

# **KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS 01 WELERI KECAMATAN WELERI KABUPATEN KENDAL**

Oleh :

Bayu Putra Pratama, Susi Sulandari, Margareta Suryaningsih

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Public service is the responsibility of the government and implemented by government agencies, be it in the central, local, and the environment of the State Owned Enterprises. One form of public service implemented by the government is fulfilling the needs of public health. Public Health Centre is one of the public organizations that provide health services to the people in the sub-district area. The existence of Public Health Centre because it is became the spearhead of the health services provided by local governments. This study aimed to describe the quality of services provided by 01 Public Health Centre Weleri to know what are the dimensions that hamper and support the service quality in 01 Weleri Public Health Centre. The type of research used is qualitative descriptive which look at the quality of service through the five dimensions of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the dimensions that support the services at the 01 Public Health Centre Weleri are responsiveness and assurance while the dimensions that hamper are tangible, reliability, and empathy. This is proved by the results of interviews and field observations of researcher who showed that patients of 01 Public Health Centre*

*Weleri satisfied with the responsiveness and assurance given but patients are assessing tangible, reliability, and empathy given are still not good.*

*Keywords : Service quality, Public Health Centre*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berebentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Kesehatan merupakan salah satu unsur yang paling penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara tingkat kemiskinan akan terkait erat dengan tingkat kesejahteraan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah

Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Keberadaan puskesmas di masyarakat sangatlah penting karena puskesmaslah yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Puskesmas 01 Weleri merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Kendal yang berada di Kecamatan Weleri. Puskesmas 01 Weleri juga merupakan puskesmas yang melayani rawat inap, akan tetapi pada keadaan di lapangan puskesmas ini belum bisa memberikan pelayanan secara optimal dan masih banyak kelemahan.

Sarana dan prasarana di Puskesmas 01 Weleri belum begitu memadai, hal ini dapat dilihat dari jumlah kursi untuk pemeriksaan pasien masih terbatas, lokasi parkir juga terlihat sempit dan tidak teratur, dan tidak tersedia fasilitas pengaduan masyarakat seperti kotak saran.

Permasalahan di lapangan menunjukkan adanya ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di puskesmas tergolong rendah karena informasi mengenai

waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi biaya pelayanan baik administrasi maupun biaya pengobatan tidak diinformasikan, dan proses pelayanan yang membutuhkan waktu relatif lama. Dengan berpedoman pada latar belakang maka dalam penelitian ini diambil judul “ **Kualitas Pelayanan Puskesmas 01 Weleri Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal**”

## **B. TUJUAN**

1. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas 01 Weleri Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal.
2. Untuk mengetahui dimensi apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan pada Puskesmas 01 Weleri Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal dalam melaksanakan pelayanannya.

## **C. KERANGKA TEORI**

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah :

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan
- (2) Kecocokan untuk pemakaian
- (3) Perbaikan berkelanjutan
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap bisa membahagiakan pelanggan
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-prinsip *Total Quality Service*”, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik,perlengkapan,pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya,resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **D. METODE**

### **I. Desain Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan demikian data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Penelitian deskriptif juga bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci mengenai keadaan obyek atau subyek amatan. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview (wawancara), catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain.

## II. Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas 01 Weleri. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah dikarenakan ada dugaan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas 01 Weleri masih kurang baik dan mudahnya aksesibilitas, dimana lokasi penelitian mudah untuk keluar masuk bagi peneliti, dan memberikan peluang yang cukup karena tidak mungkin hanya diteliti dalam sekali waktu saja.

## III. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang biasa digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Penulis memiliki pertimbangan untuk memilih informan mana yang akan dimintai keterangan untuk penelitian di lapangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepala Puskesmas 01 Weleri Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal.
- b. Masyarakat Kecamatan Weleri pengguna jasa Puskesmas 01 Weleri.

Kesemua informan tersebut diwawancarai secara mendalam (*Indepth Interview*) untuk mendapatkan informasi yang valid, relevan dan memadai.

## IV. Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain yang berhubungan dengan kegiatan di Puskesmas 01 Weleri. Foto hasil pengamatan juga disertakan untuk memperkuat hasil penelitian ini.

