

**HUBUNGAN PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PETUGAS KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS GANDUS
PALEMBANG TAHUN 2018**

Oleh:

Latifah

Dosen STIK Siti Khadijah Palembang

Latifahbilly41@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gandus Palembang yang dilaksanakan pada 12-24 November 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung/berobat di Puskesmas Gandus Palembang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian *Cross-sectional* yaitu penelitian yang mempelajari variabel sebab atau resiko dan akibat yang terjadi pada objek, penelitian ini dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien bahwa pelayanan administrasi baik yaitu sebanyak 74 responden (74,7%) dan 25 responden (25,3%) yang menyatakan tidak baik terhadap pelayanan administrasi $p\text{ value} = 0,020$. Sedangkan pada variabel pelayanan petugas kesehatan ada sebanyak 71 responden (71,7%) yang menyatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan baik dan 28 responden (28,3%) yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik $p\text{ value} = 0,029$. Penyajian hasil penelitian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase lalu hasil penelitian dibahas serta di buat kesimpulan secara umum. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gandus Palembang telah baik dan perlu ditingkatkan lagi.

Daftar Pustaka : 24 (2008-2018)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Mutu Pelayanan kesehatan

**The Relationship Between the administration service and appearance of health centers with The
Health Service Quality at Gandus Primary Health Center
Palembang 2018**

ABSTRACT

Research it was reserched about the level of patient satisfication in Primary Health Centre Gandus, Palembang, which was held in 12-24 November 2018. The population in this research is all patients who come to visit - treatment in Community Health Centre gandus of Palembang and the sample in this research were 99 the respondents. The design of this study uses quantitative using method of research *Cross-sectional* the research studying which variable because or risk and due to what happened to the object, this research with the approach, observation, or the collection of data as well as at some point between variables independent and variable dependen. This study aims to know the satisfaction of patients to health services provided. The results showed that most patients that the administration of good that is as much as 74 of respondents (74, 7 %) and 25 respondents (25, 3 %), which said it was not good for administrative services $p\text{ value} = 0,020$. In variable appearance of health centers that said the clinic services as well as many as 56 of respondents (56, 6 %) and who said it was not good for the appearance of health centers as many as 43 of respondents (43, 4 %) $p\text{ value} = 0,012$. Based on the results of research found that most respondents said health care in Gandus primary health center Palembang has been better and need to be enhanced. Gandus primary health center Palembang, in order to pay attention to several factors that may affect the ease of patient care in health services better.

Reference : 24 (2008-2018)

Key words : Patient satisfaction, Health Quality service

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama di mana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Di samping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggungjawabkan (Nuracman, 2007).

Konstitusi Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) menyatakan memiliki kesehatan yang paripurna adalah hak yang utama bagi setiap manusia, tanpa membedakan suku, agama, kepercayaan, politik, ekonomi, atau keadaan sosialnya. Dalam kaitannya dengan upaya pelayanan kesehatan dasar, deklarasi Alma-Ata tahun 1978 juga menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dasar merupakan pelayanan kesehatan esensial. Pelayanan ini diselenggarakan sedemikian rupa sehingga mudah dijangkau melalui peran serta aktif masyarakat dengan baik yang dapat dipikul oleh masyarakat dan negara (Aritonang, 2002).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah penting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia disektor

kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, baik di fasilitas pemerintahan maupun swasta (Azwar, 2009).

Mutu suatu pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang diselenggarakan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang maksimal bagi setiap pasien, dengan memperhatikan kondisi fisik dan kemampuan pasien serta tanggap pada kebutuhan pasien (Hidayat, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, pelayanan petugas kesehatan, pelayanan apotik, dan penampilan Puskesmas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas diharapkan agar petugas paramedis dalam melaksanakan tugasnya memiliki emosi yang stabil, dapat mengendalikan perasaan sehingga dapat menghindari perasaan cepat tersinggung dan marah (Sitorus,, 2006).

Pelayanan administrasi adalah proses pengaturan atau pengolaan pasien dari sarana pelayanan

kesehatan yang harus diikuti oleh pasien mulai dari pendaftaran sampai pasien rawat inap jika diperlukan (Utama, 2005).

Pelayanan petugas kesehatan adalah beberapa cara untuk mencapai pelayanan prima yaitu setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah bekerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional (Tjiptono, 2003).

MENKES mengatakan dibidang kesehatan, penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bertanggungjawab akan terkait dengan pelayanan kesehatan masyarakat dan penyelenggaraan administrasi kesehatan. Dalam hal pelayanan kesehatan perorangan di rumah sakit, puskesmas, laboratorium, apotek dan praktek swasta penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat layanan (Depkes RI, 2007).

Menurut Depkes RI (2007) dalam Nopri (2013), Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan salah satu indikator yang ditetapkan oleh MENKES melalui SK Menkes nomor 332/Menkes/SK/2006. SK Menkes tersebut menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan minimal 75%.

