

**ANALISIS PERSEPSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSTU NGAMPEL WILAYAH
KERJA PUSKESMAS MRICAN KECAMATAN
MOJOROTO KOTA KEDIRI**

*(Analysis Of Public Perception And Satisfaction Of Health Services In The Pustu Ngampel Work Health
District Mrican Mojoroto Kediri City)*

Sandu Siyoto *

STIKes Surya Mitra Husada Kediri*

Email: siyotos@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan yang sering dihadapi oleh sebuah puskesmas yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 10 orang diketahui 5 orang merasa belum puas terhadap pelayanan, 3 orang merasa jarak pustu jarak tempuh jauh dan 2 orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah cukup maksimal. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengeksplorasi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Puskesmas Pembantu (Pustu) Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif secara deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan teknik *snow ball sampling* diperoleh informan sejumlah 5 informan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, pengamat dan waktu. Hasil penelitian diketahui bahwa 5 informan mengeluhkan kurangnya fasilitas serta ruang pemeriksaan di Pustu Ngampel dan 5 informan mempunyai kekurangan kepuasan terhadap sarana dan prasarana Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri karena tidak sesuai dengan harapan dari Informan. Sedangkan terkait dengan sikap petugas dan mekanisme pelayanan 4 informan cukup puas karena petugas memberikan pelayanan dengan ramah serta terlihat terampil. Hasil penelitian menunjukkan kekurangan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas pembantu karena kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang disediakan. Meskipun berstatus sebagai puskesmas pembantu namun diharapkan bagi instansi terkait untuk lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga masyarakat dapat merasa puas dan tertarik melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat tersebut.

Kata Kunci : Persepsi, Kepuasan dan Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

The problems often faced by an institution of health services that many of its competitors is the service provided is appropriate whether the patient's expectations or not. Based on the results of the preliminary study on 10 people known to 5 people are not satisfied with the service, 3 people feel pustu mileage distance away and two people feel that the services provided by the health center has sufficient maximum. The purpose of this research is to exploit people's perception and satisfaction of health center services in the health center (Pustu) Ngampel work health district Mrican Mojoroto Kediri city. This study was descriptive qualitative research with phenomenological approach. Data were obtained through interviews with snow ball sampling technique was obtained informant number 5 informant. Testing the validity of the data is done by triangulation of the source, the observer and time. The results showed that the 5 informants complained about the lack of facilities as well as an examination room in Pustu Ngampel and 5 informants have lack of satisfaction on the facilities and infrastructure sub Ngampel Puskesmas working area Mrican District Mojoroto Kediri because it does not correspond to the expectations of informants. While related to the attitude of officers and 4 informants service mechanism is quite satisfied because the officers providing service with a friendly and visible skilled. The results showed that lack of public satisfaction with the service community health clinic due to incomplete infrastructure was provided. Although the status of the health centers

but it is expected for relevant agencies to further improve the facilities and infrastructure so that people can feel satisfied and interested in conducting health checks on the facilities.

Keywords: *Perception, Satisfaction and Health Services*

PENDAHULUAN

Permasalahan yang sering dihadapi oleh sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau konsumen atau belum. Persepsi yang timbul oleh karena pelayanan yang diberikan, bangunan, sarana penunjang, tenaga kesehatan yang ada, peralatan medis yang tersedia berupa obat-obatan dan perlengkapan medis lain^{***} serta pembiayaan di Puskesmas Pembantu (jaringannya yang digunakan yang menimbulkan rasa puas ataupun tidak puas terhadap pelayanan tersebut (DepKes, 2010).

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa memenuhi mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 2008).

Penelitian Widiono (2009), untuk variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang. Berdasarkan hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang. Variabel tanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ari (2008), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Arang Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap (69,81%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pandan Arang Boyolali.