## V. Sumber Data

1. Data Primer  
Data yang dikumpulkan secara langsung dari sampel dengan menggunakan data kuesioner dan wawancara yang diberikan pada sampel yang diteliti.
2. Data Sekunder  
Data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni dari berbagai sumber, misalnya buku, majalah yang dihubungkan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

## **VI. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti di sini antara lain adalah :

- a. Pengamatan atau observasi
- b. Interview atau Wawancara
- c. Dokumentasi
- d. Studi Kepustakaan

## **VII. Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam proses pengolahan data yaitu bergerak diantara perolehan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Artinya data-data yang terdiri dari deskripsi dan uraiannya adalah data yang dikumpulkan, kemudian disusun pengertian dengan pemahaman arti yang disebut reduksi data, kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis, selanjutnya dilakukan usaha untuk menarik kesimpulan dengan verifikasinya berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data.

## **VIII. Kualitas Data**

Untuk pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik *triangulasi*, yaitu membandingkan informasi yang diterima dari satu sumber informasi kepada sumber informasi yang lain. Bentuk nyata dari kegiatan

ini dapat berupa membandingkan data hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lain dan antara hasil wawancara dengan isi suatu dokumen terkait atau data hasil pengamatan. Hal ini dilakukan untuk keperluan pengecekan data ataupun untuk meningkatkan derajat kepercayaan data/informasi yang dikumpulkan. Cara yang dapat dilakukan antara lain :

1. Melakukan wawancara mendalam kepada informan
2. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil observasi di lapangan
3. Mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Puskesmas 01 Weleri**

#### *1. Tangible*

Tersedianya sarana dan prasarana segala jenis peralatan dan perlengkapan perlengkapan, serta fasilitas-fasilitas yang lengkap dapat mempermudah dalam menjalankan pelayanan kesehatan. Puskesmas 01 Weleri merupakan organisasi publik yang menjalankan pelayanan kesehatan kepada publik tentunya memerlukan sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan

kesehatan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan memang kondisi ruang tunggu di Puskesmas 01 Weleri sudah tergolong cukup nyaman, akan tetapi memang disaat pasien penuh banyak pasien yang harus menunggu dengan berdiri.

Lahan parkir di Puskesmas 01 Weleri tergolong sempit, dan untuk tempat parkir pasien tidak memiliki kanopi sebagai pelindung kendaraan dari panas dan hujan. Tidak jarang pasien sangat merasa kesulitan untuk mengeluarkan motornya dikarenakan lahan parkir yang sempit.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, memang sarana dan prasarana di Puskesmas 01 Weleri belum lengkap. Salah satunya adalah tidak adanya layanan rawat inap dikarenakan usia gedung yang sudah tua. Ruang rawat inap sebelumnya berada di lantai 2 gedung puskesmas, akan tetapi dikarenakan kondisi yang sudah tua, maka layanan tersebut untuk sementara ditiadakan untuk mencegah hal yang tidak diinginkan terjadi. Kebersihan kamar mandi juga kurang, dan pada Puskesmas 01 Weleri juga belum disediakan kotak saran.

## 2. *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan benar,

akurat, handal adalah suatu sikap yang harus diterapkan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan memberikan pelayanan yang benar, akurat, handal dimaksudkan sebagai sikap petugas Puskesmas 01 Weleri Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal yang sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Dalam hal ini bagaimana petugas memberikan penjelasan informasi, kemampuan petugas dalam menangani pasien, dan juga kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas 01 Weleri kepada pasien.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, kemampuan petugas Puskesmas 01 Weleri memang seperti petugas kesehatan pada umumnya. Akan tetapi, beberapa pasien juga mengeluhkan tentang kemampuan petugas dalam memberi penjelasan yang dirasa kurang. Pemberin penjelasan yang baik sangat diperlukan, terlebih lagi di bidang kesehatan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diketahui bahwa Puskesmas 01 Weleri belum memiliki standar waktu pelayanan dari mulai waktu pendaftaran sampai dengan pasien mendapatkan obat. Hal ini menyebabkan tidak adanya kepastian tentang berapa lama pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesanggupan petugas Puskesmas 01 Weleri untuk membantu pasiennya secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keluhan pasien sehingga timbul rasa puas dari pasien. Respon pegawai diharapkan mampu membantu pasien dari kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dan informasi penting yang dibutuhkan pasien. Sikap tanggap yang diberikan petugas Puskesmas 01 Weleri merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dari hasil wawancara informan diketahui bahwa petugas Puskesmas 01 Weleri sudah memiliki daya tanggap yang cukup baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien. Daya tanggap untuk membantu pasien yang kesulitan sangat diperlukan agar pasien dapat terlayani dengan baik.

Menurut pengamatan peneliti respon petugas Puskesmas 01 Weleri dalam menangani keluhan pasien memang cukup baik, keluhan pasien langsung ditangani. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat beberapa informan yang menyatakan petugas Puskesmas 01 Weleri sudah tanggap dalam merespon keluhan pasien.

