

Korelasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baki, Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017

Correlation of Service Quality and Patient Satisfaction at Puskesmas Baki, Sukoharjo in 2017

Bangkit Ary Pratama
Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia
ary.it777@gmail.com

Abstract: Quality health center services will have an impact on community satisfaction with the services provided. Satisfaction felt by the community is an indicator to assess the success of a service at a health facility such as a health center. This study aims to analyze service quality and patient satisfaction at the Baki Health Center, Sukoharjo Regency. The study used an analytic research design with a cross sectional design. The independent variable was service quality, while the dependent variable was patient satisfaction. The population in this study was the recapitulation of patients in the General Polyclinic and the sample was taken from an average of 56 patient visits per day. The sampling technique used was accidental sampling. Data collection using a questionnaire. The data analysis used was Spearman's Rho because the data is not normally distributed. The results of data analysis showed a p value (0.034) < 0.05 ($r = 0.802$) which means that there was a significant relationship in a positive direction between the variables of service quality and patient satisfaction. The conclusion in this study is that there was a very strong and positive relationship between service quality variables and patient satisfaction.

Keyword: satisfaction, quality, puskesmas

Abstrak: Pelayanan Puskesmas yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk menilai keberhasilan pelayanan suatu pelayanan di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baki, Kabupaten Sukoharjo. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya ialah kepuasan pasien. Populasi pada studi ini ialah rekapitulasi pasien yang ada di Poli Umum dan sampelnya diambil dari rata-rata kunjungan pasien setiap harinya sebanyak 56 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah *Spearman's Rho* karena data berdistribusi tidak normal. Hasil analisis data menunjukkan nilai p (0,034) < 0,05 ($r = 0,802$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan arah positif antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulan pada penelitian ini ialah ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan, kualitas, puskesmas

I. PENDAHULUAN

Usaha yang digalakkan oleh negara Indonesia untuk dapat bersaing dengan negara dalam bidang kesehatan ialah memperbaiki kualitas atau mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan primer yang langsung menyentuh dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui kegiatan pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, promosi kesehatan masyarakat, maupun rehabilitasi kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat penting untuk diperhatikan demi tercapainya kesehatan masyarakat yang paripurna.

Pelayanan Puskesmas yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk menilai keberhasilan pelayanan suatu pelayanan di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan maka masyarakat akan kembali lagi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tingginya kemauan masyarakat untuk kembali lagi ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dapat membantu upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat itu sendiri.

Survei yang dilakukan di Puskesmas Baki, Kabupaten Sukoharjo pada 10 pasien yang sedang berkunjung ke Puskesmas ini menyatakan tidak puas akan pelayanan yang telah diberikan. Dua pasien menyatakan fasilitas yang tersedia kurang memadai yang berakibat pasien merasa tidak nyaman saat menunggu giliran untuk melakukan pemeriksaan. Dua pasien lainnya menyatakan bahwa waktu pelayanan yang tidak sesuai atau tidak tepat waktu padahal waktu buka pelayanan telah dijadwalkan, selain itu pelayanan yang diberikan seperti pada saat pendaftaran memakan waktu yang lama sehingga membuat pasien semakin kesakitan. Enam pasien sisanya menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang komunikatif saat memberikan pelayanan ke pasien. Hal ini terjadi akibat banyaknya pengunjung atau pasien yang memeriksakan diri, akan tetapi sumber daya manusia di Puskesmas Baki terbatas.

Puskesmas hendaknya dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang baik. Jika pelayanan petugas kesehatan sesuai dengan ekspektasi atau harapan yang diinginkan maka pasien tersebut akan merasa puas. Kepuasan yang tinggi mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tersebut memiliki kualitas yang tinggi pula (Sabarguna, 2004). Apabila pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan juga dapat berpengaruh pada keberlangsungan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Pasien yang tidak puas cenderung mengurungkan niatnya untuk kembali lagi ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini akan sangat berbahaya bagi masyarakat karena keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan meningkatkan risiko kesakitan dan kematian.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baki, Kabupaten Sukoharjo. Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien menunjukkan kualitas pelayanan Puskesmas. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien dapat dijadikan dasar dalam pembuatan kebijakan terkait manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas.

