

**HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS DAN KETERSEDIAAN FASILITAS
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS DOLO
KECAMATAN DOLO KABUPATEN SIGI**

***THE CORRELATION BETWEEN EMPLOYEE'S SERVICES AND FACILITY
AVAILABILITY WITH PATIENT'S SATISFACTION IN DOLO HEALTH CENTER
DOLO DISTRICT SIGI REGENCY***

¹Ranti iwan, ²Sudirman, ³Rosnawati

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

Email : Rantiawan7@gmail.com

Sudirman.aulia@gmail.com

Rosnawatisalham@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas adalah. Kepuasan pasien adalah perasaan kecewa maupun senang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap hasil yang di harapkan. Rasa puas atau tidaknya pasien adalah kesimpulan interaksi antara harapan dan hasil sesudah memakai jasa atau pelayanan yang di berikan. dan rasa puas yang tercipta dapat di sebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah pelayanan petugas, yaitu sikap petugas, keterampilan petugas, dan ketersediaan fasilitas oleh instansi kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan petugas dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. Jenis penelitian ini adalah menggunakan desain observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Cara penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien dengan nilai P value = 0.000 ($P \leq 0,05$). Dan adahnya hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0.000 ($P \leq 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian di harapkan agar mempertahankan atau meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien semakin meningkat lagi di tahun mendatang, serta dapat menentukan kebijakan yang tepat untuk penyempurnaan pelayanan kesehatan yang akan di berikan.

Kata kunci :Kepuasan Pasien, Pelayanan Petugas, Ketersediaan Fasilitas

ABSTRACT

One indicator of the health services success in public health center is patient satisfaction. The feeling of disappointment or pleasure arises after comparing the performance of products that are thought of the expected results. Satisfaction or not the patient is the conclusion of the interaction between expectations and results after using services provided. Satisfaction can be caused by a number of factors that are affected by the services of officers, staff skills, and availability of facilities by health institutions. The purpose of this research is to investigate the correlation between officers' service and the availability of facilities with patient satisfaction at Dolo Public Health Center, Dolo District, Sigi Regency. This research uses analytical observation design with cross sectional approach. The sample was taken using accidental sampling technique. The result of this research indicates that there is a significant relationship between service officers and patients' satisfaction with P-value = 0.000 ($P < 0.05$). And there is a significant correaltion between the availability of facilities with satisfaction with p-value = 0.000 $P < 0.05$.

Based on the result of the research, it is expected that the public health center of Dolo maintain or improve the quality of services so that patients' satisfaction will increase again in the coming years, and can determine the right policies for improving health services that will be provided.

Keywords: *Patients' Satisfaction, Officers' Service, Facility Availability*

PENDAHULUAN

Pada masa perkembangan zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak bidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik dan mengadakan fasilitas yang memadai merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Keunggulan dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas merupakan hal yang sangat penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Jumlah puskesmas di Indonesia tahun 2017 adalah sejumlah 9.825 dan puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar tahun 2017 adalah 3.225 dari 9.825 puskesmas yang ada di Indonesia (profil kesehatan Indonesia, 2017). Di Indonesia fungsi puskesmas adalah memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui program Upaya Kesehatan masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Puskesmas juga termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama, yang artinya puskesmas merupakan fasilitas di barisan terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Puskesmas dilengkapi dengan tenaga medis yang kompeten, meliputi dokter, dokter gigi, bidan, perawat, petugas laboratorium,

tenaga kesehatan lingkungan dan masyarakat, serta tenaga gizi. Puskesmas juga memiliki fasilitas yang dapat di andalkan untuk melayani pasien (Anonim, 2019).

Jumlah puskesmas di Sulteng pada tahun 2017 adalah 193 puskesmas. Kemudian puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar di Sulteng adalah 74 dari 193 puskesmas yang ada di Sulteng (profil kesehatan Indonesia, 2017). Fasilitas kesehatan di Sulteng khususnya pasca gempa dan tsunami yang melanda palu-sigi-donggala membuat pelayanan kesehatan lumpuh, namun saat ini fasilitas kesehatan puskesmas dan rumah sakit telah di pulihkan, kepala pusat krisis kesehatan kementrian kesehatan Dr Achmad Yurianto selaku kepala pusat krisis kesehatan mengatakan sekitar 90% fasilitas kesehatan di kota Palu, Donggala dan Kabupaten Sigi sudah pulih. Achmad Yurianto mengatakan puskesmas lumayan banyak yang rusak terdampak gempa ada sekitar 50 puskesmas fisik bangunanya hancur. puskesmas sebagai fanyankes tingkat pertama harus segera diaktifkan. Kemudian meski fasilitas kesehatan telah dapat dimanfaatkan namun untuk alat kesehatan belum dapat berfungsi. Ada tim khusus yang bakal membenahi seluruh alat yang dimiliki puskesmas atau rumah sakit supaya dapat di pergunakan (dewi kania, 2018).

