



Media Kesmas (*Public Health Media*)

e-ISSN 2776-1339

<https://jom.htp.ac.id/index.php/kesmas>

Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau Tahun 2020

Factors Related To Patient Satisfaction Outpage At Sipayung Rengat Puskesmas Indragiri Hulu District Riau Province Year 2020

Rahmat Syarifullah¹, Yanwir Kamal², M.Dedi Widodo³

^{1,2,3}STIKes Hang Tuah Pekanbaru

Korespondensi: rsyarifullah123@gmail.com

Histori artikel	Abstrak
<p><i>Received:</i> 02-12-2020</p> <p><i>Accepted:</i> 30-12-2021</p> <p><i>Published:</i> 31-12-2021</p>	<p>Abstrak</p> <p>Kepuasan pelayanan didasari oleh data jumlah kunjungan pasien pada tiga tahun terakhir di Rawat Jalan Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Tujuan dari Penelitian ini adalah meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di Pusekesmas Sipayung Rengat. Permasalahan yang diasumsikan sebagai salah satu penyebabnya yaitu kurang puasnya pasien terhadap kinerja Petugas Puskesmas, sehingga banyaknya keluhan yang di sampaikan oleh Pasien Puskesmas. masi ada keluhan terhadap tempat dan ruang tunggu yang kurang bersih. Dan juga kurangnya petugas dalam menerapkan 3S (Senyum, sapa dan Salam), kurangnya saran dan prasarana. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan desain penlitian cross sectional, dengan jumlah 7.900 orang. Dan sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 Responden. Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020. Analisis data menggunakan analisis Univariat dan Analisis Bivariat. Hasil penelitian menunjukan adanya Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu di peroleh p value= 0,020<α0,05. POR (Prevalen Odd Ratio) = 2,981>1. Adanya Hubungan Daya Tanggap p value= 0,050<α0,05. POR (Pravalen Odd Ratio)=2,395>1. Adanya Hubungan Jaminan p value0,006<α0,05. POR (Pravalen Odd Ratio)=2,135>1. Adanya Hubungan Empati p value0,018<α0,05. POR (Pravalen Odd Ratio) = 2,954>1. Adanya Hubungan Bukti Langsung p value0,011<α0,05. POR (Pravalen Odd Ratio)=1,078>1. Berdasarkan dimensi Kehandalan, Perlu diadakan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan petugas. Dimensi Daya Tanggap perlu ditetapkan kebijakan berupa sanksi kepada petugas. Dimensi Jaminan perlu diadakan pelatihan Psikologi terhadap petugas kesehatan. Dimensi Empati tidak membeda-bedakan pasien yang berobat dan dimensi Bukti Langsung perlu ditingkatkan lagi kebersihan dan keterampilan di Pusekesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.</p>

Kata Kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung

Abstract

Service satisfaction is based on data on the number of patient visits in the last three years at the Sipayung Rengat Public Health Center, Indragiri Hulu Regency. The purpose of this study is to improve the quality of health services at the Sipayung Rengat Public Health Center. The problem that is assumed to be one of the causes is the patient's lack of satisfaction with the performance of the Puskesmas staff, so that many complaints are submitted by Puskesmas patients. clean. And also the lack of officers in implementing 3S (Smile, greeting and greeting), lack of advice and infrastructure. This type of research is quantitative research with a cross sectional research design, with a total of 7,900 people. And the sample of this research is 100 respondents. This research was conducted at the Sipayung Rengat Public Health Center, Indragiri Hulu Regency in 2020. The data analysis used Univariate analysis and Bivariate analysis. The results showed that there was a relationship between reliability and satisfaction of outpatients at the Sipayung Rengat Health Center, Indragiri Hulu Regency, where p value = $0.020 < \alpha 0.05$. POR (Prevalence Odd Ratio) = $2,981 > 1$. There is a relationship between responsiveness p value = $0.050 < \alpha 0.05$. POR (Prevalent Odd Ratio) = $2,395 > 1$. The existence of a guarantee relationship p value $0.006 < \alpha 0.05$. POR (Prevalent Odd Ratio) = $2.135 > 1$. There is an Empathy Relationship p value $0.018 < \alpha 0.05$. POR (Prevalent Odd Ratio) = $2,954 > 1$. There is Direct Evidence Relationship p value $0.011 < \alpha 0.05$. POR (Prevalent Odd Ratio) = $1.078 > 1$. Based on the dimension of Reliability, training is needed to increase the knowledge of officers. Dimensions of Responsiveness need to be set policies in the form of sanctions to officers. Dimensions of Assurance need to be held psychological training for health workers. The Empathy dimension does not discriminate between patients receiving treatment and the Direct Evidence dimension needs to be further improved on hygiene and skills at the Sipayung Rengat Public Health Center, Indragiri Hulu Regency.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Direct Evidence

PENDAHULUAN

Setiap warga Negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Oleh karena itu Puskesmas harus memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan Kesehatan pelanggan. Dokter, Perawat, dan Tenaga Medis serta non Medis yang bertugas di Puskesmas, harus memahami cara melayani konsumen dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di

Puskesmas. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. (Bustami, 2016)

Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyediaan layanan tetapi berdasar persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Kualitas layanan yang prima akan menciptakan pelanggan yang sesungguhnya (*true customer*), yang mana pelanggan yang puas dan bangga memilih organisasi. Organisasi layanan kesehatan anda setelah mereka merasakan pengalaman mutu layanan kesehatan yang anda berikan (Mukti A, 2007:7). Zeithamal (1996) dalam Lupiyoadi (2009:192) menyebutkan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Salah satu pendekatan kualitas jasa adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2009:181), yang terdiri dari lima determinan kualitas jasa berikut ini, keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangible*) (Bustami, 2011)

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Gaprez dalam (Bakri, 2017) menyatakan hanya produsen barang dan jasa yang berkualitas dan memiliki keistimewaan yang mampu bertahan ditengah persaingan era global. Oleh karena itu, salah satu hal penting harus selalu dijaga dan dipertahankan di era global ini yaitu adalah mutu pelayanan.

Kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan di mana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan yang sangat memuaskan dan bahkan melebihi harapan pasien (Maulana, 2013).

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai beberapa peranan penting di dalam masyarakat salah satunya adalah peranan sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum rumah sakit (Supriyanto, 2010). Poli Rawat jalan puskesmas adalah salah satu tempat pelayanan Kesehatan di puskesmas maka sudah wajib di berikan pelayanan yang sangat baik dan cepat.

Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu merupakan Badan Layanan Umum Daerah yang terletak di tengah-tengah kota Rengat yang didirikan untuk memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Dalam menjalankan visi dan misinya didukung oleh struktur organisasi, Tupoksi dan uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian Kuantitatif dengan desain cross sectional yaitu suatu penelitian dengan melakukan observasi dan pengukuran variabel-variabel pada saat tertentu, variabel ini meliputi variabel independen dan variabel Dependen.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sepayung Rengat . Waktu penelitian dilakukan pada April - Juli 2020.

HASIL

Hasil dari univariate dan bivariat penelitian di puskesmas Sipayung Rengat.

Analisis Univariat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Respoden Berdasarkan Variabel Dependen dan Independen Poli Umum di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2020

NO	Variabel uji	Frekuensi	Persentase%
1	Kepuasan		
	1.tidak puas	52	52,0
	2. Puas	47	47,0
	Jumlah	100	100,0
2	Kehandalan		
	1.Tidak baik	62	62,0
	2. Baik	38	38,0
	Jumlah	100	100,0
3	Daya Tanggap		
	1.Tidak Tanggap	55	55,0
	2. Tanggap	45	45,0
	Jumlah	100	100,0
4	Jaminan		
	1. Tidak Baik	66	66,0
	2. Empati	34	34,0
	Jumlah	100	100,0

5	Empati		
	1. Tidak Empati	68	68,0
	2. Empati	32	32,
	Jumlah	100	100,0
6	Bukti Langsung		
	1. Tidak Baik	68	68,0
	2. Baik	32	32,0
	Jumlah	100	100,0

Analisis Bivariat

a) Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 2

Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2020

Variabel Uji	Kepuasan				Total	P	POR
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Kehandalan							
Tidak baik	34	58,8	28	45,2	62	100	2,981
Baik	11	28,9	27	71,1	38	100	0,020 (1,260-
Jumlah	45	55,0	45	55,0	100	100	7,052

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui responden yang merasa tidak puas berjumlah 53 orang (53,0%), responden dengan kehandalan yang tidak baik berjumlah 62 orang (62,0%), responden dengan kehandalan yang tidak tanggap berjumlah 55 orang (55,0%), responden dengan jaminan yang tidak baik berjumlah 66 orang (66,0%), responden dengan empati yang tidak empati berjumlah 68 orang (68,0%), responden dengan bukti langsung berjumlah 59 orang (59,0%).

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden yang tidak puas dengan kehandalan yang tidak baik berjumlah 34 orang (58,8%) dan dengan kehandalan yang baik berjumlah 11 orang (28,9%) sedangkan responden yang puas dengan kehandalan yang tidak baik berjumlah 28 orang (45,2%) dan dengan kehandalan yang baik berjumlah 27 orang (71,0%).

PEMBAHASAN

1. Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sipayung Rengat

Dari hasil analisis bivariat untuk hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat, di peroleh P value = $0,020 < \alpha 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandala dengan kepuasan. Dari hasil analisis di peroleh POR = $2,981 > 1$, Artinya responden dengan kehandalan yang tidak baik beresiko 2,9 kali merasa tidak puas dibandingkan responden dengan kehandalah yang baik.

Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Secara umum dimensi *reliability* merefleksikan konsisten dan kehandalah (hal yang dapat dipertanggung jawabkan) dari penyediaan pelayanan. Misalnya : pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan peralatan yang tepat dan cepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan Nanda Eka Putra (2017) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli S pesialis Rawat Jaln di RSUD Kuantan Singingi diperole p value = $0,001 > 0,05$., yang artinya yaitu terdapat Hubungan antara Keandalan dengan tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kuantan Singingi.

Pendapat penelitian, keandalan merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas Sipayung Rengat khususnya di Rawat Jalan. Berdasarkan pengamatan di lapangan masi beberapa yang bekerja di Pukesmas pangkalan hanya tamatan SPK, sehingga kurang handal dalam menangani pasien .perlu di adakan pelatihan kesehatan

2. Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dari hasil analisis bivariat untuk hubungan daya tanggap terdapat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh p value = $0,050 < \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubunggan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh POR = $2,395 > 1$, Artinya responden dengan beresiko 2,3 kali merasa puas dibandingkan responden dengan tanggap. Dimensi ini menyangkut tentang kemampuan petugas kesehatan menolong pasien

dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bias memenuhi harapan pasien (Muninjaya G, 2012)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusriani (2016) tentang Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Purial Kecamatan Purial Kabupaten Konawe, diperoleh p value = 0,046 < 0,05 yang artinya terdapat hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan di Puskesmas Purial Kecamatan Purial Kabupaten Konawe.

Menurut pendapat peneliti, Kecepatan daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan di Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat perlu dipertimbangkan. Berdasarkan pengamatan dilapangan masih ada petugas kesehatan yang tidak tanggap atau bertele-tele dalam menangani pasien. Jadi petugas harus cepat dan tanggap dan tidak membiarkan pasien berlama-lama menunggu. Kecepatan daya tanggap yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

3. Hubungan Jaminan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dari hasil analisis bivariat untuk hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh p value = 0,006 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan. Dari hasil analisis diperoleh POR = 2,135 > 1. Artinya responden dengan jaminan yang tidak baik beresiko 2,1 kali merasa tidak puas dibandingkan responden dengan jaminan yang baik. Jaminan (*assurance*), adalah karyawan/staff memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta dari resiko dan keraguan-raguan. Misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, keterampilan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, keterampilan medis/paramedis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial (Bustami, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ynti (2016), tentang Hubungan antara Jaminan Dengan Kepuasan pasien di Poli Spesialis Rawat Jalan RS Bhayankara, diperoleh p value = 0,006 < 0,05, yang artinya jaminan berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poli Spesialis Rawat Jalan RS Bhayankara.