II. METODE PENELITIAN

Desain pada penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan variabel terikatnya ialah kepuasan pasien. Populasi pada

studi ini ialah rekapitulasi pasien yang ada di Poli Umum dan sampelnya diambil dari rata-rata kunjungan pasien setiap harinya yaitu 56 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner untuk menilai kualitas pelayanan dan mengukur kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan. Kuisisioner yang akan digunakan telah dilakukan uji validitas serta reliabilitas. Uji validitas kuisisioner menggunakan 20 sampel (taraf signifikansi 5%, nilai $r_{tabel} = 0,468$). Nilai uji validitas pada kuisisioner kualitas pelayanan (25 pertanyaan) dan kepuasan (20 pertanyaan) memperlihatkan nilai $\geq 0,468$ pada setiap item pertanyaannya yang berarti bahwa kuisisioner tersebut valid.

Tabel 1. Hasil Tes Uji Validitas

Variabel	Butiran Pernyataan	Kolerasi butiran skor total (r)	Kett
Mutu pelayanan	Semua item	$\geq 0,468$	Valid
Kepuasan pasien	Semua item	$\geq 0,468$	Valid

Hasil uji reliabilitas kuisisioner memperlihatkan nilai *alpha Cronbach* $>0,6$ pada kuisisioner kualitas pelayanan (0,92) dan pada kuisisioner kepuasan pasien (0,89). Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan SPSS.

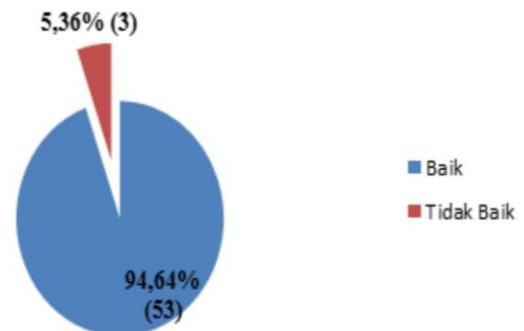
Tabel 2. Hasil Tes Uji Reliabilitas

Variabel	Butiran Pernyataan	Alpha cronbach	Kett
Mutu pelayanan	Semua item	0,918	Reliabel
Kepuasan pasien	Semua item	0,894	Reliabel

III. HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi *Reliability*

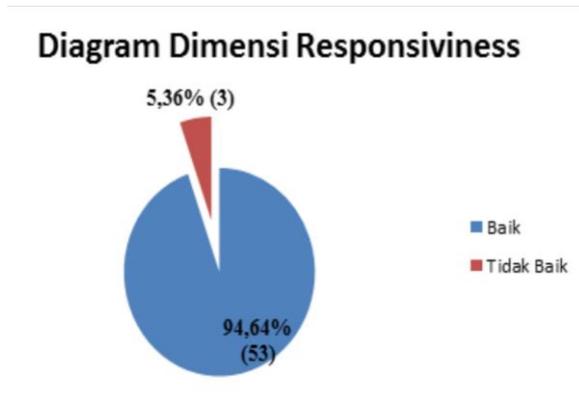
Diagram Dimensi *Reliability*



Gambar 1. Dimensi *Reliability*

Gambar 1 menampilkan data dimana kebanyakan pasien mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* ialah baik sebanyak 53 pasien (94,64%).

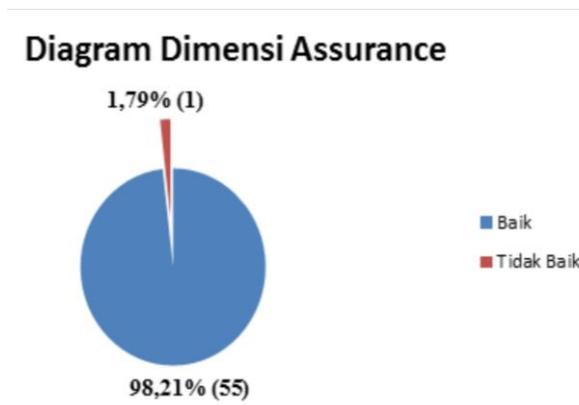
Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Responsivines



Gambar 2. Dimensi *Responsiviness*

Gambar 2 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsivines* ialah baik sebanyak 53 pasien (94,64%).

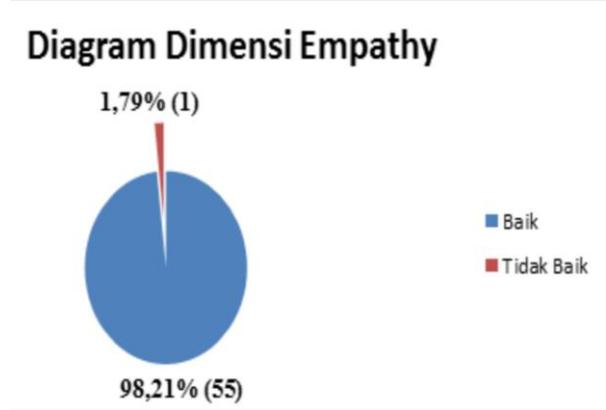
Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Assurance



Gambar 3. Dimensi *Assurance*

Gambar 3 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* ialah baik sebanyak 55 pasien (98,21%).