Di Kabupaten Sigi sendiri terdapat 12 puskesmas non rawat inap 7 puskesmas rawat inap (Badan P.S Sulteng, 2018).

Salah satu puskesmas non rawat inap di Kabupaten Sigi adalah Puskesmas Dolo, berdasarkan kunjungan awal, bahwa poli umum yang seharusnya digunakan untuk pelayanan pasien tidak di gunakan seperti yang seharusnya karena petugas melakukan pelayanan pasien di luar ruangan poli umum itu sendiri.

Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas Dolo yang terletak di Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi memiliki peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berdasarkan data yang diperoleh dari kunjungan pengambilan data awal di puskesmas di dapatkan kunjungan pasien poli umum dari dua tahun terakhir mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2017 adalah sebesar 13.761 kunjungan, tahun 2018 adalah sebesar 13.780 dari data ini yang meningkat adalah penyakit Ispa dan Hipertensi meningkat penyakit ini timbul setelah gempa terjadi. berarti kunjungan pasien poli umum meningkat, akan tetapi belum tentu pelayanan yang di berikan ikut meningkat, dan dari pengamatan awal di puskesmas dolo terdapat beberapa masalah di puskesmas dolo yaitu terkait dengan kemampuan pelayanan petugas untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah di lapangan menunjukkan adanya ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi atau pengobatan tindak medis tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengujung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya yang di tetapkan pihak puskesmas sehingga puskesmas

belum memberikan layanan secara cepat sejak awal.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan pelayanan petugas dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan desain observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*, bertujuan dalam pelaksanaan penelitian antara variabel independen (pelayanan kesehatan dan ketersediaan fasilitas) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dilakukan secara bersamaan pada saat yang sama. Lokasi penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. dan waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan april- juni 2019. Populasi adalah Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien di poli umum bulan januari-maret yaitu 3.638 orang. Sampel dalam penelitian adalah dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat di anggap mewakili seluruh anggota populasi.

HASIL

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi pada bulan april s/d juni 2019. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus estimasi dengan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan pada saat penelitian dan dilakukan pada pasien yang kebetulan datang berkunjung di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan *Uji Chi Square*

Dari hasil perhitungan keseluruhan, di peroleh nilai median pada pelayanan petugas yaitu 21, sehingga kategori pelayanan petugas di kelompokkan menjadi dua bagian yaitu pelayanan petugas yang baik dengan skor ≥ 21 dan tidak baik < 21 . Gambaran distribusi responden berdasarkan pelayanan petugas terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut.

Tabel 5.4
Distribusi responden berdasarkan pelayanan univariat di poli umum Puskesmas Dolo

Pelayanan petugas	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	34	56.7%
Tidak baik	26	43.3%
Jumlah	60	100%

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, dari 60 responden yang ada, terdapat 34 responden atau sebesar 56.7% responden yang menilai pelayanan petugas baik dan terdapat 26 responden atau sebesar 43.3% responden yang menilai pelayanan petugas tidak baik.

Hasil perhitungan secara keseluruhan di peroleh nilai median pada skor ketersediaan fasilitas yaitu 7. Sehingga kategori ketersediaan fasilitas dengan skor yang tinggi yaitu ≥ 7 dan ketersediaan fasilitas yang rendah dengan skor < 7 . Gambaran distribusi responden berdasarkan ketersediaan fasilitas di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi dapat.

Tabel 5.5
Distribusi responden berdasarkan ketersediaan fasilitas di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo.

Ketersediaan fasilitas	Frekuensi (f)	Presentase (%)
------------------------	---------------	----------------

Tersedia	34	56.7%
Tidak tersedia	26	43.3%
Jumlah	60	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, dari 60 responden yang ada. Terdapat 34 responden atau 56.7% responden yang menyatakan fasilitas puskesmas telah tersedia dan terdapat 26 responden atau 43.3% responden yang menyatakan bahwa fasilitas di Poli umum Puskesmas Dolo tidak sepenuhnya tersedia.

Tabel 5.6
Hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Dolo

Pelayanan petugas	Kepuasan pasien				Jml	P value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	N	%
Baik	3	10	0	0	3	1
	4	0			4	0
					0	0
Tidak baik	0	0	2	100	2	1
			6		6	0
					0	0
Jumlah	3	56.	2	43.3	6	1
	4	7	6		0	0
					0	0

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2019

Tabel 5.6 menggambarkan mengenai hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien . dari jumlah 60 responden yang ada. 34 responden mengatakan bahwa pelayanan petugas baik sehingga pasien merasa puas. Dan 26 responden mengatakan bahwa pelayanan petugas tidak baik sehingga pasien tidak merasa puas.

