

Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara

Nila Nafisatul Izzah^{*)}, Ayun Sriatmi^{**)}, Putri Asmita Wigati^{**)}

^{*)} Mahasiswa Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

^{**)} Staf Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Puskesmas Mlonggo merupakan salah satu Puskesmas perawatan. Puskesmas perlu untuk memperhatikan mutu pelayanan yang ada sehingga baik pasien umum dan pasien Jamkesmas dapat merasakan tingkat kepuasan yang sama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Analisis data dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada 10 indikator yang terdapat dalam IKM yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, tanggung jawab dokter, kemampuan dokter, kesopanan dan keramahan dokter, kepastian jadwal pelayanan, serta keamanan pelayanan antara pasien umum dan pasien Jamkesmas dengan menggunakan uji mann whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan Pasien, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Puskesmas Mlonggo is one of health care services. Puskesmas need to give attention to the quality of existing services, so both of Jamkesmas patients and the general patients can feel satisfaction in the health services. Analysis data is to determine the differences of satisfaction of 10 HPI indicators, are services procedures, terms of service, speed of service, justice of services, clarity of physicians, physicians responbility, physician courtesy and friendliness, service schedule certainty, and security services between patient and the patient's general Jamkesmas using Mann-Whitney test. The result showed that there are differences between complacence patientsi patientsi common with patient jamkesmas service to justice, on an indicator clarity doctor, doctor ability, clarity schedule services and security services.

Keyword : Primary Health Service, Patient Satisfaction, Community Satisfaction Index (CSI)

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan merupakan hak asasi manusia.¹ Menurut UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sehingga diharapkan setiap warga negara mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang sesuai haknya.² Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Puskesmas.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik sendiri lebih dikenal dengan pelayanan yang *not to profit* karena seperti yang kita ketahui pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengutamakan mencari keuntungan dari pemberian pelayanan tersebut. Puskesmas tidak hanya melayani pasien umum tetapi melayani pasien dengan asuransi tertentu, sehingga perlu untuk memperhatikan mutu pelayanan yang ada baik pasien umum dan pasien Jamkesmas dapat merasakan tingkat kepuasan yang sama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perlu disusun IKM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan data IKM juga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Terdapat 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan

pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.⁴

Puskesmas Mlonggo berada di wilayah Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Wilayah kerja Puskesmas Mlonggo mencakup desa Karanggondang, Sinanggul, Suwawal, Jambu Timur, Jambu, Sekuro, Srobyong dan desa Mororejo.⁶ Puskesmas Mlonggo merupakan salah satu Puskesmas perawatan. dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pemberi pelayanan serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Menurut Revans dalam Riyanto pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi.¹⁰ Pelayanan dokter pada pelayanan tingkat primer merupakan kontak pertama dengan pasien dan memberi pembinaan berkelanjutan (*continuing care*), membuat diagnosis medis dan penanganannya, memberi dukungan personal bagi setiap pasien dengan berbagai latar belakang dan berbagai stadium penyakit, mengkomunikasikan informasi tentang pencegahan, diagnosis, pengobatan, dan prognosis, dan melakukan pencegahan dan pengendalian penyakit kronik dan kecacatan melalui penilaian risiko, pendidikan kesehatan, deteksi dini penyakit, terapi preventif, dan perubahan perilaku.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan dari 8 pasien rawat inap (4 pasien umum dan 4 pasien Jamkesmas) yang menerima pelayanan rawat inap di Puskesmas Mlonggo diketahui bahwa 3 pasien umum dan 1 pasien Jamkesmas merasa tidak puas, 1 pasien umum merasa biasa saja dan 3 pasien Jamkesmas merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan selama di rawat di Puskesmas Mlonggo. Dari 4 orang pasien yang tidak puas pelayanan yang banyak dikeluhkan adalah pelayanan dokter. Mereka mengeluhkan waktu *visite* dokter yang

kurang teratur, serta waktu berkonsultasi dengan dokter yang terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, berbagai persoalan yang hendak diteliti oleh penulis adalah mengenai tingkat kepuasan pasien apakah ada perbedaan antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter pada unit rawat inap di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara? Untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada salah satu pelayanan kesehatan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yaitu Puskesmas Mlonggo, sehingga populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada tahun 2013 terhitung sampai bulan oktober yaitu 513 pasien.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, jika sesuai dengan persyaratan akan dijadikan sebagai responden. Sampel dilakukan perhitungan sehingga diambil 48 pasien dari masing-masing pasien umum dan pasien Jamkesmas.