Pasien tidak puas pada dimensi kehandalan yang meliputi prosedur penerimaan dan

Berdasarkan penelitian Prastiwi dan Ayubi (2007), untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7,5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dilakukan di Puskesmas Pembantu (Pustu) Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri kepada 10 orang diketahui bahwa 5 orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di puskesmas dalam bidang pengobatan, pelayanan keperawatan pendidikan kesehatan dan fasilitas kesehatan belum maksimal oleh karena kurangnya fasilitas dan tenaga kesehatan, kurangnya peralatan medis yang tersedia sehingga masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan 3 orang merasa bahwa bangunan pustu yang sangat minim, jarak tempuh masyarakat yang sedikit jauh untuk berkunjung ke puskesmas sehingga menimbulkan masyarakat tidak efektif dalam memeriksa kesehatannya. 2 orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah cukup maksimal sehingga mereka aktif dalam berkonsultasi ke pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan ditemukan untuk proses pemeriksaan dan peresepan obat di Puskesmas dilaksanakan oleh mantri dan bukan dokter, hal ini menunjukkan ada masalah sumber daya manusia di Puskesmas. Berdasarkan data yang ada pada Pustu Ngampel bahwa setiap bulannya kunjungan semakin menurun. Angka kunjungan pada bulan Juli 2014 sebanyak 139 orang, bulan Agustus sebanyak 141 orang, bulan September sebanyak 143 orang, bulan Oktober sebanyak 217 orang, bulan November sebanyak 102 dan bulan Desember 135 orang (Sumber Data

Puskesmas Pembantu Mrican Kecamatan Mojoroto, 2015)

Faktor penyebab kepuasan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas diantaranya bangunan fisik, sarana penunjang, tenaga kesehatan yang ada, peralatan medis yang tersedia berupa obat-obatan dan perlengkapan medis lainnya serta pembiayaan. Pendidikan, pengetahuan, adatistiadat, lingkungan juga merupakan faktor penyebab persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas (DepKes, 2010).

Disamping itu juga mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2003).

Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (Pohan, 2003).

Kinerja dan *service quality* perawat yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008).

Peran pemerintah dalam upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap

pelayanan kesehatan yang berkualitas, di antaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Peran Puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja Puskesmas (DepKes, 2010). Tujuan dalam penelitian ini adalah Mengeksplorasi Persepsi dan kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Puskesmas Pembantu (Pustu) Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan yang dipergunakan adalah pendekatan fenomenologi. Subyek penelitian ini adalah Pengunjung Puskesmas Pembantu Ngampel Wilayah Kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri, dengan menggunakan metode *purposive sampling* diperoleh 5 informan.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Pembantu Ngampel Wilayah Kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

HASIL

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada informan diketahui bahwa sebagian besar informan mempunyai persepsi bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana dari Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada informan diketahui bahwa sebagian besar informan mempunyai ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana dari Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri karena tidak sesuai dengan harapan dari Informan

PEMBAHASAN

A. Mengeksplorasi Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Puskesmas Pembantu (Pustu) Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada informan diketahui bahwa sebagian besar informan mempunyai persepsi bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana dari Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.

Persepsi menurut Walgito (2010) adalah kesan pertama yang muncul untuk mencapai suatu keberhasilan dan merupakan suatu proses yang didahului dengan proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Dengan kata lain, persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam individu yang dimulai dengan diterimanya rangsang, sampai rangsang itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan disekitarnya.

Persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi serta meraba (kerja indera) disekitar kita. Persepsi dapat diartikan pula sebagai proses diterima rangsang melalui pancaindera yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun yang ada dalam diri individu (Sunaryo, 2009).

Persepsi individu terhadap suatu objek tidak terjadi begitu saja, tapi ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor fungsional yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal lain yang termasuk dalam faktor personal. Jadi, persepsi tidak hanya ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi ada juga karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut dan bermula dari kondisi biologisnya (Rakhmat, 2009).

Manusia secara umum menerima informasi dari lingkungan lewat proses

yang sama, oleh karena itu dalam memahami persepsi harus ada proses dimana ada informasi yang diperoleh lewat memori organisme yang hidup. Fakta ini memudahkan peningkatan persepsi individu, adanya stimulasi yang mempengaruhi individu yang mencetuskan suatu pengalaman dari organisme, sehingga timbul berpikir yang dalam proses perseptual merupakan proses yang paling tinggi (Hill, 2008).

Kurangnya sarana dan prasarana dari suatu pelayanan kesehatan dapat menimbulkan ketidak minatan masyarakat dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan tersebut karena dipengaruhi oleh persepsi yang kurang baik ataupun salah terhadap pelayanan kesehatan tersebut, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan dan juga merupakan salah satu faktor utama yang di nilai oleh konsumen ataupun pasien dalam melakukan pengobatan terhadap suatu penyakit.

Rata-rata masyarakat memiliki persepsi bahwa sarana dan prasarana penting untuk menunjang pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk melengkapi dan mendukung aktivitas dalam kelancaran pelayanan kesehatan. Pasien merasa cukup puas atas kelengkapan fasilitas yang ada pada Puskesmas Pembantu Ngampel. Hal tersebut diarenakan puskesmas masih belum memiliki sarana yang mencukupi, padahal dalam kegiatan yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas sangat diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Oleh karena itu diharapkan agar sarana dan prasarana dari Pustu setempat lebih di tingkatkan lagi agar masyarakat memiliki minat dan semangat untuk selalu melakukan pemeriksaan kesehatan ataupun pengobatan di pustu tersebut dan yang terutama adalah agar masyarakat tidak memiliki persepsi yang kurang baik terhadap terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

B. Mengeksplorasi Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas di Puskesmas Pembantu (Pustu) Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada informan diketahui bahwa sebagian besar informan mempunyai ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana dari Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri karena tidak sesuai dengan harapan dari Informan.

Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau masyarakat terutama individu dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Sunaryo, 2009). Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*).

Koentjoro (2007) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan (Koentjoro 2007).

Dalam usaha memberikan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia jasa tidak selamanya mampu memenuhi harapan pelanggan, karena salah satu penyebab tidak terpenuhinya harapan pelanggan adalah karena kesalahan pelanggan dalam mengkomunikasikan jasa yang diinginkan. Pelanggan tidak mampu menyampaikan apa yang menjadi keinginan dan harapannya, sehingga hal ini

berakibat penyedia layanan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi harapan dari pelanggan (Sunaryo, 2009).

Kekurangpuasan masyarakat akan kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh suatu tempat pelayanan kesehatan disebabkan oleh banyak faktor. Mengingat pengetahuan masyarakat tentang peran dan fungsi pustu yang masih kurang dalam hal sistem maupun jam praktek pustu yang akan menimbulkan rasa ketidakpuasan maupun minat masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan maupun mengikuti program kegiatan dari puskesmas itu sendiri.

Oleh karena itu diharapkan agar tenaga kesehatan setempat memberikan pendidikan kesehatan pada masyarakat setempat dengan menjelaskan fungsi dan peran dari pustu itu sendiri agar masyarakat memiliki pengetahuan tentang fungsi dan peran pustu sehingga masyarakat tidak memiliki persepsi yang kurang tepat mengenai sarana maupun prasarana yang sudah disediakan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan (5 informan) mengeluh kurangnya fasilitas serta 1 orang informan mengeluh kurangnya ruang pemeriksaan di Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri., selain itu diketahui pula bahwa petugas tidak datang tepat waktu sesuai dengan jam buka yang telah ditetapkan mempunyai persepsi bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan (5 informan) menyatakan kekurangpuasan terhadap sarana dan prasarana Pustu Ngampel Wilayah kerja Puskesmas Mrican Kecamatan Mojoroto Kota Kediri karena tidak sesuai dengan harapan dari Informan. Sedangkan terkait dengan sikap petugas dan mekanisme pelayanan 4 informan cukup merasa puas karena petugas memberikan pelayanan dengan ramah serta terlihat terampil.

Saran

1. Bagi Pelayanan Kesehatan Setempat

Agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan dengan menambah sarana dan prasarana pada pustu tersebut agar masyarakat lebih tertarik untuk melakukan pengobatan maupun pemeriksaan kesehatan di tempat tersebut.

2. Bagi Masyarakat Setempat

Agar masyarakat lebih aktif dalam melakukan pengobatan maupun pemeriksaan kesehatan serta ikut aktif dalam mengikuti program kerja dari pustu tersebut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk dapat menciptakan karya ilmiah yang lebih baik sehingga berguna bagi masyarakat dan pembaca.

KEPUSTAKAAN

- A.A. Gde Muninjaya. 2008. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Anjaryani, W.D. 2011. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bimo, Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Bimo, Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi. Offset
- Darwis, S.D. 2008. *Metode Penelitian Kebidanan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Depkes, 2007. *Standar Tenaga Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Depkes.
- DepKes, 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Hidayat, A.A. 2008. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa data*. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Hill, G. 2008. *A Knowledge and Visual Information Visualization*. New York: Springer Lecture
- Kementerian Kesehatan RI, 2010. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan. Tahun 2010-2014*. Jakarta
- Lapau, Buchari. 2009. *Prinsip dan Metode Epidemiologi*. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Lexy J., Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan*. edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Potter, 2007. *Fundamental Keperawatan Jilid I*. Jakarta : EGC
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Puskesmas Depok Sleman*. Universitas Islam Indonesia
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sari, I.D. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Somantri, 2012. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sunaryo. 2009. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Surbakti, H., 2012. *Managing Control Object For IT (COBIT) sebagai standar framework pada proses pengelolaan IT-Governance dan audit sistem informasi*. Vol. VII Nomor 19 maret 2012-Jurnal teknologi Informasi; ISSN 1907-2430., Yogyakarta
- Widayatun. 2008. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta