

**NASKAH PUBLIKASI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK 1 GUNUNG KIDUL  
DI YOGYAKARTA**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)



**Disusun Oleh:**

**Ardianto Damma**

**KM.17.00568**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
STIKES WIRA HUSADA YOGYAKARTA**

**2021**

NASKAH PUBLIKASI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK I GUNUNG KIDUL  
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:  
Ardianto damma  
KM.17.00568

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal.....

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I

Ronald, S. K. M., M. Kes

Pembimbing II

Ign Djuniarto, S. Kep. M. MR

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta .....

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)

Dewi Ariyani Wulandari, S. K. M., M.P.H



# **FAKTO FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS PATUK I GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA**

**Ardianto Damma<sup>1</sup>, Ronald<sup>2</sup>, Ign Djuniarto<sup>3</sup>**

**<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1), STIKES Wira Husada Yogyakarta**

**<sup>2-3</sup> Dosen Kesehatan Masyarakat, STIKES Wira Husada Yogyakarta**

## **INTISARI**

**Latar belakang:** Ditinjau dari aspek administrasi dan kebijakan kesehatan, faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien poli umum diantaranya kehandalan, empathy, bukti fisik, jaminan, ketanggapan. Mutu adalah penyesuaian terhadap keinginan pelanggan dan sesuai dengan standar yang berlaku serta tercapainya tujuan yang diharapkan, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Khusnawati, 2010)

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas I Gunung Kidul Patuk Yogyakarta.

**Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 orang

**Hasil:** Hasil uji korelasi *chi-square* 4 indikator terdapat hubungan dengan kepuasan pasien yaitu: jaminan, bukti fisik, ketanggapan, empathy dan 1 indikator tidak terdapat hubungan yaitu: kehandalan. Tingkat kepuasan pasien menurut responden di poli umum puskesmas patuk I gunung kidul., tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik.

**Kesimpulan:** Hubungan tingkat mutu pelayanan kesehatan menurut responden atau pasien di poli umum Puseksmas Patuk I Gunung Kidul, didapatkan hubungan dari tiap indikator yaitu kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, jaminan ada hubungan dengan kepuasan pasien, bukti fisik ada hubungan dengan kepuasan pasien, empathy ada hubungan dengan kepuasan pasien, ketanggapan ada hubungan dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Faktor-faktor berhubungan dengan kepuasan pasien

# **FACORS RELATED TO PATIENT SATISFACTION IN POLY PUSKESMAS PATUK I GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA**

**Ardianto Damma<sup>1</sup>, Ronald<sup>2</sup>, Ign Djuniarto<sup>3</sup>**

**Student of Public Health Study Program (S1), STIKES Wira Husada  
Yogyakarta**

**<sup>2-3</sup> Lecturer of Public Health, STIKES Wira Husada Yogyakarta**

## **ESSENCE**

**Background:** From the aspect of administration and health policy, the factors related to patient satisfaction in general polyclinic include reliability, empathy, physical evidence, assurance, responsiveness. Quality is an adjustment to customer desires and in accordance with applicable standards and the achievement of the expected goals, with the increasing quality of service, the service function at the puskesmas needs to be improved so that it becomes more effective and efficient and provides satisfaction to patients and the community (Khusnawati, 2010)

**Objective:** To determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the general polyclinic of Puskesmas I Gunung Kidul Patuk Yogyakarta.

**Methods:** The research method used is quantitative analytic with a cross sectional design. The sample in this study was 43 people

**Results:** The results of the chi-square correlation test of 4 indicators have a relationship with patient satisfaction, namely: assurance, physical evidence, responsiveness, empathy and 1 indicator has no relationship, namely: reliability. The level of patient satisfaction according to respondents in the general polyclinic of the Patuk I Gunung Kidul Public Health Center, the level of patient satisfaction is in the good category.

**Conclusion:** The relationship between the level of quality of health services according to respondents or patients in the general poly Puseksmas Patuk I Gunung Kidul, obtained a relationship from each indicator, namely reliability has no relationship with patient satisfaction, assurance has a relationship with patient satisfaction, physical evidence has a relationship with patient satisfaction, empathy there is a relationship with patient satisfaction, responsiveness has a relationship with patient satisfaction.

**Keywords:** Factors related to patient satisfaction

## **Latar belakang**

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945. Pelayanan kesehatan merupakan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 (Depkes RI), yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat <sup>(1)</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang, tidak tergantung usia dan tingkat sosial, yang menyadari pentingnya kesehatan akan melakukan pemeriksaan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya. Oleh karena itu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat <sup>(2)</sup>

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan publik memiliki peran penting dalam memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama, faktor kualitas pelayanan kesehatan. Jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien

merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah. Hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua, faktor adanya perubahan (*transisi*) demografi, *epidemiologi*, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan <sup>(3)</sup>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat (6) menyebutkan bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini menjadi jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Puskesmas, sehingga Puskesmas tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan pasien <sup>(4)</sup>

Berdasarkan profil kesehatan Puskesmas Patuk 1 tahun 2020, diketahui bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas tersebut meliputi: paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, serta keterpaduan dan kesinambungan. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan pada tanggal 2 Februari 2021, diperoleh sejumlah data terkait aktivitas yang berlangsung di Puskesmas, khususnya mengenai data kunjungan pasien. Selama tiga bulan berturut-turut, Oktober- Desember

2020, jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Patuk 1 mengalami peningkatan yakni, pada Bulan Oktober 67 pasien, Bulan November 78 pasien, dan Bulan Desember 85 pasien.

Terkait dengan kepuasan masyarakat, Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul sebenarnya sudah pernah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM). Berdasarkan survei itu, diketahui hasil jumlah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari bulan Februari 2019 sampai 31 Juli 2019 ialah sebesar 79,94%. Sementara pada Agustus 2019 hingga Januari 2020 IKM mengalami penurunan menjadi 77,52%.

#### **A. Tujuan**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul.

#### **B. Metode penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. populasi penelitian ini 77 responden, teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling sebanyak 43 responden. Uji analisis yang digunakan adalah uji statistik *chi-square*

#### **C. Hasil**

##### a. Karakteristik responden

No	Karakteristik responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	Perempuan	27	62,8
	Laki laki	16	37,2
2	Umur		

	20-30	13	30,2
	31-40	8	18,5
	41-50	13	30,2
	51-60	9	20,9
3	Pendidikan responden		
	SD	10	23,3
	SMP	11	25,6
	SMA	20	46,5
	SMA/SKM/SLTA/SMU	2	4,7
4	Pekerjaan responden		
	IRT	22	51,2
	PETANI	7	16,3
	BURUH	4	9,3
	Wiraswata	4	9,3
	Pelajar	4	9,3
	PNS	1	2,3
	Pelaut	1	2,3
5	Kunjungan responden		
	2 kali	8	18,6
	3 kali	15	34,9
	4 kali	7	16,3
	5 kali	13	30,2

Table 1 Karakteristik responden

Berdasarkan jenis kelamin responden dapat diketahui sebagian besar responden termasuk kategori perempuan yaitu sebanyak 27 responden (62,8%), sedangkan kategori laki laki sebanyak 16 responden (37,2%), berdasarkan umur responden sebagian responden termasuk dalam usia 20-30 sebanyak 13 responden (30,2%), dan usia 41-50 sebanyak 13 responden (30,2), dan usia 31-40 paling terendah sebanyak 8 responden dengan persentase 18,5%, berdasarkan pendidikan responden dapat diketahui sebagian besar responden termasuk kategori SMA dengan jumlah 20 responden (46,5%), berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar ibu rumah tangga(IRT) dengan jumlah 22 persentase (51,2%), dan kategori paling rendah PNS/pelaut dengan jumlah responden PNS 1

responden dengan persentase 2,3% dan pelaut dengan jumlah 1 responden dengan persentase 2,3%, berdasarkan kunjungan pasien sebagian besar kunjungan 3 kali dengan jumlah responden 15 persentase (34,9%), kunjungan paling terendah sebanyak 2 kali dengan jumlah 8 responden persentase 18,6%.

b. Analisis

Tabel 2 Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

No	Indikator	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	<b>Kehandalan</b>		
	Baik	39	90,7
	Cukup	4	9,3
2	<b>Jaminan</b>		
	Baik	37	66,0
	Cukup	6	14,0
3	<b>Bukti fisik</b>		
	Baik	29	67,4
	Cukup	14	32,6
4	<b>Empathy</b>		
	Baik	37	66,0
	Cukup	6	14,0
5	<b>Ketanggapan</b>		
	Baik	38	88,4
	Cukup	5	11,6

Berdasarkan tabel 2 dari setiap faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator kehandalan pada kategori baik sebanyak 39 responden (90.7), indikator jaminan pada kategori baik sebanyak 37 responden (66.0) indikator bukti fisik pada kategori baik sebanyak 29 responden (67,4), indikator empati pada kategori baik sebanyak

37 responden (66.0), indikator ketanggapan pada kategori baik sebanyak 38 responden (88,4%

Tabel 3 tingkat Kepuasan Pasien

No	Indikator	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	33	76,7
2	Cukup	10	23,3
	Total	43	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien yaitu pada kategori baik sebanyak 33 responden (76,7%)

#### D. Pembahasan

##### a. Analisis univariat

##### 1. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta

##### a) Keandalan (*reliability*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 39 responden (90,7%), sedangkan yang menyatakan cukup yaitu sebanyak 4 responden (9,3%), terdapat indikator keandalan. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator keandalan responden merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta dikategorikan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriaty (2010) tentang “Analisis Pengaruh Tingkat kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar menyatakan baik dengan persentasenya (21,4%) pada dimensi kehandalan

b) Jaminan (*assurance*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 37 responden (66,0%), sedangkan yang menyatakan cukup yaitu sebanyak 6 responden (14,0%), terdapat indikator kehandalan. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator jaminan responden merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta dikategorikan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriaty (2010) tentang “Analisis Pengaruh Tingkat kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar menyatakan baik dengan persentasenya (94%) menyatakan baik pada dimensi jaminan. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufron (2006) tentang “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan

pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dengan dimensi jaminan yaitu sebanyak 71 orang (64%)

c) Bukti fisik (*tangible*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 29 responden (67,4%), sedangkan yang menyatakan cukup yaitu sebanyak 14 responden (32,6%), terdapat indikator kehandalan. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator bukti fisik responden merasa pelayanan yang di berikan di Puskesmas Patuk 1 Gunung kidul Yogyakarta dikategorikan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufon (2007) tentang “Analisis Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dengan dimensi bukti fisik (penampilan pelayanan) yaitu sebanyak 79 orang (71,2%) yang menyatakan baik.

d) Empathy (*empathy*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 37 responden (86,0%), sedangkan yang menyatakan cukup yaitu sebanyak 6 responden (14,0%), terdapat indikator kehandalan. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator kehandalan responden merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta dikategorikan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufon (2007) tentang “Analisis Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik dengan dimensi empati yaitu sebanyak 89 orang (80,2%). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008) tentang “Analisis Hubungan persepsi Pasien Tentang mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran di kota Semarang” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan pelayanan pada dimensi empati yang terkait dengan dokter selalu memberi penjelasan mengenai penyakit pasien (67%), petugas obat melayani dengan

ramah (65%) dan perawat memberi pelayanan dengan ramah (63%).

e) Ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 43 responden sebagian besar responden menyatakan baik yaitu sebanyak 38 responden (88,4%), sedangkan yang menyatakan cukup yaitu sebanyak 5 responden (11,6%), terdapat indikator kehandalan. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator ketanggapan responden merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta dikategorikan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriaty (2010) tentang “Analisis Pengaruh Tingkat kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien” yang hasilnya didapatkan bahwa sebagian besar menyatakan baik dengan persentasenya (94%) menyatakan baik pada dimensi ketanggapan dengan rata-rata skor jawaban dari variabel ketanggapan adalah 13,17.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa frekuensi kepuasan pasien yaitu pada kategori baik sebanyak

(33) responden (76,7) sedangkan kategori kurang puas sebanyak (10) responden (23,3). Dari hasil penelitian ini didapatkan di kategori baik dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul

b. Analisis bivariat

a. Hubungan Antara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta

1. Uji korelasi antara kehandalan dengan kepuasan pasien

Hasil uji korelasi *chi-square* antara kehandalan dengan kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar  $0,051 > 0,05$  yang artinya tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

2. Uji korelasi antara jaminan dengan kepuasan pasien

Hasil uji korelasi *chi-square* antara jaminan dengan kepuasan pasien diketahui P-Value sebesar  $0,028 < 0,05$  yang artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

3. Uji Korelasi Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji korelasi *chi-square* antara bukti fisik dengan kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar  $0,012 (< 0,05)$

yang artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

4. Uji Korelasi Antara Empati Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji korelasi chi-square antara empati dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar 0,028 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

5. Uji Korelasi Antara ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji korelasi chi-square antara ketanggapan dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar 0,008 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

### **E. kesimpulan**

Hasil penelitian ini didapatkan:

- a. Tidak Ada Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul.
- b. Ada Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- c. Ada Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- d. Ada Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul

- e. Ada Hubungan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Poli Umum Puskesmas Patuk I Gunung Kidul
- f. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Patuk 1 Dalam Kategori Baik

## **F. Daftar Pustaka**

1. Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
2. Santoso, S, 2010. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
3. Kemenkes RI, 2017, *Profil Kesehatan Indonesia 2016*, Kemenkes RI. Jakarta
4. Kemenkes RI, 2012, *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Jakarta: Kemenkes
5. Kemenkes RI, 2012, *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Jakarta: Kemenkes
6. Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC
7. Indraty, Dewy. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
8. Hufron. 2007. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Karya Tulis Tidak Diterbitkan*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Kemenkes RI, 2012, *Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas*, Jakarta: Kemenkes
10. Pohan.I.S.2012. *jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: penerbit EGC.
11. Supranto 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.