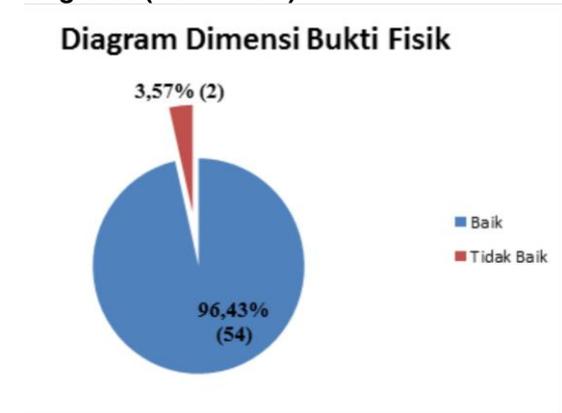
Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Emphaty (Perhatian)



Gambar 4. Diagram Dimensi *Emphaty*

Gambar 4 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* ialah baik sebanyak 55 pasien (98,21%).

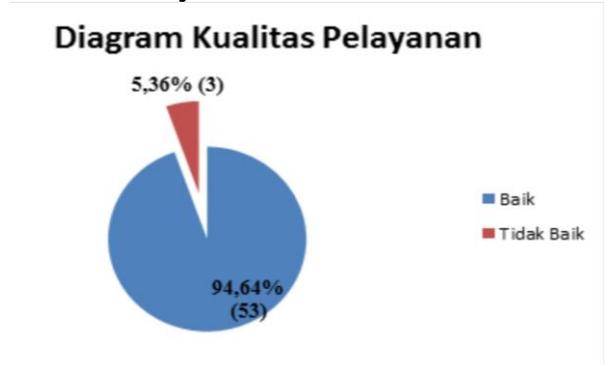
Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)



Gambar 5. Dimensi *Tangibles*

Gambar 5 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* ialah baik sebanyak 54 pasien (96,43%).

Kualitas Pelayanan



Gambar 6. Kualitas Pelayanan

Gambar 6 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 53 pasien (94,64%).

Tingkat Kepuasan Pasien Pada Aspek Kenyamanan



Gambar 7. Aspek Kenyamanan

Gambar 7 menampilkan data seluruh pasien menyatakan puas sebanyak 56 pasien (100%) dilihat dari aspek kenyamanan.

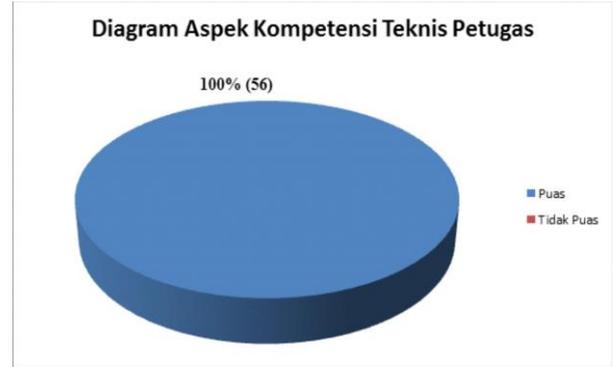
Tingkat Kepuasan Pasien Pada Aspek Hubungan Pasien Dengan Petugas Rumah Sakit



Gambar 8. Aspek Hubungan Pasien Dengan Petugas

Gambar 8 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan puas sebanyak 55 pasien (98,21%) dilihat dari aspek hubungan pasien dengan petugas.

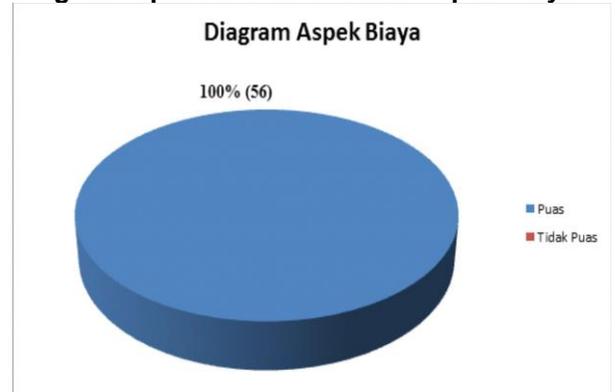
Tingkat Kepuasan Pasien Pada Aspek Kompetensi Teknis Petugas



Gambar 9. Aspek Kompetensi Teknis Petugas

Gambar 9 menampilkan data seluruh pasien menyatakan puas sebanyak 56 pasien (100%) dilihat dari aspek kompetensi teknis petugas.