Variabel yang digunakan adalah 10 indikator dari Kepuasan Masyarakat menurut Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004.

Instrumen penelitian adalah kuesioner untuk mendapatkan data primer penelitian. Data yang tercantum dalam kuesioner tersebut antara lain data karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, serta pekerjaan). Faktor penentu kepuasan pasien dilihat dari 10 IKM. Kuesioner telah diuji reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan rumus alpha dan didapatkan nilai $\alpha = 0,924$, yang artinya bahwa reliabilitas kuesioner tersebut tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mlonggo pada bulan Oktober 2013. Dari 96 responden tersebut didapatkan data sebagai berikut :

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	n	%	n	%
Umur				
≥ 36	18	37,5	25	52,1
< 36	30	62,5	23	47,9
Jenis Kelamin				
Laki-laki	23	47,9	30	62,5
Perempuan	25	52,1	13	37,5
Tingkat Pendidikan				
Dasar	38	79,2	48	100,0
Lanjut	10	20,8	0	
Pekerjaan				
Tidak Bekerja	24	50	21	43,8
Bekerja	24	50	27	56,2

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden (48 pasien umum dan 48 pasien Jamkesmas), maka diperoleh bahwa pasien umum sebagian besar termasuk dalam kelompok umur muda (62,5%), jenis kelamin perempuan

(52,1%), pendidikan dasar (79,2%), dan bekerja (50%) sedangkan responden pasien Jamkesmas sebagian besar termasuk dalam kelompok umur tua (54,2%), jenis kelamin laki-laki (62,5%), pendidikan dasar (100%), dan bekerja (56,2%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	46	95,8	48	100,0
Kurang Puas	2	4,2	0	0
Total	48	100,0	48	100,0

Kepuasan pada indikator prosedur pelayanan tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien umum dan pasien Jamkesmas, hal tersebut karena untuk alur pelayanannya sendiri sudah tersedia pada papan yang berada di samping bagian pendaftaran pasien, ukuran papan tersebut juga cukup besar sehingga baik dari keluarga maupun pasien dapat membaca alur pelayanan sebelum mendaftarkan diri untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Menurut KEPMENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik kesederhaan alur adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.³⁵ Hal tersebut dipertegas dengan hasil penelitian Frederik Mote menjelaskan bahwa prosedur yang jelas dan mudah dimengerti merupakan langkah awal agar masyarakat menjadikan Puskesmas sebagai alternatif pertama dalam memperoleh layanan kesehatan.³⁶

Tabel 3. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	46	95,8	48	100,0
Kurang Puas	2	4,2	0	0
Total	48	100,0	48	100,0

Baik pasien umum maupun pasien Jamkesmas merasa puas terhadap kemudahan dan kesederhanaan persyaratan pelayanan, tidak terlihat perbedaan yang signifikan pada persentase kepuasan kedua jenis pasien tersebut.

Pasien umum tidak ada persyaratan khusus tetapi untuk pasien Jamkesmas harus menyerahkan *fotocopy* Kartu Jamkesmas, Kartu Keluarga, jika tidak mempunyai Kartu Jamkesmas cukup dengan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa

masing-masing 10 lembar untuk memenuhi persyaratan tersebut keluarga pasien diberikan waktu paling lama 2x24 jam. Ketika pasien berada di bagian pendaftaran petugas akan menjelaskan tentang persyaratan yang dibutuhkan agar dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berada di Puskesmas, sehingga pasien sudah mengetahui dan memahami terlebih dahulu perihal persyaratan apa saja yang harus dipenuhi terutama untuk pasien Jamkesmas.

Tabel 4. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	46	95,8	46	95,8
Kurang Puas	2	4,2	2	4,2
Total	48	100,0	48	100,0

Berdasarkan hasil penelitian pasien umum dan pasien Jamkesmas sebagian besar merasa puas karena dokter melakukan pemeriksaan tidak membutuhkan waktu yang lama yaitu ± 10 menit, dan dengan diagnosa yang tepat. Pada kenyataannya terlihat dari jawaban dari responden pada indikator keamanan pelayanan dan kejelasan dokter yang menunjukkan sebagian

besar responden merasa kurang puas. Hal tersebut terjadi karena ketika dokter melakukan pemeriksaan awal maupun visite dilakukan dengan cepat karena beberapa informasi yang sebenarnya sangat penting untuk diketahui oleh pasien dan keluarga pasien sebagian besar tidak disampaikan oleh dokter.