Menurut Pohan (2010) kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan (Hidayat, 2011).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Adapun yang dimaksud dengan puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang

menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar, 2010). Puskesmas Gandus Wilayah kerja Dinas kesehatan Palembang dan tentu diperlukan suatu mutu pelayanan yang baik agar dapat menciptakan suatu loyalitas pasien sehingga diharapkan pendapatan puskesmas juga akan meningkat (Hidayat, 2011).

Berdasarkan dari sumber data yang didapat dari profil Puskesmas Gandus 2018 dengan wilayah kerja 5 desa. Bahwa pada tahun 2015 jumlah pengunjung 13.655 orang, tahun 2016 berjumlah 15.315 orang, tahun 2017 berjumlah 14.105 orang (Puskesmas Gandus, 2018).

Dari uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas mempunyai peran yang sangat penting terhadap pasien yang datang berobat ke Puskesmas, berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui "Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018".

METODELOGI PENELITIAN

Desain yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan *Cross-sectional* yaitu penelitian yang mempelajari variabel sebab atau resiko dan akibat yang terjadi pada objek penelitian

dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2010).

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *Accidental Sampling* yaitu semua anggota populasi yang ditemui pada saat penelitian dijadikan anggota sampel. Penelitian dilakukan pada tanggal 12-24 November 2018. Sampel yang didapat adalah 99 responden Rumus dalam pengambilan sampel ini menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Derajat ketetapan yang diinginkan (0,1) atau 10%

Berdasarkan rumus diatas maka perhitungan untuk mendapatkan besar sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{14.105}{1 + 14.105(0,1^2)}$$

$$n = \frac{14.105}{1 + 14.105(0,01)}$$

$$n = \frac{14.105}{1 + 141,05}$$

$$n = \frac{14.105}{142,05}$$

$n = 99,29$ di bulatkan menjadi 99

HASIL PENELITIAN

Penyajian hasil penelitian ini meliputi beberapa bagian yaitu hasil pengolahan data yang terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan petugas kesehatan. Dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Untuk melihat hasil pengolahan data dalam penelitian ini data dijelaskan sebagai berikut :

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Administrasi di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018

no	N Pelayanan Administrasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	74	74,7
2	Tidak baik	25	25,3
Jumlah		99	100

Berdasarkan tabel 5.2.1 diatas dari 99 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik lebih banyak berjumlah 74 responden

(74,7%) lebih banyak di bandingkan yang menyatakan pelayanan administrasi tidak baik berjumlah 25 responden (25,3%).

Distribusi Frekuensi Berdasarkan pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018

Nno	Pelayanan petugas kesehatan	Frekuensi (n)
1	Baik	17
2	Tidak baik	28
Jumlah		99

Berdasarkan tabel 5.2.3 diatas dari 99 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik lebih banyak berjumlah 71 responden (71,7%) lebih banyak di bandingkan yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik berjumlah 28 responden (28,3%).

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018

no	N Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Puas	61	61,6
2	Tidak Puas	38	38,4
Jumlah		99	100

Berdasarkan tabel 5.2.5 diatas dari 99 responden yang menyatakan kepuasan pasien puas lebih banyak berjumlah 61 responden (61,6%) lebih banyak di bandingkan yang menyatakan kepuasan pasien tidak puas berjumlah 38 responden (38,4%)

PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi

Dari penelitian ini di dapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan baik terhadap pelayanan administrasi yaitu sebanyak 74 responden (74,7%) dari 99 responden.

Penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian yang di lakukan oleh Ary (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas 23 ilir Palembang. Dari 96 responden terdapat 58 responden (60,4%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan administrasi.

Pelayanan Petugas Kesehatan

Dari hasil penelitian ini di dapatkan hasil bahwa dari 99 responden yang menyatakan baik terhadap pelayanan petugas kesehatan yaitu sebanyak 71 responden (71,7%).

Penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ary (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di puskesmas 23 ilir Palembang, di mana dari 96 responden didapatkan hasil 58 (60,4%) responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan petugas kesehatan.

Menurut Tjiptono (2003), beberapa cara untuk mencapai pelayanan prima yaitu setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap

untuk melayani, tentang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Hubungan Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dari 74 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 51 responden (68,9%) sedangkan dari 25 responden yang menyatakan pelayanan administrasi tidak baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 10 responden (40,0%). Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* di peroleh $p\ value = 0,020$ ($\alpha < 0,05$), berarti ada hubungan yang bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ary (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien dari 96 responden yang menjawab puas sebanyak 67,2% yang menyatakan pelayanan administrasi tidak puas 38,8% maka dinyatakan bahwa petugas yang ada di administrasi harus melayani pasien dengan baik, ramah dan sopan santun.

Menurut Utama (2005) pelayanan administrasi adalah proses pengaturan atau pengolahan pasien di

sarana pelayanan kesehatan yang harus diikuti oleh pasien mulai dari pendaftaran sampai pasien rawat inap jika diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang ada serta penelitian yang terkait maka peneliti berpendapat bahwa untuk pelayanan administrasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, bahwa pelayanan administrasi harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan prosedur ini juga harus diketahui dengan jelas oleh pasien, sehingga pasien bisa merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas administrasi, misalnya pasien diberi nomor antri untuk mendaftar atau registrasi serta keramahan petugas yang ada untuk melayani pasien yang akan mendaftar/registrasi serta dalam memberikan nomor antri.

Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dari 71 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik yang merasa puas terhadap pelayanan petugas kesehatan berjumlah 49 responden (69,0%) sedangkan dari 28 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik yang merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas kesehatan berjumlah 12 responden (42,9%). Berdasarkan hasil uji *Chi-square* diperoleh $p\text{ value} = 0,029$ ($\alpha < 0,05$) berarti ada hubungan yang bermakna antara pelayanan

petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopry (2013) yang menyatakan bahwa responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak puas sebanyak 54 responden (54,5%) dan yang menyatakan puas terhadap pelayanan petugas kesehatan sebanyak 45 responden (45,5%), dari hasil penelitian menyatakan ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono (2003), beberapa cara untuk mencapai pelayanan prima yaitu setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tentang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, Dokter, Perawat dan tenaga penunjang medis yang sangat bertugas di sarana kesehatan harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien karena dan keluarga pasien adalah konsumen utama.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang ada serta penelitian terkait, maka peneliti berpendapat bahwa selain keterampilan dalam melakukan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan juga harus memiliki kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan kepada pasien, karena kesopanan dan keramahan akan membuat pasien merasa nyaman selama perawatan dan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di sarana kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan bukan hanya ditentukan dari pelayanan teknis medis, namun yang lebih penting adalah perhatian dan sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan permasalahan yang dihadapi pasien sekaligus mencari jalan keluar terbaik untuk pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Distribusi frekuensi pelayanan administrasi ada 74 (74,7%) responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik, ada 56 (56,6%) responden yang menyatakan penampilan puskesmas baik, ada 71 (71,7%) responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik, ada 61 (61,6%) responden yang menyatakan bahwa

pelayanan apotik baik, ada 61 (61,6%) responden yang menyatakan bahwa kepuasan pasien nya puas.

2. Ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018 diketahui $p\ value = 0,020$
3. Ada hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018 diketahui $p\ vali = 0,029$.

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu :

7.2.1 Bagi Puskesmas Gandus Palembang

Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskemas dan seluruh petugas yang ada di Puskemas dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian serta memberikan informasi yang jelas atas apa yang di tanyakan oleh paSIEN

7.2.2 Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dimanfaatkan sebagai bahan acuan dan penambahan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dan dapat melanjutkan penelitian di daerah lain dengan menambahkan faktor-faktor lain yang dianggap berperan atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 2002. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan edisi kedua*. Jakarta. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
2009. *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Dirjen Bina Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Dep. Kes RI.
- Depkes RI. 2007. *Sistem Informasi Kesehatan* (<http://www.tenaga-kesehatan.or.id> diakses tanggal 15 April 2015)
2003. *Pedoman Dasar Pelaksanaan Jaminan Mutu di Puskesmas*. (<http://www.hpmmc.ugm.ac.id> di akses tanggal 15 april 2018)
- Effendy, 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat edisi kedua*. Jakarta. EGC
- Hidayat. 2011. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Nuryuliana, 2009. *Persepsi Pasien Terhadap Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Peninggalan Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyu Asin Palembang*. Skripsi S1-Keperawatan STIK Siti Khadijah Palembang.
- Nursalam. 2014. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Puskesmas Gandus. 2018. *Profil Puskesmas Gandus Palembang 2018*. Palembang
- Purwanto, Ary. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas 23 Ilir Palembang*. Jurnal Keperawatan dan penelitian
- Parasuraman, Nuryuliana. 2009. *Persepsi Pasien Terhadap Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Peninggalan*

- Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyu Asin Palembang. Skripsi S1-Keperawatan STIK Siti Khadijah Palembang.*
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan.* Jakarta. Rineka Cipta.
- STIK Siti Khadijah Palembang. 2015. *Panduan Penulisan Skripsi.* Palembang, Indonesia.
- Tjiptono, Ary. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas 23 Ilir Palembang.* Jurnal Keperawatan dan penelitian.
- Triwibowo, C. 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit.* Jakarta Indonesia. Trans Info Media
- Utama, Ary. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas 23 Ilir Palembang.* Jurnal Keperawatan dan penelitian.
- Irawan. 2009. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta. Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan.* Jakarta. Indeks Indonesia.
- Mubarak, W. I 2009. *Ilmu Keperawatan dan Komunitas, Pengantar dan teori.* Jakarta. Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2011. *Metodologi Penelitian kesehatan.* Jakarta. PT. Rineka Cipta
- _____ 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Jakarta. Rineka Cipta
- Nuracma, E. 2007. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit,* Jurnal Keperawatan dan Penelitian.
- Yansyah, Nopri 2013. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Talang Jaya Betung Banyuasin Palembang.* Skripsi S1-Keperawatan STIK Siti Khadijah Palembang.