Menurut pendapat peneliti, Sudah seharusnya petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan pengamatan dilapangan masih ada beberapa petugas yang tidak dapat menyesuaikan diri atau menempatkan diri dengan berobot. Selama petugas

kesehatan memberikan Pelayanan dengan keterampilan dan Jaminan yang baik hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pasien akan percaya dengan Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

4. Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dari hasil analisis bivariat untuk Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu di peroleh p value =0,018 <0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan. Dari hasil analisis diperoleh POR=2,954 >1. Artinya Responden dengan yang tidak empati beresiko 2,9 kali merasa tidak puas dibandingkan responden dengan yang empati.

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian dari staf/petugas kesehatan kepada pasien, memahami kebutuhan pasien dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pasien ingin memperoleh bantuannya (Muninjaya G,2012)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Kurnia Widi Hastuti dkk (2017), tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, diperoleh p value =0,022<0,05, yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara Empati atau perhatian dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan Kepuasan bagi Pasien.

Menurut pendapat penelitian, Empati atau Perhatian yang diberikan oleh Petugas Kesehatan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu masi kurang, masih ada beberapa petugas yang tidak menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) saat bekerja. Seharusnya petugas tidak membeda-bedakan antara pasien yang mampu dan kurang mampu, serta juga menjaga kesopanan sehingga membuat pasien merasa Puas dan kembali untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya.

5. Hubungan Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dari hasil analisis bivariat diperoleh p value=0,011<0,05,maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan. Dari hasil analisis diperoleh POR=1,078>1. Artinya responden dengan bukti langsung yang tidak baik beresiko 1,0 kali merasa tidak puas dibandingkan responden dengan bukti langsung yang baik.

Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas baik dan perlengkapan yang memadai. Dalam hal ini pasien menggunakan indranya untuk menilai pelayanan yang diterima, misalnya penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, Tv, peralatan kantor yang lengkap, seragam staaf yang rapi, menarik dan bersih (Muninjaya G, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Aulia Septiani (2015), tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan status Kepuasan Pasien Umum Di Puskesmas Poncol Semarang . di peroleh p value = 0,046>0,05 yang artinya terdapat hubungan Bukti langsung dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Semarang.

Menurut pendapat penelitian dan berdasarkan pengamatan dilapangan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu masi kurang, ruang pelayanan membuat pasien dan ruang tunggu yang tidak represntatif, sehingga membuat pasien tidak nyaman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien dan dapat menjamin kelangsungan pasien untuk berobat kembali ke Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Maka dari hasil dari penelitian ini. Peneliti menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sipayung Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D., (2012), Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Azwar, Azrul. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ke-3. Jakarta : Binarupa Aksara
- Bustami. (2011), Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan aksesibilitasnya. Penerbit : Erlangga. Jakarta
- Effendi, (2009). Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan. Selembang Medika. Jakarta

- Gurning, (2018), dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat. Yogyakarta : K-media
- Hardiyanyah, (2011), Kualitas pelayanan public. Yogyakarta: Gava media
- Herlambang, Susatyo. (2016) Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan PASIEN Kepmenkes No. 128 Tahun 2009 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/11/1987.
- Maulana , A. A. (2013), Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017
- Notoatmodjo, (2012), Metodologi Penelitian Kesehatan. Penerbit : PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Nursalam, (2011), proses dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta : salemba Mulia
- Permenkes RI No. 28,(2014), Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta
- Permenkes RI No. 75,(2014),Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta
- Pohan, S.I, (2012), Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Penerbit : Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Supriyanto, E. (2010), Faktor-faktor kepuasan kerja. Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017
- Septiani Aulia A, (2015), Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Setatus Kepuasan Pasien Umum Di Puskesmas Poncol Semarang. Tahun 2017. Skripsi SI Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKes Hang tuah Pekanbaru
- Tjitono, F.(2014), Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Publisher. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), Volume 2 Nomor 1
- Yuwono, (2003),Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya karies dentis semarang. Jakarta : EGC.