Tabel 5. Keadilan Pelayanan

Keadilan Pelayanan	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	46	95,8	41	85,4
Kurang Puas	2	4,2	7	14,6
Total	48	100,0	48	100,0

Berdasarkan hasil penelitian pada keadilan perlakuan yang diberikan dokter ketika memberikan pelayanan sebagian responden sudah puas karena hanya beberapa responden yang merasa dibedakan, tetapi hal itu juga berpengaruh terhadap berkurangnya kepuasan pasien. Perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien Jamkesmas cukup signifikan yaitu

10,4%. Hal tersebut terjadi karena dari pihak pasien Jamkesmas mayoritas berumur ≥ 36 tahun sehingga lebih kritis terhadap pelayanan yang diterima terutama jika ada hal-hal yang terlihat berbeda terhadap apa yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien umum, sedangkan mereka tidak mendapatkan hal yang sama.

Tabel 6. Kejelasan Dokter

Kejelasan Dokter	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	45	93,7	25	52,1
Kurang Puas	3	6,3	23	47,9
Total	48	100,0	48	100,0

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan kepuasan tersebut sangat signifikan yaitu 41,6%. Mayoritas pasien umum merasa dokter sudah cukup menjelaskan diagnosa dan hasil pemeriksaan kepada pasien maupun keluarga pasien, tetapi sebagian pasien Jamkesmas merasa

bahwa dokter kurang menjelaskan hal tersebut, ketika keluarga tidak inisiatif menanyakan sendiri kepada dokter maupun petugas maka keluarga pasien tidak mengetahui secara pasti apa penyakit pasien.

Perbedaan kepuasan tersebut dapat terjadi karena seluruh pasien Jamkesmas tingkat pendidikannya hanya sampai SMP, sehingga merasa bingung ketika ingin bertanya dan sikap inisiatif dari diri sendiri untuk bertanya lebih rendah dibandingkan pasien umum. Didukung

dengan sebagian besar pasien Jamkesmas berjenis kelamin laki-laki sehingga keinginan untuk mengerti lebih jelas mengenai sesuatu hal cukup kurang dan hanya menerima apa yang disampaikan oleh dokter maupun petugas kesehatan lainnya.

Tabel 7. Tanggung Jawab Dokter

Tanggung Jawab Dokter	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	42	87,5	38	79,2
Kurang Puas	6	12,5	10	20,8
Total	48	100,0	48	100,0

Hasil penelitian pada indikator ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap tanggung jawab dokter dalam memberikan pengobatan maupun terapi penyembuhan pasien, namun masih terdapat beberapa pasien baik dari pasien umum maupun pasien Jamkesmas yang merasa bahwa dokter kurang bertanggung jawab terhadap terapi pengobatan yang diberikan kepada pasien,

karena ketika dokter melakukan visite hanya sebatas memeriksa kondisi pasien saja. Pasien Jamkesmas sendiri kurang peduli terhadap hal tersebut karena mereka hanya mengetahui bahwa tanggung jawab dokter hanya memeriksa tanpa memberikan atau menjelaskan mengenai terapi untuk kesembuhan pasien, baik dari pemberian obat maupun penjelasan mengenai pencegahan penyakit pasien.

Tabel 8. Kemampuan Dokter

Kemampuan Dokter	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	41	85,4	23	47,9
Kurang Puas	7	14,6	25	52,1
Total	48	100,0	48	100,0

Perbedaan kepuasan pada indikator kemampuan dokter 37,5% sehingga cukup signifikan dan terdapat perbedaan, hal tersebut sebenarnya tidak sepenuhnya karena kesalahan pasien Jamkesmas yang seluruh responden berpendidikan dasar, tetapi berkaitan juga dengan ketrampilan komunikasi yang dimiliki oleh dokter. Seperti yang kita ketahui bahwa penelitian mengenai ketrampilan dokter dalam melakukan komunikasi dokter pasien di

Indonesia belum banyak diteliti terutama untuk berkomunikasi dengan pasien yang berpendidikan dasar. Pada dunia medik warna yang berbeda, ukuran yang berbeda, serta rasa yang berbeda merupakan hal yang sangat vital, karena dapat menimbulkan perbedaan diagnosa maupun jenis obat yang diminum. Peran dokter sebagai fasilitator pembicaraan sangat penting agar tidak terjadi kesalahan interpretasi.

Tabel 9. Kesopanan Dokter

Kesopanan Dokter	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	43	89,6	47	97,9
Kurang Puas	5	10,4	1	2,1
Total	48	100,0	48	100,0

Hasil penelitian pada indikator kesopanan dan keramahan dokter menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan dokter yang sangat sopan dan menghargai pasiennya. Hal tersebut terlihat ketika dokter pemeriksaan awal maupun *visite*

selalu memberikan senyum dan menyapa pasien terlebih dahulu sehingga baik dari pasien umum dan pasien Jamkesmas merasa dokter yang berada di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo sangat baik dan sopan.

