

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS PASANGKAYU 2 KECAMATAN PASANGKAYU KABUPATEN MAMUJU UTARA

---

Niluh Desy Purnamasari

---

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

## Abstrak

Puskesmas sebagai tempat pengobatan menuntut pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pelayanan di Puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Tujuan penelitian adalah diketahuinya tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Analisa data menggunakan analisis univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara saat penelitian sedang berlangsung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 orang, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental sampling*.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 43 responden dalam penelitian ini, sebagian besar merasa puas dalam menerima pelayanan yaitu 53,5% dan sebagian kecil merasa tidak puas yaitu 46,5%.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu lebih banyak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. Saran yaitu petugas Puskesmas Pasangkayu 2 hendaknya berusaha meningkatkan upaya-upaya yang menunjang pelayanan kesehatan, misalnya bersikap ramah kepada pasien, menanggapi keluhan-keluhan pasien, menjamin kenyamanan pasien, cepat tanggap serta terampil dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Puskesmas

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan hendaknya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakatnya. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk tingkat pertama. Puskesmas sebagai unit pelaksana pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan untuk menunjang keberhasilan. Keberhasilan ini sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan tenaga untuk melaksanakan kegiatan pokok puskesmas (Depkes RI, 2012).

Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Kunjungan

masyarakat pada suatu unit pelayanan kesehatan tidak saja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain di antaranya adalah Sumber Daya Manusia (SDM), motivasi pasien, ketersediaan bahan dan alat, tarif dan lokasi (Pohan, 2011).

Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan Puskesmas pada saat ini. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dan variasi, petugas yang kurang anggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan, sehingga pasien kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Di samping itu program Puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan Puskesmas di mata masyarakat (Koentjoro, 2011).

Sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan (Subir, 2012).

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama Puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh Puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat (Wijono, 2015).

Berdasarkan data Puskesmas Pasangkayu 2 bahwa jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Pasangkayu 2 yaitu sebanyak 39 orang, yang terdiri dari dokter umum 1 orang, kesehatan masyarakat 5 orang, perawat 15 orang, bidan 12 orang, kesehatan lingkungan 2 orang, perawat gigi 1 orang, asisten apoteker 2 orang dan gizi 1 orang. Data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Pasangkayu 2 pada tahun 2017 yaitu sebanyak 9.137 pasien. Pada tahun 2018 terjadi penurunan dengan jumlah 8.921 pasien. Sementara pada bulan Januari-Mei 2019 jumlah kunjungan sebanyak 3.266 pasien (Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu, 2019).

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara".

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang hanya menggambarkan atau memaparkan tiap variabel tanpa menganalisa hubungan antar variabel. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi agar pembaca dapat memahami data tersebut dengan mudah (Dharma, 2010).

## Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan seluruh subjek yang akan diteliti (Notoatmodjo 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara saat penelitian sedang berlangsung.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental sampling* yaitu setiap pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 saat penelitian berlangsung, dijadikan sampel yang sebelumnya diberikan lembar persetujuan menjadi responden.

## Hasil Penelitian

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Jenis kelamin

Jenis kelamin dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori yaitu perempuan dan laki-laki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara

No	Jenis kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	25,6
2	Perempuan	32	74,4
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 74,4% dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki yaitu 25,6%.

#### 2. Umur

Umur dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan kategori umur menurut Depkes RI (2009) yaitu 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir) dan 46-55 tahun (lansia awal). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	26-35 tahun	17	39,5
2	36-45 tahun	11	25,6
3	46-55 tahun	15	34,9
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar dengan kategori umur 26-35 tahun yaitu 39,5% dan sebagian kecil berumur 36-45 tahun yaitu 25,6%.

### 3. Pendidikan

Pendidikan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	24	55,9
2	SMP	12	27,9
3	SMA	7	16,2
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer,2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SD yaitu 55,9% dan sebagian kecil berpendidikan SMA yaitu 16,2%.