Berdasarkan uji statistic melalui program komputer dengan menggunakan rumus *Chi Square* di peroleh nilai p value = 0.000 ($P < 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien

di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.

Tabel 5.7
Hubungan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di Poli umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo.

Ketersediaan Fasilitas	Kepuasan pasien				Jml		P value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Tersedia	29	100	0	0	29	100	0.000
Tidak Tersedia	5	16.3	2	8.3	3	10	0.000
Total	34	56.7	6	33.3	6	10	

Sumber: Pengolahan Data Primer 2019

Tabel 5.7 Menunjukkan Hubungan antara ketersediaan fasilitas di poli umum dengan kepuasan pasien. Dari jumlah 60 responden yang ada, 29 orang mengatakan bahwa fasilitas di poli umum Puskesmas Dolo sudah sepenuhnya tersedia atau memadai sehingga pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada. Dan 26 orang mengatakan bahwa fasilitas di poli umum belum sepenuhnya tersedia atau tidak memadai sehingga pasien tidak merasa puas dengan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui dengan menggunakan rumus *Chi Square* di peroleh nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($P < 0,05$). Dengan demikian H_0 di tolak yang berarti terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di Poli Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi.

PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan petugas yang di tunjukkan oleh petugas ketika melayani pasien sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang menyatakan pelayanan petugas baik sebanyak 34 responden atau 56.7%.

Menurut peneliti, Hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa pelayanan petugas baik (56%). Hal ini berarti petugas kesehatan yang terdiri dari dokter maupun perawat pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten sigi. Telah memberikan pelayanan yang mampu membuat pasien merasa puas. Pelayanan petugas pada penelitian ini di dasarkan atas penilaian sikap dan keterampilan petugas ketika berinteraksi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus *Chi square* di peroleh nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($P < 0.05$). Hal ini berarti, secara signifikan pelayanan petugas sangat berpengaruh dengan kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh (Sri Purwanti, 2017). Mengatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata dau Malang dengan nilai $p\text{-Value} = 0.000 < 0.05$ (H_0 di tolak di Puskesmas Wisata dau Malang).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh (Rahmat Ramli, 2018). Mengatakan bahwa ada Hubungan Antara Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang dengan nilai $p\text{-Value} =$

0.000,<0.05(Ho di tolak di puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang).

Hasil penelitian sejalan dengan yang di lakukan oleh (Suparta, dan Dkk, 2018). Mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang di tetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. “ Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare”.dalam penelitian ini yaitu ada Hubungan Mutu Pelayanan Pada Keandalan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai $P=0,000$, ada Hubungan Mutu Pelayanan Pada Empati Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai $P=0,000$, ada hubungan Mutu Pelayanan Pada Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas memadai di Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden sebanyak 34 responden atau 56.7 % yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas di Poli umum sudah memadai.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus *Chi Square* nilai p value = 0.000 ($P<0.05$). hal ini berarti, secara signifikan ketersediaan fasilitas di Puskesmas yang memadai sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien yang dirasakan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh (Agustis, 2018) mengemukakan bahwa data kunjungan

pasien menjadi penting dalam pelayanan kesehatan, menggambarkan angka kepuasan pasien. kepuasan pasien yang menurun akan menjadi masalah bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitiannya “ Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Karta Negara” Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dengan ketersediaan obat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dengan nilai p-Value =0.000<0.05 (Ho di tolak di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh (Siswoyono, 2017). Di peroleh hasil bahwa Pelayanan di Loket, Waktu Menunggu, Pemeriksaan Dokter, Kebersihan, dan Ketersediaan Fasilitas Umum di Puskesmas memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Pekanbaru. Dengan nilai p-Value =0.000<0.05(Ho di tolak di Puskesmas Kota Pekanbaru).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Cresti, RS. 2018). Mengatakan bahwa ada Hubungan Anantara Ketersediaan Fasilitas , Keramahan, Lama Pelayanan, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Ketersediaan Fasilitas ($p<0,001$), Lama Pelayanan ($p=<0,001$), Keramahan ($p=0,026$), Tingkat Pendidikan ($p<0,011$), dan Usia ($p<0,001$) Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, dapat di ambil beberapa kesimpulan yaitu: Adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi yang di tunjukan dengan nilai p value =0.000 ($P < 0.05$). Adanya hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi yang di tunjukkan dengan nilai p value = 0.000 ($P < 0.05$).