Tabel 10. Kepastian Jadwal

Kepastian Jadwal	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	37	77,1	18	37,5
Kurang Puas	11	22,9	30	62,5
Total	48	100,0	48	100,0

Perbedaan kepuasan pada indikator kepastian jadwal pelayanan adalah 40,4%. Hal tersebut dapat terjadi karena dokter jaga tidak hanya bertugas untuk melayani pasien rawat inap, tetapi juga memiliki tugas dinas diluar itu. Salah satu dokter rawat inap juga memiliki

jabatan sebagai kepala Puskesmas Mlonggo sehingga memiliki tanggung jawab rangkap, terkadang banyak hal yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melakukan kunjungan pasien.

Tabel 11. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan	Pasien Umum		Pasien Jamkesmas	
	Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)
Puas	19	39,6	2	4,2
Kurang Puas	29	60,4	46	95,8
Total	48	100,0	48	100,0

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas yaitu sebesar 25,4%. Pernyataan pada indikator keamanan juga sangat berkaitan dengan keamanan untuk nyawa pasien, karena informasi yang seharusnya diketahui dan ditanyakan tidak disampaikan kepada pasien sehingga dikhawatirkan akan menyebabkan risiko yang akan timbul pada kemudian hari karena kesalahan pemberian obat misalnya dan

berakibat fatal sampai dengan kematian, hal tersebut juga terjadi karena sebenarnya waktu yang disediakan dokter kurang sehingga tidak dapat menjelaskan lebih banyak mengenai informasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden (48 pasien umum dan 48 pasien

Jamkesmas), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pasien umum sebagian besar termasuk dalam kelompok umur muda (62,5%), jenis kelamin perempuan (52,1%), pendidikan dasar (79,2%), dan bekerja (50%) sedangkan responden pasien Jamkesmas sebagian besar termasuk dalam kelompok umur tua (54,2%), jenis kelamin laki-laki (62,5%), pendidikan dasar (100%), dan bekerja (56,2%).
2. Terdapat 97,9% pasien umum dan 100% pasien Jamkesmas yang menyatakan puas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo.
3. Ada perbedaan kepuasan pasien terhadap indikator indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta. 2009. (Online).
2. Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Jepara Tahun 2011 dan 2012.
3. Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blanc. 2003.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. (Online).
5. Profil Kesehatan Puskesmas Mlonggo Tahun 2012.
6. Petunjuk Teknis Jamkesmas di Puskesmas dan Jaringan nya tahun 2008 Departemen Kesehatan RI Jakarta.
7. Aditama, Y Tjandra. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta. 1999.
8. Wijono, Joko. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. 1999.
9. Riyanto Sugih Pambudi. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Rawat Inap Nglipar I Kabupaten Gunungkidul Propinsi DIY*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Program Sarjana UNDIP. 2005. (Online).
10. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) 2008 Departemen Kesehatan RI Jakarta.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 40 tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat. Jakarta. 2012.
12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004. Jakarta. 2004. (Online).
13. Effendy, Nasrul. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. 1997.
14. *Pengertian Puskesmas sebagai Primary Health Care*. (Online), (<http://puskesmasprimaryhealthcare.wordpress.com/2011/10/11/pengertian-dan-fungsi-puskesmas/>, diakses 11 Mei 2013)
15. Depkes R1. *Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Jakarta. 2003.
16. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jakarta. 2002.
17. Departemen Kesehatan. *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Depkes. Jakarta. 2005.
18. Azwar, A. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi 3*. Binarupa Aksara. Jakarta. 1996.
19. Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L, Berry. 1994. *Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research*?. Journal Of Marketing, Vol 58. pp 111-124.
20. Sari, Ratna Dewi. *Gambaran Mutu*. 2010.
21. Departemen Kesehatan. 2006. *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/ Kota*. Depkes, Jakarta.

22. Meytaratna. Skripsi tidak diterbitkan. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Semarang. 2009. (Online).
23. Sari, Irene Diana. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta: Nuha medika. 2010.
24. Notoatmojo, Soekidjo. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
25. Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. 2001.
26. KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Online).
27. Frederik, Mote. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang 2008*. Tesis tidak diterbitkan (Online).
28. Supriyanto, S. 2006. *Pemasaran Jasa Industri Pelayanan Kesehatan*. AKK-FKM. Universitas Airlangga.