

**THE EFFECT OF QUALITY OF HEALTH SERVICE TO THE
SATISFACTION OF PATIENTS OF PUBLIC HEALTH CENTER
HARUYAN DISTRICT HARUYAN HULU CENTRAL RIVER DISTRICT**

Siti Raudah, S.Sos.,M.A.P^{1*}

¹⁾Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amunta
Jalan Bihman Villa Amuntai HSU Kalsel Phone 052762168 Faxes. 052762520

*E-mail Corresponding author : siti.raudah8@gmail.com

Abstract: *In the Haruyan Health Center, Haruyan Sub-District, Hulu Sungai Tengah Regency, the number of patients who have been served both outpatient and inpatient throughout 2019 reached 12749 patients. The purpose of this study is to uncover, analyze and predict the magnitude of the effect of the quality of health services on patient satisfaction at the Haruyan Health Center, Haruyan District, Hulu Sungai Tengah District. The method used is quantitative research that is intended to provide a clear picture of the problems under study in interpreting and explaining data systematically. The basis of this research is a survey, which is the distribution of questionnaires to respondents containing questions about matters relating to the quality of health services in the Haruyan Inpatient Health Center Haruyan District Hulu Sungai Tengah Regency. From the results of the study showed that the quality of health services affect patient satisfaction in the Haruyan Health Center with Tangibles dimensions in the form of physical services, Reliability dimensions namely service officers, Resvonsivbess dimensions namely responses from service officers, Assurance dimensions namely in the form of service guarantee for patients, and the Empathy dimension, namely the care of service officers to patients so far can provide patient satisfaction at the Haruyan Inpatient Health Center. The advice given for input material is to provide a place for consultation and complaints of problems in service, adding medical personnel such as general practitioners, specialists, medicine and administrative officers in the service, further increasing the exception or responsiveness of service personnel to patient complaints .*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS RAWAT INAP HARUYAN KECAMATAN HARUYAN
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

Abstrak: Di Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah mempunyai jumlah pasien yang sudah dilayani baik rawat jalan maupun rawat inap sepanjang tahun 2019 ini mencapai 12749 pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengungkap, menganalisis dan memprediksi besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini

adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan dengan dimensi *Tangibles* yaitu dalam bentuk fisik pelayanan, dimensi *Reliability* yaitu pelayanan petugas, dimensi *Resvonsivbess* yaitu tanggapan dari petugas pelayanan, dimensi *Assurance* yaitu dalam bentuk jaminan pelayanan petugas terhadap pasien, dan dimensi *Empathy* yaitu kepedulian petugas pelayanan terhadap pasien selama ini dapat memberikan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Haruyan. Adapun saran yang diberikan untuk bahan masukan yaitu Menyediakan tempat untuk konsultasi dan pengaduan masalah dalam pelayanan, menambah tenaga medis seperti dokter umum, dokter spesialis, obat-obatan dan petugas administrasi dalam pelayanan, lebih meningkatkan kepedulian atau daya tanggap petugas pelayanan terhadap keluhan-keluhan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAAAN

Di Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah mempunyai jumlah

pasien yang sudah dilayani baik rawat jalan maupun rawat inap sepanjang tahun 2019 ini mencapai 12749 pasien, berikut rincian jumlah pasien perbulan di tahun 2019 :

Tabel 1
Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap
Puskesmas Haruyan Perbulan Tahun 2019

NO.	BULAN	JUMLAH PASIEN
1.	Januari	1021
2.	Februari	1048
3.	Maret	1108
4.	April	919
5.	Mei	873
6.	Juni	885
7.	Juli	1417
8.	Agustus	1103
9.	September	1185
10.	Oktober	1111
11.	November	967
12.	Desember	1112
TOTAL		12749

Sumber : Data Pasien Puskesmas Haruyan, 2019

Dari data pasien tersebut, maka terlihat setiap bulannya mengalami peningkatan jumlah pasien yang begitu signifikan. Untuk itu Puskesmas Haruyan harus meningkatkan pelayanan kesehatan, berdasarkan hasil survey dan wawancara terhadap salah satu tenaga kesehatan di Puskesmas Haruyan tersebut bahwa daya tampung pasien perlu ditambah karena banyak pasien yang berdatangan bahkan berdasarkan rujukan dari puskesmas lain yaitu Puskesmas Barikin, Puskesmas Pantai Hambawang. (Wawancara 23 Desember 2019).

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat

menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan realitas tersebut, maka penulis sangat tertarik mengangkat Tema mengenai kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian tersebut, maka didapatkan rumusan masalah yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap, menganalisis dan memprediksi besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

MANFAAT PENELITIAN

1. Dari segi teoritis :
 - a) Untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkannya serta menambah wawasan dan menambah pengalaman selama penelitian baik bagi diri pribadi maupun orang lain;
 - b) Memberikan khazanah perbendaharaan karya ilmiah pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai;
2. Dari segi praktis :
Sebagai arsip dan sumbangan pemikiran untuk Kantor Kesatuan

Bangsa dan Politik, Dinas Kesehatan, dan Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

PENELITIAN TERDAHULU

1. Efi Andari, Yulfita 'Aini, Asrori, Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian Tahun 2016.
2. Fitri Mawarti, Fauziah Nuraini K., M. Husni Thamrin, Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab

dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2. Kepuasan Pasien

Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003).

KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas

Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Pasuraman (dalam Tjiptono, 2012) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut:

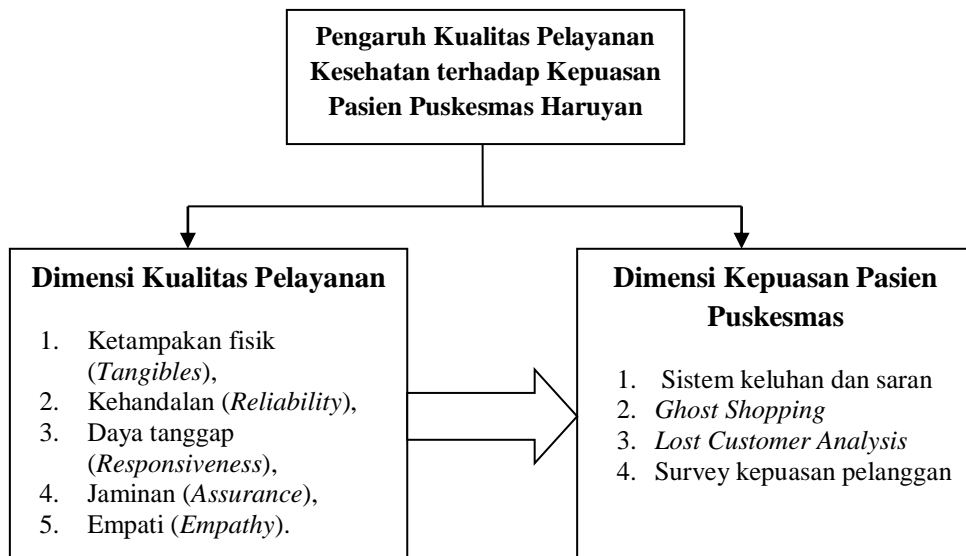
- a) Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa.
- b) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap;
- c) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- d) Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;

e) Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Kemudian untuk mengukur kepuasan pasien, maka menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2012) ada empat dimensi cara mengukur kepuasan pasien, yaitu : a. Sistem keluhan dan saran, b. *Ghost Shopping*, c. *Lost Customer Analysis*, d. Survey Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dimensi-dimensi variable yang telah diuraikan, maka alur kerangka pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat digambarkan sebagai berikut :

**Bagan I
Kerangka Pemikiran**



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik, Sugiyono (2014).

H_0 : Kualitas pelayanan kesehatan tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien Puskesmas Haruyan

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

Pasien Puskesmas Haruyan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

- a. Ada pengaruh dimensi *Tangibles* (Ketampakan Fisik) terhadap

kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan

- b. Ada pengaruh dimensi *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan
- c. Ada pengaruh dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan

- d. Ada pengaruh dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan
- e. Ada pengaruh dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruyan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan

Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat ke Puskesmas Haruyan Kecamatan Haruyan sebanyak kurang lebih 12749 pasien sepanjang tahun 2019.

2. Sampel

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu teknik sampling

siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut : (Alfani dan Fanlia, 2018)

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 12749

a = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir = 10%

Jadi : $n = \frac{12749}{1 + 12749 (0.1).(0.1)}$
 $n = \frac{12749}{128,49}$
 $= 99,22$ (dibulatkan ke bawah)

n = 99 responden

Hasil atau jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat dijabarkan dengan kata-kata antara lain :

Sangat Baik	diberi
skor5	
Baik	diberi
skor4	
Cukup Baik	diberi
skor3	
Tidak Baik	diberi
skor2	
Sangat Tidak Baik	diberi
skor1	

Desain Operasional Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
1	2	3	4
1.	Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasuraman (dalam Tjiptono, 2012)	a. <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	- Fisik/gedung - Petugas - Peralatan - Sarana dan prasarana pendukung
		b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	- Kecepatan memberikan pelayanan - Ketepatan - Kemampuan
		c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	- Perhatian - Mengerti dan memahami - Mendengarkan keluhan pasien
		d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	- Tersedianya unit pengaduan
1	2	3	4
			- Kompetensi petugas puskesmas - Kepastian
		e. <i>Empathy</i> (Empati)	- Keramahan dan kesopanan - Kesabaran - Kemampuan menyelesaikan keluhan pasien - Peduli kepada pasien
2.	Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pasien Kotler (dalam Tjiptono, 2012)	a. Sistem keluhan dan saran	- Tersedianya kotak pengaduan - Menindaklanjuti pengaduan - Membuat inovasi
		b. <i>Ghost Shopping</i> (simulasi pelayanan)	- Bersikap sebagai pelayan - Mencari keluhan pasien - Memberikan pelayanan yang

			berkualitas - Mempelajari dalam menghadapi pasien
		c. <i>Lost Costumer</i> (Menyempurnakan pelayanan)	- Menghubungi pasien yang meninggalkan puskesmas - Menyempurnakan pelayanan - Memantau sikap pasien
		d. Survey kepuasan pasien	- Memahami kepuasan pasien - Melaksanakan umpan balik (<i>Feedback</i>) - Membuat data-data akurat pelayanan - Mengukur kepuasan pasien

TEKNIK ANALIS DATA

Setelah data penelitian terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data terdiri dari Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis. Analisis data untuk Uji Hipotesis dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Untuk proses ini, akan digunakan Uji Korelasi *Pearson Product Moment*. Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang

dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut.

Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel, maka item dari pernyataan atau pertanyaan valid, dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel, maka item dari pernyataan atau pertanyaan dalam angket atau kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui keabsahan atau kecocokan dari hasil penelitian yang ditentukan oleh data yang

memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik. Sebelum dilakukan uji coba kuesioner dengan sampel responden sebanyak 99 orang. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disajikan pada uraian berikut ini, yaitu :

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Rawat Inap Haruyan

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi	Kesimpulan
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan	17	0,624	Valid
Kepuasan Pasien	14	0,573	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrument variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan dapat dikatakan valid, karena nilai skor di atas dari 5% atau 0,5. Artinya instrument tersebut dinyatakan memiliki nilai validitas atau layak

digunakan sebagai instrument penelitian. Ini berarti bahwa item-item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Haruyan.

2. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan

kesehatan dan kepuasan pasien
Puskemas Rawat Inap Haruyan
menggunakan metode *Cronbach's*

Alpha dengan hasil yang disajikan
pada Tabel berikut ini :

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan
Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Rawat Inap Haruyan**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Ket.
1.	Kualitas Pelayanan (X)		
	- <i>Tangibles</i> (X1)	0,662	Reliabel
	- <i>Reliability</i> (X2)	0,656	Reliabel
	- <i>Responsiveness</i> (X3)	0,654	Reliabel
	- <i>Assurance</i> (X4)	0,640	Reliabel
	- <i>Empathy</i> (X5)	0,671	Reliabel
2.	Kepuasan Pasien (Y)		
	- Sistem Keluhan dan Saran (Y1)	0,628	Reliabel
	- <i>Ghost Shopping</i> (Y2)	0,634	Reliabel
	- <i>Lost Costumer</i> (Y3)	0,608	Reliabel
	- Survey Kepuasan Pasien (Y4)	0,628	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrument variabel mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan dapat dikatakan *reliable*. Dasar penentuan uji reliabilitas

kuesioner penelitian ini mengacu apabila nilai skor yang diperoleh diatas 0,5 sebagai nilai batas suatu instrument penelitian, maka instrument penelitian itu *reliable* (dapat diterima/cukup baik).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapat dari frekuensi yang dinyatakan lulus

diatas dari 0,5 hasil pengolahan kuesioner 100% dengan uji validitas dan uji reliabilitas, maka variabel X yaitu kualitas pelayanan kesehatan dinyatakan signifikan atau berpengaruh terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Pasien pada Puskesmas Rawat Inap Haruyan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan dengan dimensi *Tangibles* yaitu dalam bentuk fisik pelayanan, dimensi *Reliability* yaitu pelayanan petugas, dimensi *Resvonsivbess* yaitu tanggapan dari petugas pelayanan,

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Alfiani, dan Prima Jaya, Fanlia. 2018. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian. FE Uniska. Banjarmasin.

dimensi *Assurance* yaitu dalam bentuk jaminan pelayanan petugas terhadap pasien, dan dimensi *Empathy* yaitu kepedulian petugas pelayanan terhadap pasien selama ini dapat memberikan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Haruyan.

Saran

- a. Menyediakan tempat untuk konsultasi dan pengaduan masalah dalam pelayanan;
- b. Menambah tenaga medis seperti dokter umum, dokter spesialis, obat-obatan dan petugas administrasi dalam pelayanan;
- c. Lebih meningkatkan kepedualian atau daya tanggap petugas pelayanan terhadap keluhan-keluhan pasien.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan*

Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Andi Ofset. Yogyakarta.

Peraturan-peraturan

Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

----- . Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

----- . Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

----- . Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

----- . Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

----- . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Jurnal

Andari, Efi. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama". Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Budiarto. 2015. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang". Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara.

Herwanto, Heri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.

Mawarti, Fitri. Fauziah Nuraini K., M. Husni

Thamrin. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang". Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya. <http://repository.unpas.ac.id/13059/4/BAB%202.pdf> cara mengukur kepuasan pasien

Internet

- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>
- <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- <https://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>
By Ase Satria — IPS
- <https://www.seputarpengertian.co.id/2018/08/pengertian-pelayanan-kesehatan-tujuan-jenis-jenis-terlengkap.html>
- <http://eprints.uny.ac.id/18662/4/4.%20Bab%20II.pdf> pelayanan kesehatan
- http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BA_B_II.pdf . Kepuasan Pasien