### 4. *Assurance*

*Assurance* yaitu sikap perilaku pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas 01 Weleri. Hal – hal yang diperlukan untuk memperoleh kepercayaan pasien adalah keadlian dalam memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari bahaya dan resiko, serta keraguan. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan mencerminkan pelayanan diberikan oleh pihak Puskesmas.

Dari pernyataan beberapa informan diketahui bahwa keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas 01 Weleri sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa petugas yang kurang menunjukkan sikap ramahnya kepada pasien khususnya petugas di bagian loket pendaftaran.

Berdasarkan pernyataan dari narasumber diatas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas 01 Weleri sudah adil. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan sistem antrian di Puskesmas 01 Weleri juga sudah bagus pasien yang baru datang mengambil nomor antrian dan kemudian akan dipanggil sesuai dengan nomor antriannya melalui mesin antrian.

## 5. *Empathy*

*Empathy* merupakan pemberian perhatian individual dari petugas kepada pasien untuk memahami keinginan dan kebutuhannya. Kemampuan petugas dalam memberikan perhatian khusus kepada pasiennya dapat ditunjukkan melalui pelayanan yang ramah dari petugas, memahami dan keinginan dan kebutuhan pasien, serta keinginan untuk memberikan bantuan terbaik untuk para pasiennya.

Berdasarkan pernyataan dari narasumber perhatian pribadi dari petugas kepada pasien memang belum dirasakan, beberapa pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas hanya sekedar saja. Hendaknya pihak Puskesmas lebih meningkatkan perhatian pribadi agar pasien dapat merasakan bahwa mereka sudah mendapatkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan pernyataan informan diketahui bahwa sikap 3S (Salam, Sapa, Senyum) sudah diterapkan oleh petugas Puskesmas 01 Weleri walaupun masih ada petugas yang bersikap biasa. Dari pengamatan peneliti dilapangan memang di beberapa bagian petugas melayani pasien dengan sikap yang biasa, akan tetapi dibagian lain petugas melayani dengan sikap hangat dan murah senyum bahkan ada salah satu petugas yang selalu

menyapa para pasien yang sedang menunggu antrian.

## **B. Dimensi Yang Mendukung dan Menghambat**

### **I. Dimensi Yang Mendukung**

#### 1. *Responsiveness*

Para petugas Puskesmas 01 Weleri memang memiliki kesanggupan dan daya tanggap yang baik untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Sering terlihat pasien meminta saran kepada petugas Puskesmas 01 Weleri yang sedang lewat dan para petugas Puskesmas 01 Weleri selalu meluangkan waktunya untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh pasien.

Respon para petugas terhadap keluhan pasien juga sudah baik. Para petugas selalu mendengarkan keluhan dari para pasien dan memberikan jalan keluar dari kesulitan yang dihadapi oleh pasien. Petugas selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien walaupun terkadang terlihat terburu-buru.

#### 2. *Assurance*

Pada Puskesmas 01 Weleri sikap sopan dan ramah sudah berjalan dengan cukup baik. Para petugas selalu memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap yang baik. Pada saat pemeriksaan, petugas selalu bersikap

ramah kepada pasien dan menanyakan keluhan yang ada pada pasien dengan bahasa yang halus dan sopan.

Pelayanan pada Puskesmas 01 Welei sekarang sudah berjalan dengan adil, sistem antrian yang ada juga sudah berjalan dengan baik. Sistem antrian di Puskesmas 01 Weleri menggunakan mesin pemanggil antrian.

## **II. Dimensi Yang Menghambat**

### *1. Tangible*

Pada Puskesmas 01 Weleri kondisi ruang tunggu belum bisa dikatakan nyaman, hal ini dikarenakan masih banyak pasien yang harus berdiri disaat pasien sedang ramai.

Kenyamanan pada lahan parkir masih kurang, lahan parkir yang ada di Puskesmas 01 Weleri masih sempit sehingga kapasitas kendaraan yang dapat ditampung juga sedikit. Hal ini mengakibatkan pasien yang datang pada saat kondisi lahan parkir sudah penuh mengambil celah seadanya sehingga kondisi lahan parkir menjadi berantakan.

Pada Puskesmas 01 Weleri kelengkapan peralatan medis untuk kebutuhan rawat jalan cukup memadai. Akan tetapi untuk fasilitas rawat inap di Puskesmas 01 Weleri sudah tidak dapat berjalan lagi

dikarenakan kondisi gedung yang sudah tua. Fasilitas kamar mandi di Puskesmas 01 Weleri juga dinilai masih kurang bersih oleh para pasien. Fasilitas penunjang lainnya yang belum ada di Puskesmas 01 Weleri ada kotak saran.