Tingkat Kepuasan Pasien Pada Aspek Biaya



Gambar 10. Aspek Biaya

Gambar 10 menampilkan data seluruh pasien menyatakan puas sebanyak 56 pasien (100%) dilihat dari aspek biaya.

Kepuasan Pasien



Gambar 11. Kepuasan Pasien

Gambar 11 menampilkan data sebagian besar pasien menyatakan puas pada pelayanan yang diberikan sebanyak 55 pasien (98,21%).

Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebaran data pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berturut-turut ($p < 0,001$ dan $0,001 < 0,05$). Hasil ini dapat diartikan bahwa sebaran data kedua variabel adalah tidak normal

sehingga akan dilakukan analisis non-parametrik dengan uji *Spearman's Rho*. Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) positif (nilai $(r) = 0,802$). Nilai $p (0,034) < 0,05$ berarti terdapat hubungan pada kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Tabel 1. Uji Normalitas Data

		Mutu Pelayanan Puskesmas	Kepuasan Pasien
N		56	56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	98.25	76.48
	Std. Deviation	11.967	7.872
Most Extreme Differences	Absolute	.201	.157
	Positive	.098	.104
	Negative	-.201	-.157
Test Statistic		.201	.157
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.001 ^c

Tabel 2. Uji *Spearman's Rho*

		Mutu Puskesmas	Pelayanan Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Puskesmas	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.034
		N	56
Kepuasan Pasien		Correlation Coefficient	.034
		Sig. (2-tailed)	.802
		N	56

IV. PEMBAHASAN

Kepuasan pasien dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan minimal sama atau melebihi ekspektasi pasien. Pelayanan yang berkualitas ialah pelayanan yang sesuai dengan ketentuan atau prosedur. Kesempurnaan pelayanan kesehatan dinilai ketika pasien merasa puas akan kualitas pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki jika diukur dari dimensi *reliability*, terlihat bahwa sebagian besar pasien menyatakan baik. Dimensi *reliability* berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki petugas kesehatan selama melayani pasien. Ketepatan waktu saat melayani pasien dan kesesuaian pelayanan yang diberikan merupakan unsur utama penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*. Oleh karena itu, dimensi ini dianggap penting dalam suatu pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien serta kesigapan dalam memberikan pelayanan yang tepat berdasarkan prosedur atau SOP yang ada ialah penilaian kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi *responsiviness*. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki jika diukur dari dimensi *responsiviness*, terlihat bahwa

sebagian besar pasien menyatakan baik. Jika dilihat dari hasil penilaian tersebut maka sebagian besar pasien menilai bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsiviness* sudah sesuai dengan harapan. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan terlihat saat petugas dengan cepat melayani kebutuhan pasien dan dengan tanggap menjawab pertanyaan maupun menanggapi keluhan pasien.

Keramahan dan kesopanan petugas saat melayani pasien merupakan poin penting dalam penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Baki yang dinilai dari dimensi *assurance*. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki jika diukur dari dimensi *assurance*, terlihat bahwa sebagian besar pasien menyatakan baik. Petugas yang ramah menanggapi keluhan maupun pertanyaan pasien menciptakan hubungan yang baik antara petugas dengan pasien. Pasien merasa percaya dan mantap untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kepercayaan yang muncul pada diri pasien akan menurunkan persepsi risiko yang dimiliki pasien akan pelayanan kesehatan yang akan didapatkan (Muninjaya, 2015).

Kepedulian petugas kesehatan saat menanggapi keluhan maupun pertanyaan pasien mampu meningkatkan penilaian akan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *empathy*. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki jika diukur dari dimensi *empathy*, terlihat bahwa sebagian besar pasien menyatakan baik. Petugas yang mampu memahami dan mengerti kebutuhan dan perasaan pasien, akan menjadikan pasien merasa nyaman, aman, dan tenang. Pasien tidak akan ragu untuk memilih Puskesmas dalam usaha mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan, maka kelak akan datang kembali karena menilai pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan (Muninjaya, 2015).

Kelengkapan dan kondisi fasilitas penunjang yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan juga berdampak pada kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki jika diukur dari dimensi bukti fisik, terlihat bahwa sebagian besar pasien menyatakan baik. Bukti fisik terlihat dari kondisi bangunan, fasilitas yang tersedia, kelengkapan peralatan medis, dan lainnya. Kondisi lingkungan yang bersih, sirkulasi udara lancar, dan pencahayaan yang cukup akan meningkatkan rasa nyaman pada pasien. Kenyamanan yang dirasakan pasien akan memberikan rasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan pelayanan yang dirasakan pasien mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas baik (Muninjaya, 2015).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan rasa puas kepada pasien karena pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasi atau diharapkan oleh pasien. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus memperhatikan prosedur atau SOP dalam setiap melakukan tindakan untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan Puskesmas Baki menurut kebanyakan pasien dinyatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Penilaian kualitas pelayanan ini didasarkan pada penilaian lima dimensi meliputi dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi bukti fisik. Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh pada kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa aspek meliputi aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan petugas, aspek teknis petugas, dan aspek biaya. Pada aspek kenyamanan, pasien menilai dari kondisi di ruang tunggu dan periksa serta lamanya waktu pelayanan. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Baki jika diukur dari aspek kenyamanan, terlihat bahwa seluruh pasien menyatakan baik. Pasien yang terlalu menunggu lama cenderung akan merasa bosan dan Lelah. Selain itu juga pasien dalam kondisi yang tidak sehat sehingga merasa tidak nyaman. Hal ini dapat diperburuk dengan kondisi ruang tunggu seperti tempat duduk yang terbatas, sirkulasi udara tidak lancar sehingga terasa penat, serta kebersihan ruang yang kurang. Semua hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sebaiknya Puskesmas dapat menjaga kebersihan, kelancaran sirkulasi udara, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu atau televisi selama mengantri sehingga pasien tidak merasa bosan. Pasien yang merasa nyaman akan merasa puas juga akan pelayanan yang diperolehnya.

Terjalannya hubungan yang baik dengan pasien sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Baki jika diukur dari aspek hubungan pasien dengan petugas, terlihat bahwa sebagian besar pasien menyatakan baik. Komunikasi yang baik dan efektif antara pasien dan petugas kesehatan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas yang memberikan timbal balik pada apa yang ditanyakan ataupun dikeluhkan pasien dengan baik akan membuat pasien nyaman sehingga pasien menjadi puas pada pelayanan yang diterima (Sabarguna, 2008).

Petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan berdasarkan prosedur atau SOP yang sudah ditentukan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas yang berkompeten dapat memberikan pelayanan berkualitas sehingga dapat memuaskan pasien. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Baki jika diukur dari aspek kompetensi teknis petugas, terlihat bahwa seluruh pasien menyatakan baik. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa petugas telah memiliki kompetensi yang sesuai sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Besarnya biaya yang harus dibayarkan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, mampu mempengaruhi kepuasan pasien dalam menilai pelayanan yang diterima. Harga yang tidak sesuai dengan ekspektasi berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Baki jika diukur dari aspek biaya, terlihat bahwa seluruh pasien menyatakan baik. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan primer dimana Puskesmas sebagai ujung tombak pelaksanaan program kesehatan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak dikenakan biaya pada tindakan medis yang sudah diatur oleh pemerintah sehingga tidak memberatkan pasien. Pelayanan baik yang diberikan jika disertai adanya biaya administrasi yang terjangkau bagi masyarakat akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil analisis data menampilkan hasil bahwa ada hubungan yang secara nyata berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Baki yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Puspendari (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis data juga menampilkan data dimana arah korelasi yang dimiliki kedua variabel ialah positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin naik pula (Arikunto, 2006)

Kepuasan yang dirasakan pasien cenderung bersifat subjektif tetapi secara garis besar kepuasan pasien dapat diukur atau dinilai jika pelayanan yang telah ia terima minimal sesuai dengan harapan atau ekspektasi dari pasien tersebut. Jadi rasa kepuasan yang dirasakan setiap individu dapat memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, penilaian kepuasan seseorang akan kualitas suatu jasa bersifat subjektif. Kuncinya adalah selama penyedia jasa pelayanan memberikan pelayanan atau servis yang berkualitas, aman, nyaman, serta didasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan, maka konsumen juga akan merasa puas pada pelayanan yang telah diberikan. Jadi, setiap penyedia jasa pelayanan sebaiknya secara berkala melakukan pengukuran kualitas dan kepuasan pelanggan untuk mengetahui apa yang dirasakan konsumen sebagai bentuk kontrol kualitas terhadap produk jasa yang diberikan.

V. SIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini ialah ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Depkes, RI (Departemen Kesehatan Republik Indonesia). 1991. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Depkes, RI (Departemen Kesehatan Republik Indonesia). 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia, Revisi II*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Hatta, 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Menkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta
- Menkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- Munijaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Murti B. 2013. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press
- Notoatmodo S.2010.*Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta:Rineka Cipta.
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium
- Sarwono J.2015. *Rumus-rumus Populer Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi*.Yogyakarta:Andi Offset