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dolo terhadap Kepuasan Pasien di sarankan tindakan sebagai berikut: Diharapkan bagi petugas kesehatan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya sikap dan keterampilan petugas sehingga pasien akan merasa puas lagi sehingga akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan terhadap jasa puskesmas, kepada pihak manajemen puskesmas agar lebih melengkapi lagi fasilitas yang tersedia sehingga pasien merasa aman dan nyaman ketika berkunjung di puskesmas..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris Pontoh, 2014. *Hubungan Pelayanan Petugas Dan Ketersediaan Sarana Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Tompe Kecamatan Sirenja Kabupaten Donggala* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Palu.
- Agiah Azkia, 2018. *Potret miris puskesmas di pelosok negeri*. Di akses tanggal 4 desember 2018.
- Agustin cinde kokasih, 2018. *Hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di puskesmas loa janan kabupaten kutai kartanegara*. Skripsi fakultas ilmu kesehatan dan farmasi universitas muhammadiyah Kalimantan timur.
- Anonim, 2019. jangan ragu ke puskesmas dan dapat pelayanan kesehatan ini <https://www.alodokter..> Diakses tanggal 1 februari 2019.
- Badan Pusat Statistik Sulteng, 2018. *Jumlah fasilitas kesehatan menurut kabupaten/kota di provinsi Sulawesi tengah*
- Buchbinder, S. B., & Shanks, N. H. (2014). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Bustami, (2011a). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Bustami. (2011b). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chyntia Saputri, 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Dr. H Abdul Moeloek*. Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Cresti RatnaSari, 2018. *Hubungan ketersediaan fasilitas, keramahan, lama pelayanan, usia dan tingkat pendidikan terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Kti. program pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran UNDIP Semarang.
- DewiKania, okezone, 2018. <https://lifestyle.okezone.com/red/2018/10/08/90-puskesmas-dan-rumah-sakit-di-palu-sigi-donggala>. Aktiflayani-penyintas gempa
- Felisitas Evanjelina Manu Lena, 2018. *pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien*. skripsi sarjana

- program studi manajemen jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas sanata dharma Yogyakarta.*
- Firdaus, F. F., dkk, 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul.* Muhammadiyah University Yogyakarta.
- Hana P. Tombi, dkk, 2017. *Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting Bidang Minat Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*
- Indarty, d, 2014. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.*
- Komarudin, 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik,* Genesindo, Jakarta, 2014.
- Kotler, Philip, & dkk, 2016. *Marketing Management. 15 th Edition. United States : Pearson Education.*
- Miranty, k. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makasar.*
- Muhammad Rifial, 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Madani Palu, Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu.*
- Nurul Balqis Shofiana dan Dkk, 2019. *Analisis proses pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas Jatis Rono 1 Kabupaten Wonogiri.* Jurnal Kesehatan Masyarakat (online) volume 7 nomor 1 januari 2019 (ISSN : 2356-3346)
- Nursalam, 2014. *manajemen keperawatan, aplikasi dalam praktik keperawatan professional edisi 4.* Jakarta, Salemba Medika
- Permenkes RI Nomor 75, 2014. *Pusat kesehatan masyarakat,* Jakarta, Menkes RI, 2014
- Petrus Bambang Sulisty, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten. Skripsi Sarjana Keperawatan Stikes Kusuma Husada Surakarta*
- Profil kesehatan Indonesia, 2017. *Data dan informasi kementerian kesehatan RI 2018.*
- Rahmat Ramli, 2018. *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang .Hibualamo: Seri Ilmu-ilmu Alam dan Kesehatan* Vol. 2, No. 2, Tahun 2018
- Rani Nadyatur Rahmah, 2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Sukajadi Kota Bandung Polteknik Kesehatan Bandung Jurusan Keperawatan Gigi.*
- Ronal Riandi, 2018. *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wonorejo samarinda. Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.*

- Sri Purwati Dan Dkk, 2017. *Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang*. *Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017*
- Sitti Utami, 2017. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasiendipuskes-mas kayamanya kabupatenposo*. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas muhammadiyah palu
- Siswoyono, 2017. *Faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Pekanbaru*, Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammaadiyah Surakarta.
- Sudirman, SKM,M.kes, 2016. *kualitas pelayanan rumah sakit.cepcis (center for policy analysis) pt.leutika prio*
- Suparta dan Dkk, 2018. *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum puskesmas lompoe kota pare-pare*. Volume 7 Nomor 1 Bulan Juli Tahun 2018 ISSN: 2089-9394
- Tjiptono dan Fandy, 2016. *Service Quality Satisfaction* 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Idonesia No. 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5072.
- WHO, 2014. *Enam masalah kesehatan*. <https://m.bisnis.com/lifestyle/read /20141025 /267720/who-prioritenam-prioritas-masalah-kesehatan-di-dunia>
- Yaser, T.H, 2015. *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat dipuskesmas surabaya utara*. Fakultas Farmasi. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2.No.2