



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP TENAGA KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI PUSKESMAS MANDIANGIN KOTA BUKITTINGGI

Siti Mutia Kosassy¹, Adelse Prima Mulya²

¹Fakultas Keperawatan, Institut Kesehatan Prima Nusantara Bukittinggi

²Fakultas Keperawatan, Universitas Padjadjaran

E-mail: smutiakosassy@gmail.com

Submit: 10 April 2020, Revisi: 21 April 2020 Approve: 23 April 2020

Abstract

One of the quality health services from the health center can be measured by knowing patient satisfaction with the service. For Puskesmas Mandiangin Bukittinggi City, patient satisfaction is very important, considering the vision of this Puskesmas is to make Mandiangin District Health Center as a prime health service unit, equitable and affordable by the community to support the achievement of optimal health degrees. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the performance of health services at the clinic by measuring the level of patient satisfaction. This research is a descriptive study, to see a picture of patient satisfaction in the Mandiangin District Health Center which was conducted in August - October 2019. The population in the study was outpatients in the Puskesmas Mandiangin Bukittinggi District Health Center. The level of patient satisfaction was measured by the servqual method by conducting interviews with 73 patients at the public health center. Each statement was scored using the 1-4 Likert scale. In this study, the majority of respondents were satisfied with the service of health workers (doctors and nurses) at the public health clinic at Puskesmas Mandiangin (71.2%). The empathy dimension has a high percentage (75.3%). While responsiveness has a lower presentation compared to other dimensions (64.4%). The highest patient satisfaction value in each dimension namely; Nurse appearance (3.71), doctor's presence on time (3.71), nurse answers patient's questions clearly (3.64), patient believes in the medicine given by doctor (3.77) and doctor is able to communicate well with patients (3.81). Puskesmas Mandiangin needs to maintain and improve existing achievements. Some things that need to be taken into consideration to be further improved include the presence and skills of doctors at the clinic, the speed at which doctors solve problems, nurses 'experiences and nurses' attention to being good listeners.

Keywords: Puskesmas, patients satisfaction, health worker

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan unsur utama dalam kehidupan dalam mewujudkan pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Hal ini tidak terlepas dari layanan prima yang diberikan oleh layanan Kesehatan. Salah satu pelayanan prima adalah pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang (Desimawati, 2013).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang penting di Indonesia, baik perorangan maupun masyarakat (Panggato, Lampus, & Kaunang, 2013). Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduk-nya, termasuk mengembangkan program khusus untuk penduduk miskin (Azwar, 1996). Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat (Adisasmito, 2012).

Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2012) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2003 hingga 2009 mengalami peningkatan, yakni 24.41% (2003), 26.51% (2004), 26.68% (2005), 28.15% (2006), 30.90% (2007), 33.24% (2008), 33.68% (2009). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu pencapaian dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan (Desimawati, 2013). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan merupakan outcome penting, hal ini akan berdampak terhadap kapasitas kebermanfaatn suatu layanan Kesehatan (Abiodun, 2010). Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Ratnawati, 2015). Kepuasan bersifat subjektif, merupakan ungkapan perasaan langsung oleh pasein setelah mendapat pengalaman dalam menerima layanan kesehatan (Naseer, Zahidie, & Shaikh, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Abiodun (2010) layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien, untuk meningkatkan layanan kesehatan diperlukan rasa empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan, kemudian keadaan tempat yang nyaman dan sehat, serta tenaga kesehatan yang kompeten di bidangnya. Penelitian lain menyebutkan, layanan kesehatan yang optimal akan menambah kualitas hidup pasien , serta dapat meningkatkan Kesehatan fisik dan mental (Guldvog, 1999). Selain itu, dengan layanan kesehatan yang optimal akan meningkatkan kepuasan pasein, serta tidak membuang waktu pasien (Singh, Haqq, & Mustapha, 1999). Penelitian oleh (Naseer et al., 2012) layanan kesehatan

