelayanan PIK-KRR kurang baik yaitu tidak adanya aktivitas pemberian informasi berupa pameran (29,6%), pentas seni (25,9%), maupun penyuluhan dan pembinaan (7,4%), tidak terdapat kotak saran untuk pelaksanaan pelayanan (11,1%) dan pemberian informasi tidak rutin dilakukan (3,7%).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden kurang puas terhadap pelayanan PIK-KRR pada aspek bukti fisik, kehandalan, jaminan dan perhatian sedangkan pada aspek daya tanggap responden merasa pelayanan

- yang diberikan sudah memuaskan.
3. Ada hubungan bermakna persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan kepuasan pengunjung pada siswa SMA Negeri 3 Semarang pada Triwulan II tahun 2017 (nilai p value = 0,0001).
 4. Tidak ada hubungan bermakna umur responden dengan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR pada siswa SMA Negeri 3 Semarang pada Triwulan II tahun 2017 (nilai p value = 0,334).
 5. Tidak ada hubungan bermakna umur responden dengan kepuasan pengunjung PIK-KRR pada siswa SMA Negeri 3 Semarang pada Triwulan II tahun 2017 (nilai p value = 0,636).
 6. Variabel Persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung.
 7. Dalam penelitian ini variabel umur tidak berpengaruh terhadap persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR maupun pada kepuasan pengunjung pada siswa SMA Negeri 3 Semarang pada Triwulan II tahun 2017.

B. SARAN

1. Bagi Sekolah
 - a. Dilakukan perbaikan manajemen pelayanan PIK-KRR dengan cara adanya penyuluhan bagi petugas untuk memberikan informasi-informasi penting sesuai dengan pedoman pengelolaan PIK-KRR dari BKKBN.

- b. Memberikan pelatihan kepada petugas PIK-KRR yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan informasi seputar kesehatan reproduksi remaja maupun dalam melakukan konseling.

2. Bagi Siswa

- a. Memanfaatkan fasilitas PIK-KRR yang ada di sekolah untuk memperoleh informasi seputar kesehatan reproduksi dan melakukan konsultasi tentang masalah-masalah yang dialami selama perkembangan seksual.
- b. Memberikan kritikan, masukan dan saran terhadap manajemen pelayanan PIK-KRR di sekolah yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

1. BPS. Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2007; 2007.
2. Direktorat Bina Ketahanan Remaja. Pedoman Pengelolaan Pusat Informasi dan Konseling Kesehatan Reproduksi Remaja dan Mahasiswa (PIK R/M). Jakarta: BKKBN; 2012.
3. Haryanto, R dan Suarayasa. *Perilaku Seksual Pranikah pada Siswa Negeri 1 Palu*. Palu; FISIP UNTAD; 2013.
4. Kathryn Geldard & David Geldard . *Konseling Remaja (Pendekatan Proaktif untuk Anak Muda Edisi Ketiga)* cetakan ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2011.
5. Farisa, Devi Tiara. *Faktor-Faktor Penyebab Perilaku*

- Seksual Menyimpang.* Universitas Negeri Semarang; 2013.
6. Widyastuti, Yani dkk. Kesehatan Reproduksi Remaja. Yogyakarta: Fitramaya; 2009.
7. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Edisi Ke 4. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2003.
8. Karolina, Davita Prasti. Hubungan Pengelolaan PIK-KRR dengan Pemanfaatan Pusat Informasi Dan Konseling Kesehatan Reproduksi Remaja (PIK-KRR) Pada Siswa Kelas XI di MAN II Yogyakarta. Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta; 2015.
9. Caesaria, Herdita Sectio. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas (Studi Kasus Pada Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung). Universitas Lampung; 2010.
10. Azwar, A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
11. Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64, pp. 12-23; 1988.
12. Kamau AW. *Factors Influcing Acces and Utilization of Pervntive Reproduction Health Services By Adolescent In Kenya. Dissertation. Faculty of Health Sciences, School of Pulic Health. University of Bielefeld. Germany; 2006.*
13. Jacobalis, Samsi. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit. Universitas Gadjahmada. Yogyakarta. 2000.
14. Anjaryani, W.D. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. (tesis). Semarang: Universitas Diponogoro; 2009.
15. Assael,H. *Consumer Behavior A Strahagic Approach*. Boston: Houghton Mifflin Company; 2004.
16. Schiffman. L. G. and L. L. Kanuk. *Consumer Behavior*. Ninth Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc; 2007.
17. Solomon, M.R. *Consumer Behavior: Buying, and Being*, Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall; 2007.
18. Margareth Stefan, Mariana. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan; 2013.