### 4. Pekerjaan

Pekerjaan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu Urusan Rumah Tangga (URT), petani dan wiraswasta. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	URT	29	67,4
2	Petani	8	18,7
3	Wiraswasta	6	13,9
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer,2019

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar adalah URT yaitu 67,4% dan sebagian kecil adalah wiraswasta yaitu 13,9%.

## B. Variabel Penelitian

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori yaitu tidak puas (jika total skor jawaban responden < median) dan puas (jika total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median tingkat kepuasan dalam penelitian ini adalah 46. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak puas	20	46,5
2	Puas	23	53,5
	Total	43	100,0

Sumber: Data Primer,2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar merasa puas dalam menerima pelayanan yaitu 53,5% dan sebagian kecil merasa tidak puas yaitu 46,5%.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar merasa puas dalam menerima pelayanan yaitu 53,5% dan sebagian kecil merasa tidak puas yaitu 46,5%.

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari kehandalan responden merasa puas terhadap ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas dan keterampilan petugas Puskesmas dalam memberi pelayanan. Sedangkan responden yang merasa kurang puas terdapat pada tindakan medis yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari daya tanggap bahwa responden merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas dan tanggapan petugas Puskesmas terhadap keluhan pasien dan keluarganya. Sedangkan responden yang merasa kurang puas terdapat pada kecepatan di dalam pengobatan.

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari empati bahwa responden merasa puas terhadap pada keramahan yang diberikan oleh petugas Puskesmas. Sedangkan responden yang merasa kurang puas terdapat pada perhatian yang diberikan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari jaminan bahwa responden merasa puas terhadap pemberian bahan informasi pelayanan kesehatan oleh petugas Puskesmas dan kemampuan petugas Puskesmas dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien. Sedangkan responden yang merasa kurang puas terdapat pada kemudahan mendapat informasi yang dibutuhkan dan jaminan kenyamanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, dilihat dari bukti langsung bahwa responden merasa puas terhadap kerapian dan penampilan petugas Puskesmas dan kebersihan dan kenyamanan ruangan tempat pelayanan. Sedangkan responden yang merasa kurang puas terdapat pada kelengkapan obat di Puskesmas dan keadaan peralatan dan perlengkapan medis yang ada di Puskesmas.

Menurut peneliti bahwa responden lebih banyak merasa puas dalam menerima pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 dikarenakan responden sudah merasa puas terhadap kerapian dan penampilan petugas Puskesmas, responden merasa puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan tempat pelayanan, responden merasa puas terhadap ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas, responden merasa puas terhadap keadaan peralatan dan perlengkapan medis yang ada di Puskesmas, responden merasa puas kecepatan pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas, dan responden merasa puas terhadap keterampilan petugas Puskesmas dalam memberi pelayanan.

Namun demikian responden yang merasa tidak puas dalam menerima pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 dikarenakan responden merasa tidak puas terhadap kecepatan di dalam pengobatan, responden merasa tidak puas terhadap tindakan medis yang diberikan, responden merasa tidak puas terhadap tanggapan petugas Puskesmas terhadap keluhan pasien dan keluarganya, dan responden merasa tidak puas terhadap jaminan kenyamanan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti, petugas yang memberikan pelayanan yang sesuai dan tepat waktu, cepat tanggap, ramah, memberikan informasi yang dibutuhkan pasien serta menanggapi setiap keluhan pasien, secara langsung akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien akan lebih mempercayakan Puskesmas tersebut sebagai tempat pengobatannya ataupun kerabatnya. Petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, secara langsung akan berdampak pada kepuasan pasien, pasien akan merasa kecewa dan menurunkan minat pasien untuk kembali berobat di Puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2011).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan komplain terhadap petugas TPP. Komplain pasien yang ditujukan kepada petugas berupa komplain terhadap kecepatan petugas pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendaftaran pasien hal ini dikarenakan lamanya petugas dalam mengentery datan pasien (Effendy, 2011).

Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya di bidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (Bambang, 2011).

Pengaturan sistem layanan kesehatan atau prosedur puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien, dan berfokus pada memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pelayanan dimulai dari penerimaan pasien. Irawan (2015) memaparkan bahwa pelanggan akan semakin puas apabila cara mendapatkan produk atau layanan relatif mudah dan efisien.

Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu memahami bahwa kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas perawatan yang lebih baik dan hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien serta memiliki dampak langsung pada kepuasan baik bagi pasien maupun petugas kesehatan. Dengan demikian, untuk mencapai pelayanan yang bermutu maka segala aspek yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien selama menerima pelayanan merupakan hal perlu diperhatikan puskesmas (Supriyanto & Ernawaty, 2014).

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat

dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (Tjiptono, 2014).

Menurut Azwar (2011) bahwa ketanggapan adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, ketersediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.

Menurut Wathek (2012), jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran asuhan keperawatan terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien.

Menurut Azwar (2011) bahwa empati adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yaitu meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara peribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen

Bukti langsung merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan puskesmas dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut, sehingga berdampak pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang ada di puskesmas (Tjiptono, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bante (2013) di Puskesmas Sei Apung Jaya Kabupaten Asahan, Sumatera Utara pada 69 pasien yang memperoleh hasil bahwa lebih banyak responden yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dengan persentase 55,1%, sedangkan responden yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dengan persentase 44,9%.

## Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa lebih banyak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara.

Saran bagi Puskesmas Pasangkayu 2 petugas puskesmas hendaknya berusaha meningkatkan upaya-upaya yang menunjang pelayanan kesehatan, misalnya bersikap ramah kepada pasien, menanggapi keluhan-keluhan pasien, menjamin kenyamanan pasien, cepat tanggap serta terampil dalam memberikan pelayanan.

Bagi pasien di Puskesmas Pasangkayu 2, pasien hendaknya berani mengemukakan pendapatnya atau keinginannya, sehingga petugas dapat segera merespon keinginan pasien.

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menganalisis faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di poli Puskesmas.

## Daftar Pustaka

- Adisasmito, W. 2012. *Sistem Kesehatan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Azwar, A. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Bambang, S. 2011. *Pedoman Pelayanan Kesehatan di DTPK*. Direktur Bina Upaya Kesehatan Dasar Kemenkes RI. Jakarta.
- Bante, R. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Sei Apung Jaya Kabupaten Asahan, Sumatera Utara*. Skripsi. USU. Medan.
- Bustami. 2012. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*. Airlangga. Jakarta.
- Dasmiwarita. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. FKM UI. Depok. <http://lib.ui.ac.id/file>pdf-78579>. Diakses Tanggal 10 Mei 2019.
- Depkes RI. 2012. *Profil Kesehatan Indonesia*. Depkes RI. Jakarta.
- Dharma, K, K. 2010. *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Trans Info Media. Jakarta.
- Effendy. 2011. *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Salemba Medika. Jakarta.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Hatmoko. 2010. *Manajemen Puskesmas*. Trans Info Media. Jakarta.
- Irawan. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2012. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Koentjoro, T. 2011. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Lovelock, C dan Wirtz, J. 2011. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. Pearson Education Limited. England.
- Mamik. 2014. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Prins Media Publishing. Surabaya.
- Muninjaya, G. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Salemba Medika. Jakarta.
- Panggabean P, Wartana K, Subardin, Sirait E, Rasiman N.B, Pelima R.V. 2017. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi*. STIK-IJ. Palu.
- Parasuraman, A. 2010. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Jurnal of Marketing.
- Pohan, I. 2011. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Puskesmas Pasangkayu 2. 2019. *Laporan Puskesmas Pasangkayu 2*.
- Ratminto & Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Satrianegara, M. F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Subir, M. 2012. *Manajemen Jasa*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Supriyanto & Ernawaty. 2014. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset. Yogyakarta.