### *2. Reliability*

Beberapa pasien mengeluhkan penjelasan petugas yang masih menggunakan bahasa yang berbelit dan sulit dimengerti sehingga pasien menjadi bingung. Petugas juga terkadang lupa untuk memberikan instruksi kepada pasien.

Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas 01 Weleri tidak menentu bergantung dengan jumlah pasien yang ada. Bahkan pasien bisa sampai mengantri sekitar 1 jam untuk bisa mendapatkan giliran untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dikarenakan pihak Puskesmas 01 Weleri sendiri belum memiliki standar waktu pelayanan, sehingga pelayanan yang berjalan tidak memiliki patokan yang jelas.

### *3. Empathy*

Pada Puskesmas 01 Weleri para pasien masih belum begitu merasakan perhatian pribadi dari para petugas. Perhatian pribadi dari para petugas Puskesmas belum dirasakan pada penanganan umum yang ringan, pelayanan diberikan secara sewajarnya namun pada kasus

yang cukup berat petugas Puskesmas cukup tanggap dan memberikan perhatian yang lebih. Sikap 3S sudah diterapkan dengan cukup baik, walaupun masih ada beberapa petugas yang mendapatkan keluhan dari pasien terutama di bagian loket pendaftaran.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan di Puskesmas 01 Weleri kurang baik, hal dapat dilihat dari :

1. Kenyamanan ruang tunggu yang masih kurang, jumlah kursi pada ruang tunggu pasien masih belum cukup. Selain itu, lahan parkir yang ada di Puskesmas 01 Weleri sempit sehingga penataan parkir menjadi sulit sehingga terlihat berantakan, lahan parkir di Puskesmas 01 Weleri juga tidak memiliki atap pelindung atau kanopi. Sarana dan prasarana kesehatan juga masih belum lengkap fasilitas rawat inap untuk sementara ditidakan dikarenakan usia gedung yang sudah tua, kamar mandi kurang bersih, dan belum tersedianya kotak saran.
2. Kemampuan petugas Puskesmas 01 Weleri dalam memberikan informasi kepada pasien masih kurang, pasien menilai penjelasan yang diberikan oleh petugas cukup berbelit dan masih susah dipahami. Puskesmas 01 Weleri juga masih belum memiliki

standar pelayanan waktu sehingga pelayanan berjalan tanpa adanya kepastian waktu.

3. Daya tanggap pada Puskesmas 01 Weleri sudah berjalan dengan baik, petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien.
4. Pelayanan yang diberikan Petugas Puskesmas 01 Weleri dinilai baik oleh pasien, sikap sopan dan ramah sudah diterapkan akan tetapi, masih ada beberapa petugas yang masih bersikap ketus. Jaminan keadilan juga sudah berjalan dengan baik pada Puskesmas 01 Weleri antrian berjalan teratur sesuai dengan urutan.
5. Perhatian pribadi masih belum diberikan oleh petugas Puskesmas 01 Weleri kepada pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien hanya sewajarnya saja. Sikap 3S (Senyum, Salam, Sapa) secara umum sudah diterapkan oleh para petugas Puskesmas 01 Weleri, namun belum diterapkan secara merata.

### **B. Saran**

1. Menambah jumlah kursi pada ruang tunggu di bagian loket pendaftaran agar pasien dapat duduk dengan nyaman serta menyediakan kotak saran agar pasien mudah dalam menyampaikan kritik dan sarannya.

2. Petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien agar menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar instruksi yang diberikan dapat dipahami dengan mudah. Mendiskusikan kepada para petugas tentang rata-rata waktu pelayanan.
3. Pimpinan hendaknya memberikan teguran kepada petugas yang masih memberikan pelayanan dengan ketus.
4. Memberikan perhatian pribadi kepada seluruh pasien sehingga pasien merasakan pelayanan yang melebihi dari harapan mereka. Perhatian pribadi dapat diberikan oleh petugas dengan cara memberikan inisiatif bantuan kepada pasien maupun sekedar berbincang ringan dengan canda kepada pasien dan juga menyapa pasien yang sedang menunggu di ruang tunggu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Majemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur, M.Mas'ud Sa'id, Saiful Arif,Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality ( TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Sulaiman, Endang Sutisna. 2011. *Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktik di Puskesmas*. Yogyakarta : UGM Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA