

KEPUASAN PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS

Dwi Andika Fahri, *Diah Fitri Purwaningsih, Andi Nur Indah Sari

Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

Vol. 1, No. 01,
Januari 2019

ISSN online:
XXXX-XXX

Korespondensi *

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

diah_vitri85@yahoo.co.id

ABSTRAK

Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hasil wawancara awal pada 21 Mei 2019 dengan 7 pasien di Puskesmas Birobuli Kota Palu semuanya merasa mutu pelayanan yang memuaskan di Puskesmas Birobuli, namun ada lima dari 7 pasien yang diwawancarai, mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Birobuli salah satunya disebabkan karena antrian untuk mendapatkan pelayanan dokter, keluhan mengenai kecepatan pelayanan perawat dan rasa empati yang kurang diberikan petugas kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu. Jenis penelitian ini survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan 43 item penilaian dengan skala likert. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Puskesmas Birobuli Kota Palu dengan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi jumlah sampel 56 responden yang diambil secara Purposive Sampling. Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi yang dianalisis yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang mengacu pada model SERVQUAL (Service Quality). Hasil pengukuran kepuasan pasien tentang mutu pelayanan Puskesmas Birobuli Kota Palu secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan dengan presentase 58,9 %, memuaskan dengan presentase 30,4 % dan sangat memuaskan 10,7 %. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat masih banyak kepuasan pasien tentang mutu pelayanan yang kurang memuaskan yang dirasakan pasien yang berobat di Puskesmas Birobuli Kota Palu.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Puskesmas, Service Quality.

ABSTRACT

Public Health Care Center is a health development center that provides comprehensive and integrated services to the community. Health centers must have good quality health services and quality in order to provide satisfaction to patients. The results of the initial interview on 21 May 2019 with 7 patients at the Public Health Care Center of Birobuli Palu that all of them satisfied by the service quality, but there were five out of 7 patients interviewed, complaining about the services provided by the health staff at the Public Health Care Center of Birobuli Palu, which are the queue to getting doctor's services, complaints about the speed of nurses' services and lack of empathy given by health workers. The purpose of this study was to find out Patient Satisfaction about Service Quality at the Health Care Center of Birobul Palu. The research study was a descriptive survey through a quantitative approach. This type of data uses primary data and secondary data. Data collections use a questionnaire of 43 assessment items based on a Likert scale. Data analysis uses univariate analysis. The populations of this study were all patients treated at the Health Care Center of Birobuli Palu, with a large sample using the formula of estimating the proportion of the sample of 56 respondents taken by purposive sampling. The results of the study are based on five dimensions analyzed, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that refer to the SERVQUAL (Service Quality) model. The results of the measurement of patient satisfaction about the quality of services at the Health Care Center of Birobuli Palu in general can be concluded to be unsatisfactory with a percentage of 58.9%, satisfying with a percentage of 30.4% and very satisfying 10.7%. The conclusion of this study is that the quality of services provided for patients seeking treatment at the Health Care Center of Birobuli Palu was not satisfactory.

Keywords: Patient Satisfaction, Public Health Care Center, Service Quality.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 mendefinisikan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2014).

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kemenkes) Nomor 128 tahun 2004, pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknik operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Puskesmas terdapat enam pokok upaya kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh

setiap Puskesmas yang ada di wilayah Indonesia (Kemenkes, 2009).

Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang sering digunakan masyarakat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo S., 2010). Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masyarakatnya masih tinggal di daerah pedesaan. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, memuaskan, sesuai dengan standart dan etika profesi (P. Hanna Tombi, 2012).

Menurut Azwar (1996) yang dikutip Purwanto (2009), mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Menyelenggarakan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari sebuah mutu pelayanan keperawatan. Keperawatan merupakan suatu seni dan ilmu pengetahuan. Sebagai perawat profesional, perawat memberikan perawatan dengan penuh kasih sayang, perhatian, dan rasa hormat terhadap harga diri tiap klien. Sebagai ilmu pengetahuan, keperawatan merupakan ilmu pengetahuan yang terus berubah sering penemuan baru dan inovasi. Saat mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan seni dalam praktik keperawatan, kualitas perawatan yang diberikan akan mencapai mutu yang menguntungkan klien dan keluarga mereka (Fatmawati, 2010).

Mabow (2009) menjelaskan pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standart profesi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya dari Hajjul Kamil (2010), dengan judul penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh, menggunakan The SERVQUAL Instrument dengan dimension gap score analysis dan index of patients satisfaction, hasil penelitian menunjukkan semua dimensi menghasilkan Gap Score Negative secara berurutan yaitu dimensi empati -0,9, dimensi kehandalan -0,86, dimensi ketanggapan dan dimensi jaminan -0,7, dan dimensi tampilan fisik -0,6, dengan skor index of patients satisfaction 40,756 %. Selanjutnya hasil penelitian Sri Emilia (2016), dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon, hasil penelitian menunjukkan pengukuran persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti fisik) sangat memuaskan adalah 52% dari 52 responden. Dimensi reliability (kehandalan) kurang memuaskan adalah 62% dari 62 responden, dimensi responsiveness (daya tanggap) kurang memuaskan adalah 80% dari 80 responden, dimensi assurance (jaminan) sangat memuaskan adalah 54% dari 54 responden dan dimensi empathy (empati) kurang memuaskan adalah 56% dari 56 responden.

Berdasarkan data Puskesmas Birobuli Kota Palu, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Birobuli pada tahun 2016 yaitu sebesar 114.527 jiwa kunjungan, 52.770 kunjungan pasien laki-laki dan 61.757 kunjungan pasien perempuan. Sedangkan di tahun 2017, Puskesmas Birobuli terdapat kenaikan jumlah pasien yang melakukan kunjungan yaitu sebesar 116.566 jiwa kunjungan, 52.543 kunjungan pasien laki-laki dan 64.023 kunjungan pasien perempuan. Tahun 2018 jumlah kunjungan di Puskesmas Birobuli dalam satu tahun menurun yaitu sebesar 116.518 jiwa kunjungan, 52.495 kunjungan pasien laki-laki dan 64.023 kunjungan pasien perempuan (Profil Kesehatan Puskesmas Birobuli Kota Palu).

Berdasarkan hasil pengambilan data awal yang telah dilakukan, Puskesmas Birobuli Kota Palu memiliki pelayanan kesehatan diantaranya UGD, poli umum, poli anak, poli gigi dan mulut, poli KB dan KIA, laboratorium dan konsultasi gizi. Berdasarkan wawancara dari 7 responden yang melakukan pengobatan di Puskesmas Birobuli Kota Palu semuanya merasa mutu pelayanan yang memuaskan di Puskesmas Birobuli. Namun ada lima dari 7 responden yang diwawancarai, mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Birobuli Kota Palu salah satunya disebabkan karena antrian untuk mendapatkan pelayanan dokter, keluhan mengenai kecepatan pelayanan perawat dan rasa empati yang kurang diberikan petugas kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian "Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Birobuli pada tanggal 9 - 13 September 2019. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan 43 item penilaian dengan skala likert. Analisa data menggunakan analisa univariat. Data diperoleh dengan cara mengumpulkan informasi langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang dilakukan oleh peneliti.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berobat / berkunjung ke klinik di Puskesmas Birobuli Kota Palu dengan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi jumlah sampel 56 responden yang diambil secara Purposive Sampling.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Hasil pengolahan data, disajikan dalam analisis univariat untuk mengetahui kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Birobuli dengan menggunakan distribusi frekuensi.

Umur

Umur responden dalam penelitian ini menurut Depkes RI (2009), yaitu remaja akhir (17-25) tahun, dewasa awal (26-35) tahun, dewasa akhir (36-45) tahun, masa lansia awal (46-55) tahun, masa lansia akhir (56-65) tahun, dan masa lansia manual (65 keatas). Umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Birobuli Kota Palu

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	Remaja Akhir	13	23.3
2	Dewasa Awal	22	39.3
3	Dewasa Akhir	13	23.3
4	Lansia Awal	8	14.3
	Total	56	100

Berdasarkan pada tabel 1 tentang umur responden yang terbanyak adalah usia 26-35 (Dewasa awal) yaitu sebanyak (39 %) dari 56 responden dalam penelitian ini. Dari hasil olah data, nilai maksimum atau umur responden paling tua adalah 54 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 responden dan nilai minimum atau umur yang paling muda adalah 18 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 responden.

Jenis Kelamin

Jenis kelamin menurut Hungu (2007) adalah perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara biologis sejak seseorang lahir. Jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Birobuli Kota Palu

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	17	30.4
2	Perempuan	39	69.6
	Total	56	100

Berdasarkan tabel 2 tentang jenis kelamin, menunjukkan bahwa pasien yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan (69,6 %) dengan frekuensi sebanyak 39 responden dari 56 responden pada penelitian ini.

Pekerjaan

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas responden sehari-hari. Pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Birobuli Kota Palu

No	Pekerjaan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Bekerja	15	26.8
2	Buruh	3	5.4
3	Pedagang	10	17.9
4	Petani	2	3.6
5	Swasta	15	26.8
6	PNS	11	19.6
	Total	56	100.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah Swasta (26,8 %) dengan frekuensi sebanyak 15 responden dan Tidak Bekerja (26,8 %) dengan frekuensi sebanyak 15 responden dari 56 responden penelitian ini.

Pendidikan

Jenis pendidikan menurut Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003, jenis pendidikan dikategorikan menjadi Pendidikan Dasar yang berbentuk Sekolah Dasar (SD)/sederajat dan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/sederajat, Pendidikan Menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA)/sederajat dan Pendidikan Tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas. Pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Puskesmas Birobuli Kota Palu

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pendidikan Dasar	12	21.4
2	Pendidikan Menengah	25	44.6
3	Pendidikan Tinggi	19	33.9
	Total	56	100

Berdasarkan pada tabel 4 tentang pendidikan responden yang memiliki pendidikan terbanyak adalah Pendidikan Menengah (44,6 %) dengan frekuensi sebanyak 25 responden dari 56 responden pada penelitian ini.

Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas

Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu. Pengukuran berdasarkan perbandingan harapan dengan kenyataan atau kinerja pelayanan Puskesmas Birobuli Kota Palu yang terdiri dari dimensi tengibel, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
1	Kurang Memuaskan	33	58.9
2	Memuaskan	17	30.4
3	Sangat Memuaskan	6	10.7
	Total	56	100.0

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu dari 56 responden yang terbanyak adalah kurang memuaskan (58,9 %), memuaskan (30,4 %) dan sangat memuaskan (10,7 %).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini yaitu Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu. Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa 33 responden (58,9 %) merasa kurang memuaskan, yang merupakan hasil tertinggi yang diperoleh, sebanyak 17 responden (30,4 %) merasa memuaskan, sedangkan untuk hasil terendah yaitu 6 responden (10,7 %) merasa sangat memuaskan. Dari jawaban kuesioner responden yang menunjukkan hasil kurang memuaskan salah satunya ditunjukkan dari pertanyaan nomor 12 pada kuesioner dengan skor gap -44 yaitu masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik dipuskesmas, hasil memuaskan salah satunya ditunjukkan dari pertanyaan nomor 31 pada kuesioner dengan skor gap 0 yaitu petugas puskesmas bersikap ramah kepada anda dan hasil sangat memuaskan salah satunya ditunjukkan dari pertanyaan nomor 22 pada kuesioner dengan skor gap 21 yaitu petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda.

Asumsi peneliti adalah secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu, responden menunjukkan ketidakpuasaannya. Penelitian ini tidak hanya mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pasien yang diterima (*perceived service*), tetapi juga mengkaji harapan responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu (*expected service*) yang menggambarkan kualitas pelayanan (*perceived service quality*) untuk mengukur kepuasan pasien. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL menurut Parasuraman et al. (1988), *Tangibles* atau wujud nyata dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model *Service Quality*, *Realiability* berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman et al. (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. *Responsiveness* juga penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien. Fokus *responsiveness* adalah kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan tepat. *Assurance* yang diartikan sebagai jaminan menjadi kompetensi yang dimiliki penyedia pelayanan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. *Empathy*, yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia pelayanan kepada pelanggan.

Dalam Penelitian ini dimensi *Tangibles*, *Realiability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk menyimpulkan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Puskesmas Birobuli Kota Palu, maka setelah pilihan jawaban responden terkumpul tentang *expected service* dan *perceived service*, selanjutnya adalah melihat per hitungan skor gap antara keduanya, *perceived service* dikurangi *expected service*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hajjul Kamil (2010) di RSUD Zainoel Abidin Banda Aceh menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien sebesar 59,24 % pasien yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Zainoel Abidin Banda Aceh. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016) di UPT Puskesmas Sidangjawa Kabupaten Cirebon menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien sebesar 52% kurang memuaskan yang merupakan hasil tertinggi dari 52 responden, sebanyak 38 responden (48%) merasa sangat memuaskan. Sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 10% dari 10 responden menyatakan memuaskan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmatullah Muhajir Putra (2017) di Puskesmas Puger Kabupaten Jember menunjukkan hasil menurut persepsi responden diperoleh 90,88 %, sedangkan menurut harapan pasien mendapatkan total skor 98,99 % sehingga memperoleh total skor *servqual* sebesar -8,12. Perhitungan selisih antara skor persepsi dengan harapan diperoleh skor negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang memuaskan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar kepuasan pasien tentang mutu pelayanan adalah kurang puas.

Saran

Diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Birobuli Kota Palu perlu memperbaiki keadaan ruang tunggu, meningkatkan rasa empati kepada pasien, meningkatkan penjelasan terkait obat dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes. 2009. Sistem Kesehatan Nasional; Dirjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan. Jakarta
- Fatmawati, Lia. 2010. Pengaruh Motivasi Kepuasan dan Disiplin. www.lialiky.blogspot.com. di akses pada tanggal 2 September 2019.
- Hajjul Kamil. 2010. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh. www.jurnal.unsyiah.ac.id. di akses pada tanggal 4 September 2019.
- Irawan. 2009. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kemenkes, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 128 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas. Jakarta :Kementrian Kesehatan.
- Kemenkes. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan. Bandung: Citra Umbara.
- Khasanah, I. Dan Octarina Dina Pratiwi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS. St. Elisabeth Semarang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 12.
- Mabow. 2009. Minat Pembeli dalam Psikologi. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A.A.Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman. 1986. Multiple Item For Realising Consumers Perception And Qualit, Servqual. Cambridge: Marketing Service Institute.
- Parasuraman, A. et al. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". International Journal for Quality in Health Care, Vol. 25. http://www.methods_zeithaml_servqual.html, di akses pada tanggal 20 Agustus 2019.
- Parasuraman, A dkk. 1990. Delivering Quality Service. New York : The Free Press.
- Permenkes, 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 71 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, Jakarta :Kementrian Kesehatan.
- Permenkes, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 75 tentang Puskesmas, Jakarta : Kementrian Kesehatan
- Purwanto. 2009. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sri Emilia. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. www.repository.uinjkt.ac.id. di akses pada tanggal 4 September 2019.