yang prima sangat penting, hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan akan berdampak positif terhadap ekonomi dan kemajuan suatu negara (Hasin, Seeluangsawat, & Shareef, 2001). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan membuat pasien meningkat secara psikologis serta membuat pasien tertarik kembali berkunjung ke layanan kesehatan (Marshall, Hays, & Mazel, 1996). Di Nigeria, kepuasan layanan kesehatan yang diterima oleh pasien, merupakan indikator kuat keberhasilan dari program layanan kesehatan (Puskesmas) tersebut (Abiodun, 2010).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi (Simamora, 2003). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler (2002) diantaranya adalah mutu, pelayanan, dan nilai. pelayanan (Desimawati, 2013).

Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kualitas jasa pelayanan telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Wanarto, 2013).

Tahun 2013 tercatat sebanyak 9,599 Unit Puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia (Rondonuwu, Sondakh, & Ratag, 2014). Di Sumatera barat tercatat sebanyak 264 Puskemas, 91 jumlah Puskesmas dengan rawat inap dan 173 non rawat inap. Di Bukittinggi, tercatat 7 Puskesmas dengan Non rawat inap. (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi Puskesmas Kecamatan Mandiangin Bukittinggi. Visi Puskesmas Kecamatan Mandiangin adalah menjadikan Puskesmas se Kecamatan di Kota Bukittinggi sebagai unit pelayan kesehatan prima, merata dan ter-jangkau oleh masyarakat demi mendukung pencapaian derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan primer umum di Puskesmas merupakan pelayanan yang sangat penting bagi Puskesmas Mandiangin karena pelayanan di merupakan pelayanan terdepan dan terbanyak yang dapat menampilkan citra puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas, menjadi penting mengetahui apakah kinerja pelayanan Kesehatan terhadap masyarakat khususnya di pelayanan Kesehatan primer Puskesmas Mandiangin sudah baik, yakni dengan mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode servqual, sehingga diketahui indikator dalam dimensi mutu yang dirasakan penting oleh pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Dengan mengetahui tingkat

kepuasan pasien, puskesmas diharapkan dapat selalu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metoda descriptive, dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Mandiangin kota Bukittinggi yang dilaksanakan pada Agustus – Oktober 2019. Populasi pada penelitian adalah pasien rawat jalan di Balai pengobatan Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan metode servqual dengan melakukan wawancara pada 73 pasien di balai pengobatan umum. Masing- masing pernyataan diberi skor dengan menggunakan skala likert 1 - 5. Setelah didapat jumlah keseluruhan skor persepsi dan skor harapan, selanjutnya dihitung tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan diukur berdasarkan dimensi mutu yang meliputi lima dimensi ServQual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Parasuraman et al., 1988).

HASIL

Terdapat 73 pasien yang berkunjung dan mendapat layanan tenaga kesehatan di Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi. Rata-rata usia pasien adalah 38,25 (SD=8,03). Lebih dari separoh pasien yang berkunjung adalah perempuan (67,2%), menikah (56,2%), bersuku minang (93,2%), tidak ada pekerjaan (61,6%), serta memiliki asuransi (71,2%).

Tabel 1. Frekuensi dan Persentase Data Demografi pasien yang mendapat layanan Kesehatan di Puskemas Mandiangin Bukittinggi (N= 73)

Variabel	Frekuensi	Persentase
Usia	M= 38,25	SD= 8,03
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	32,8
Perempuan	49	67,2
Status Kawin		
Menikah	41	56,2
Janda/ duda	9	12,3
Belum Menikah	23	31,5
Agama		
Islam	73	100
Suku		
Minang	68	93,2
Jawa	2	2,7
Batak	3	4,1
Pekerjaan		
Tidak ada	45	61,6
Ada	28	38,4
Pendidikan		
Tidak sekolah	3	4,1
SD	21	28,8
SLTP	20	27,4
SLTA	25	34,2
Variabel	Frekuensi	Persentase

Kepemilikan asuransi kesehatan		
Ya	52	71,2
Tidak	21	28,8
Memiliki Masalah Kesehatan		
Ya	73	100
Tidak	0	

Selanjutnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat adalah 52 orang menyatakan puas (71,2%). Bila melihat pada 5 dimensi kepuasan, dimensi empathy memiliki persentasi yang tinggi (75,3%). Sedangkan responsiveness memiliki presentasi lebih rendah dibandingkan dengan dimesi lainnya (64,4%). Hasil lebih lengkapnya dapat dilihat dari table 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi kepuasan pasien terhadap layanan dokter dan Perawat di Puskemas Mandiangin Bukittinggi (N= 73)

Dimensi Kepuasan	Puas	Tidak Puas
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	53 (72,6%)	20 (27,4%)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	50 (68,5%)	23 (31,5%)
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	47 (64,4%)	26 (35,6%)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	49 (67,1%)	24 (32,9%)
<i>Empathy</i> (Empati)	55 (75,3%)	18 (27,4%)
Kepuasan Total	52 (71,2%)	21 (28,8%)

Tabel 3. Distribusi kepuasan pasien terhadap layanan dokter dan Perawat di Puskemas Mandiangin Bukittinggi (N= 73)

Pernyataan	Rata-rata Nilai Kepuasan
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	
Penampilan Dokter	3,68
Keberadaan Dokter di Balai Pengobatan	3,66
Penampilan Perawat	3,75
Keberadaan Perawat di Balai Pengobatan	3,73
Rata-rata <i>Tangible</i>	3,71

Pernyataan	Rata-rata Nilai Kepuasan
<i>Reliability</i> (Kehandalan) Kehadiran	
dokter tepat waktu Keterampilan	3,71
dokter Kehadiran perawat tepat waktu Keterampilan perawat	3,61
Rata-rata <i>reliability</i>	3,65
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	
Dokter memberikan informasi dengan jelas Dokter menyelesaikan keluhan dengan cepat	3,55
Perawat memberikan informasi tentang prosedur pelayanan Perawat menanggapi keluhan dengan baik	3,48
Perawat menjawab pertanyaan pasien dengan jelas Rata-rata <i>responsiveness</i>	3,49
	3,57
	3,64
	3,55
<i>Assurance</i> (Jaminan)	
Dokter memegang rahasia penyakit pasien Dokter bersikap ramah	3,63
Pasien mengetahui yang memeriksa adalah dokter Pasien yakin terhadap obat yang diberikan dokter Perawat bersikap ramah	3,62
Perawat memiliki pengalaman yang memadai Rata-rata <i>Assurance</i>	3,65
	3,77
	3,59
	3,58
	3,64
<i>Empathy</i> (Empati)	
Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan Dokter menanggapi keluhan pasien dengan baik	3,75
Dokter mempunyai waktu untuk berkomunikasi dengan pasien Perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	3,76
Perawat memberikan perhatian menjadi pendengar yang baik Rata-rata <i>Empathy</i>	3,81
	3,73
	3,72
	3,75
Kepuasan Total	3,66

Dari tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa nilai kepuasan tertinggi pasien di setiap dimensi yaitu; Penampilan perawat (3,71), kehadiran dokter tepat waktu (3,71), perawat menjawab pertanyaan pasien dengan jelas (3,64), pasien yakin dengan obat yang diberikan dokter (3,77) dan dokter mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien (3,81).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada table 2 menunjukkan bahwa lebih dari separoh (71,2%) pasien sudah merasa puas dengan layanan tenaga Kesehatan di puskesmas Mandiangin kota

Bukittinggi. Bila melihat pada 5 dimensi kepuasan, dimensi empathy memiliki persentasi yang tinggi (75,3%). Sedangkan responsiveness memiliki presentasi lebih rendah dibandingkan dengan dimesi lainnya (64,4%).

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasmawarita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Kurdi (2016) hasil nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)=74.50 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang, secara umum berada pada kategori mutu B (BAIK) dengan interval : 62,51 – 81,25. Unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai persepsi diatas angka 3, jumlahnya lebih dari 75%. Artinya bahwa kinerja pelayanan di puskesmas ini sudah bisa dinilai bagus dan memuaskan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Toliaso, Mandagi, & Kolibu, 2018) dari 258 pasien yang berkunjung ke Puskesmas untuk mendapatkan layanan kesehatan 204 orang (79,1%) diantaranya merasa puas terhadap layanan tersebut hal ini dikarenakan mutu layanan yang sudah baik. Penelitian yang dilakukan oleh Kagashe & Rwebangila (2011) yang dilakukan di 2 layanan kesehatan yaitu puskesmas dan rumah sakit, selain layanan tenaga kesehatan yang baik, pelayanan kefarmasian juga berperan penting dalam kepuasan pasien. Hasil penelitiannya menunjukkan pasien puas (55,7%) dan sangat puas (44,3%).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial, ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor perilaku dan sikap dokter, perawat, dan petugas lainnya. Kepuasan pasien yang di dapat dalam penelitian ini adalah dari dimensi fisik (tangible) pasien sangat puas dengan penampilan dokter dan perawat, dimensi kehandalan (reliability) pasien merasa puas terhadap kehadiran dokter yang tepat waktu dan keterampilan perawat, dimensi ketanggapan (responsiveness) pasien merasa puas dengan kejelasan informasi yang diberikan dokter dan tanggapan perawat terhadap keluhan pasien yang baik, dimensi jaminan (assurance) pasien sangat puas dan merasa yakin dengan obat yang diberikan oleh dokter serta perawat yang bersikap ramah, dimensi empati (empahaty) pasien merasa puas dengan waktu yang diberikan dokter untuk berkomunikasi dengan klien dan dengan perawat yang tidak membedakan dalam pemberian layanan.

Dari penelitian ini juga menunjukkan hal-hal memiliki poin rendah namun tetap dikategorikan (puas) dari 5 dimensi diatas diantaranya; dimensi fisik (tangible) keberadaan dokter dan perawat di balai pengobatan, dimensi kehandalan (reliability) keterampilan dokter dan kehadiran perawat kurang tepat waktu, dimensi ketanggapan (responsiveness) kecepatan dokter dalam menyelesaikan keluhan dan informasi yang diberikan perawat terhadap prosedur layanan, dimensi jaminan (assurance) keramahan dokter dalam bersikap dan pengalaman perawat,

dimensi empati (empathy) perbedaan layanan yang diberikan dokter dan perhatian perawat dengan mendengar dengan baik.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat penting, menurut Kotler (2000) pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau layanan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya, hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian ataupun setelah menerima layanan. Menurut Jacobalis (1989) tidak mudah untuk memenuhi kepuasan semua pelanggan, lebih-lebih terhadap jasa pelayanan, banyak variabel non medik yang ikut menentukan kepuasan dan ketidakpuasan klien, diantaranya: tingkat pendidikan, latar belakang, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, pengalaman hidup pasien. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Pohan, 2003). Evaluasi terhadap pasien merupakan sesuatu yang penting hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan memonitoring kualitas baik dalam memberikan layanan dan market dari layanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan dari layanan Kesehatan yang diberikan merupakan sebuah jaminan memberikan kualitas pelayanan yang baik serta kepuasan pasien bisa berdampak terhadap outcome kesehatan pasien itu sendiri (H Gage, J Hart, & H Thomas, 2002).

SIMPULAN

Pada penelitian ini dihasilkan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan tenaga Kesehatan (dokter dan perawat) di balai pengobatan umum Puskesmas Mandiangin (71,2%). Dimensi empathy memiliki persentasi yang tinggi (75,3%). Sedangkan responsiveness memiliki presentasi lebih rendah dibandingkan dengan dimesi lainnya (64,4%). Nilai kepuasan pasien tertinggi di setiap dimensi yaitu; Penampilan perawat (3,71), kehadiran dokter tepat waktu (3,71), perawat menjawab pertanyaan pasien dengan jelas (3,64), pasien yakin dengan obat yang diberikan dokter (3,77) dan dokter mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien (3,81). Puskesmas Mandiangin perlu mempertahankan dan meningkatkan prestasi yang sudah ada. Beberapa hal yang perlu menjadi bahan pertimbangan untuk lebih ditingkatkan diataranya keberadaan dan keterampilan dokter di balai pengobatan, kecepatan

dokter dalam menyelesaikan masalah, pengalaman perawat dan perhatian perawat untuk menjadi pendengar yang baik.

REFERENSI

- Abiodun, A. J. (2010). Patients' satisfaction with quality attributes of primary health care services in Nigeria. *Journal of Health Management*, 12(1), 39–54. <https://doi.org/10.1177/097206340901200104>
- Azwar A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*; hal.38-76. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Online, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Dasmiwarita, (2012) Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman. Skripsi. FKM
- Guldvog, B. (1999). Can patient satisfaction improve health among patients with angina pectoris? *International Journal for Quality in Health Care*, 11(3), 233– 240. <https://doi.org/10.1093/intqhc/11.3.233>
- H Gage, R. C., J Hart, S. H., & H Thomas, A. K. L. S. (2002). The measurement of satisfaction practice from a systematic review. *Health Technology Assessment*, 6(32), date accessed 11/26/2013.
- Hasin, M. A. A., Seeluangsawat, R., & Shareef, M. A. (2001). Statistical measures of customer satisfaction for health care quality assurance: A case study. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(1), 6–13. <https://doi.org/10.1108/09526860110366214>
- Jacobalis S (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta
- Kagashe, G. A. B., & Rwebangila, F. (2011). Patient satisfaction with health care services provided at HIV clinics at Amana and Muhimbili hospitals in Dar Es Salaam. *African Health Sciences*, 11(SPEC. ISSUE). <https://doi.org/10.4314/ahs.v11i3.70072>
- Kemenkes RI. (2013). Data Dasar Puskesmas. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler P (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakar
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 3(2), 22–26. Retrieved from http://juliwi.com/published/E0302/Juliwi0302_22-26.pdf
- Marshall, G. N., Hays, R. D., & Mazel, R. (1996). Health status and satisfaction with health care: Results from the medical outcomes study. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64(2), 380–390. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.64.2.380>
- Maxwell, R. (1984). Quality assessment in health. *British Medical Journal*, 288, 1470– 72.
- Naseer, M., Zahidie, A., & Shaikh, B. T. (2012). Determinants of patient ' s satisfaction with health care system in Pakistan : a critical review. *Pakistan Journal of Public Health*, 2(2), 56–61.
- Panggato, S., Lampus, B. S., & Kaunang, W. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Ranotana

- Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal E-Biomedik*, 1(1), 2011–2014.
<https://doi.org/10.35790/ebm.1.1.2013.1168>
- Parasuraman A, Valarie A, Zeithaml (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (Spring): 12-37
- Pohan, S. Imbolo. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blan Ratnawati,
- L. (2015). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*.
- Rondonuwu, N. S., Sondakh, R. C., & Ratag, B. T. (2014). Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014. 1–7. Retrieved from <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/natalya-r.pdf>
- Singh, H., Haqq, E. D., & Mustapha, N. (1999). Patients' perception and satisfaction with health care professionals at primary care facilities in Trinidad and Tobago. *Bulletin of the World Health Organization*, 77(4), 356–360.
- Simamora, Bilson. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Supranto (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156/22851>
- Wanarto, G. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jatim. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).