

**GAMBARAN PERILAKU TENAGA KESEHATAN TERHADAP
PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS TOMUAN
KECAMATAN SIANTAR TIMUR KOTA
PEMATANGSIANTAR TAHUN 2012**

Doan Moreno Simanjuntak¹, Lita Sri Andayani², Eddy Syahrial³

¹ Alumni Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat USU

^{2,3} Staf Pengajar Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat USU

ABSTRACT

Excellent service is a service that satisfies customer, a service that overshoots service standard or equal to standard, and a best service. This research aims to see the description of behavior of the health officers to the excellence service in Puskesmas Tomuan in 2012.

This research is descriptive with quantitative approach. The results were analyzed descriptively and quantitatively described as a percentage. Number of samples to be interviewed were 25 respondents.

Results showed most respondents are female as much as 92,0%. The majority of respondents' age are 31-36 years old. Most respondents' education are D3 and the majority of respondents work for 1-4, 5-8, and 17-20 years each as much as 24,0%. The knowledge of health officers are moderate category as much as 76,0%. The attitudes of health officers are good category as much as 96,0% and the action of all health officers are good.

Expected to puskesmas management need by undertaking been increased management which well to equipment and available facility at puskesmas. Besides on duty local health needs to arrange training and excellence service socialization to puskesmas officer to upgrade service to puskesmas visitor.

Keywords: excellent service, behavior, puskesmas officer

Pendahuluan

Visi Kementerian Kesehatan adalah “Masyarakat Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan”. Untuk mencapainya perlu diselenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan diperlukan fasilitas kesehatan, yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pada profil kesehatan Indonesia disebutkan bahwa tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan

kesehatan antara lain rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan/klinik, praktek dokter, praktek pengobatan tradisional, praktek tenaga kesehatan, polindes, poskesdes, posyandu, apotek, toko obat dan pos UKK (Unit Kesehatan Kerja) (Depkes RI, 2010).

Berdasarkan data BPS yang diolah oleh Depkes RI dan dimuat dalam profil kesehatan Indonesia tahun 2010 diketahui bahwa jumlah sarana kesehatan di Indonesia berjumlah 329.460 unit yang terdiri dari 1.632 unit rumah sakit, 9.005

unit puskesmas, dengan rincian jumlah puskesmas perawatan 2.920 unit dan puskesmas non perawatan sebanyak 6.085 unit, didukung oleh puskesmas pembantu (pustu) sebanyak 23.049 unit serta 318.823 unit sarana kesehatan lainnya yang terdiri dari posyandu dan poskesdes (Depkes RI, 2010).

Puskesmas adalah unit kesehatan yang mempunyai tugas pokok pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Setiap puskesmas melayani 30.000-50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1 kecamatan mempunyai 1 puskesmas. Untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan setiap puskesmas dibantu oleh 3-4 puskesmas pembantu dan 1 puskesmas keliling (Nusantara-21, 2000).

Menurut Depkes RI (2004), pada tahun 1996 jumlah puskesmas di seluruh Indonesia adalah 7.177 unit. Jika dilihat dari tahun 1992 sampai dengan tahun 1996 terlihat adanya peningkatan. Peningkatan yang cukup besar (16,37%) terjadi pada tahun 1993 sedangkan pada tahun selanjutnya peningkatannya kecil (tahun 1994 meningkat 0,43%, tahun 1995 meningkat 1,70% dan tahun 1996 meningkat 1,01%).

Di Provinsi Sumatera Utara sendiri sampai akhir tahun 2008, jumlah sarana pelayanan kesehatan sebanyak 25.939 unit yang terdiri dari 190 unit rumah sakit, 493 unit puskesmas, 514 unit puskesmas keliling, 1.933 unit puskesmas pembantu, dan 22.809 unit sarana kesehatan lain yakni balai pengobatan/klinik, praktek dokter, polindes, poskesdes, posyandu, apotek, pos obat desa dan pos UKK (Dinkes Sumut, 2009).

Di kota Pematangsiantar, jumlah sarana kesehatan sampai sekarang ini sebanyak 286 unit yang tersebar di 8 kecamatan, yaitu : Siantar Barat, Siantar Marihat, Siantar Martoba, Siantar Selatan, Siantar Timur, Siantar Utara, Siantar Marimbun, dan Siantar Sitalasari. Terdiri dari 7 unit rumah sakit, 19 unit puskesmas induk, 8 unit puskesmas pembantu, 17 unit

Balai Pengobatan Umum (BPU) dan 235 unit posyandu. Dari penduduk yang berobat jalan tercatat 29,59% memanfaatkan puskesmas dan hanya 0,15% yang memanfaatkan rawat inap di puskesmas (Profil Kesehatan Kota Pematangsiantar, 2011).

Depkes RI dalam Alfred Am Saleh (2007) mengemukakan beberapa masalah kinerja puskesmas yang merupakan kelemahan dan perlu diatasi secara menyeluruh. Berdasarkan buku Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi, masalah utama adalah citra puskesmas masih kurang baik, terutama yang berkaitan dengan mutu pelayanan, kelengkapan fasilitas serta ketersediaan obat.

Menurut Kusumapradja (2006) sebesar 70% penyebab pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan adalah karena perilaku manusia, untuk itu perlu dilakukan pembenahan dalam budaya organisasi sehingga setiap tenaga kesehatan mampu melaksanakan pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. Pelayanan prima ini hanya dapat dicapai dengan pelaksanaan yang mencakup komponen praktik yang bersifat : disiplin, inisiatif, respons, komunikasi, dan kerjasama serta berlandaskan sikap "*caring*" yaitu menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji tanggung jawab yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Kozier dalam Kusumapradja, 2006).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 10 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tomuan, diperoleh enam orang tidak puas dalam hal *tangible*, dua orang tidak puas dalam hal *responsiveness*, satu orang tidak puas dalam hal *assurance* dan satu orang tidak puas dalam hal *professionalism*. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa variabel

tangibility, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara (Martina, 2011), *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap pelayanan di Puskesmas Kota Medan (Muli, 2009), dan perilaku petugas berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Binjai Kota (Rifai, 2005).

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran perilaku tenaga kesehatan puskesmas terhadap pelayanan prima di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran perilaku tenaga kesehatan terhadap pelayanan prima di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran perilaku tenaga kesehatan terhadap pelayanan prima di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar Tahun 2012.

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan kepada Dinas Kesehatan Kota Pematangsiantar dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas di wilayah kerjanya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar pada September sampai Oktober 2012.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh staf yang bertugas di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar sebanyak 25 orang.

Sampel penelitian ditetapkan semua anggota populasi (sampling jenuh).

Metode Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui wawancara langsung menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya.

Analisis Data

Data dikumpul, diedit, dan diberi kode secara manual, analisis data dilakukan komputer menggunakan uji statistik dan disajikan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dari masing masing variabel kemudian dianalisa secara deskriptif kuantitatif yang digambarkan dalam persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	2	8,0
2	Perempuan	23	92,0
Total		25	100,0

Dari tabel 1. di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 orang (92,0%), sedangkan sebagian kecil responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 2 orang (8,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	%
1	25-30	5	20,0
2	31-36	6	24,0
3	37-42	5	20,0
4	43-48	4	16,0
5	49-54	3	12,0
6	55-60	2	8,0
Total		25	100,0

Dari tabel 2. di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 31-36 tahun yaitu sebanyak 6 orang (24,0%), sedangkan sebagian kecil responden

berusia 55-60 tahun yaitu sebanyak 2 orang (8,0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	S1	5	20,0
2	D3	9	36,0
3	D1	6	24,0
4	SMA/ sederajat	5	20,0
Total		25	100,0

Dari tabel 3. di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah D3 yaitu sebanyak 9 orang (36,0%), sedangkan sebagian kecil pendidikan responden adalah S1 dan SMA/ sederajat yaitu masing-masing sebanyak 5 orang (20,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja

No	Lama Kerja (Tahun)	Frekuensi	%
1	1-4	6	24,0
2	5-8	6	24,0
3	9-12	5	20,0
4	13-16	-	-
5	17-20	6	24,0
6	21-24	2	8,0
Total		25	100,0

Dari tabel 4. di atas diketahui bahwa sebagian besar lama kerja responden adalah 1-4, 5-8, dan 17-20 tahun yaitu masing-masing sebanyak 6 orang (24,0%), sedangkan sebagian kecil lama kerja responden adalah 21-24 tahun yaitu 2 orang (8,0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pelayanan Prima

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Baik	6	24,0
2	Sedang	19	76,0
3	Buruk	-	-
Total		25	100,0

Dari tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 19 responden (76,0%) memiliki

tingkat pengetahuan sedang dan 6 responden lainnya (24,0%) memiliki tingkat pengetahuan sedang. Pengetahuan atau cognitive merupakan domain yang sangat penting dalam bentuk tindakan seseorang (overt behavior) (Notoadmodjo, 1993).

Tingkat pengetahuan terhadap pelayanan prima perlu ditingkatkan lagi melalui pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima oleh Kemenkes kepada tenaga kesehatan. Dengan melakukan pelatihan diharapkan sasaran akan memperoleh pengalaman belajar yang akhirnya akan menimbulkan perubahan perilaku ke arah yang lebih positif.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Sikap Pelayanan Prima

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Baik	24	96,0
2	Sedang	1	4,0
3	Buruk	-	-
Total		25	100,0

Dari tabel 6. di atas diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 96,0% memiliki sikap dalam kategori baik, sedangkan 4,0% responden lainnya memiliki tingkat sikap dalam kategori sedang.

Di dalam perkembangannya sikap dipengaruhi oleh lingkungan dan norma-norma. Hal ini akan mengakibatkan sikap tidak akan terbentuk tanpa interaksi manusia atau individu terhadap objek tertentu. Menurut Fesbein dan Ajzen, sikap yang positif (baik) akan mempengaruhi niat untuk ikut serta dalam kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut. Sikap untuk ikut serta dalam suatu kegiatan akan menjadi tindakan apabila tersedia fasilitas.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tindakan Pelayanan Prima

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Baik	25	100,0
2	Sedang	-	-
3	Buruk	-	-
Total		25	100,0

Dari tabel 7 di atas diketahui bahwa seluruh responden memiliki tindakan dalam kategori baik.

Hal ini sangat mendukung dengan penelitian Rifa'i (2005) bahwa pandangan masyarakat yang positif terhadap mutu pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas yang ditampilkan kepada masyarakat sebagai elemen penting yang mendukung pelayanan kesehatan masyarakat, dimana diharapkan lebih peka terhadap kebutuhan pasien secara fisik dan psikologis.

Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian Widyarini (2005) dimana pada kenyataan bahwa masih banyak keluhan masyarakat (pasien dan keluarga pasien) terhadap pelayanan perawat.

Lembar Observasi

Pelayanan Prima dari Unsur Kesederhanaan

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Proses pendaftaran untuk pengunjung puskesmas yang berobat cepat	√	
2	Prosedur pelayanan puskesmas yang dilakukan petugas puskesmas: • Mudah • Lancar • Cepat • Tidak berbelit-belit	√ √ √ √	
3	Petugas apotik mengambil dan memberikan obat kepada pengunjung puskesmas dengan cepat	√	
4	Petugas apotik menyampaikan cara pemakaian obat dengan jelas kepada pasien	√	
5	Petugas puskesmas memberikan bantuan kepada pengunjung saat dalam kesulitan	√	
6	Petugas puskesmas membiarkan pengunjung puskesmas menunggu	√	

	lama		
7	Seluruh staf puskesmas berpenampilan bersih dan rapi	√	

Pelayanan Prima dari Unsur Kejelasan dan Kepastian

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit kepada pasien	√	
2	Dokter mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat	√	
3	Dokter memberikan resep obat sesuai dengan keadaan penyakit	√	
4	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang keluhan pengunjung puskesmas	√	
5	Petugas berada di puskesmas pada saat jam kerja		√
6	Perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	√	
7	Petugas apotik: • Memberi tahu lamanya proses pemberian obat • Memberikan obat sesuai resep • Bekerja secara teliti	√ √ √	

Pelayanan Prima dari Unsur Keamanan

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Pengunjung puskesmas merasa nyaman berobat ke puskesmas	√	
2	Catatan medis pengunjung puskesmas tersimpan dengan baik	√	
3	Petugas apotik menguasai pengelompokan dan	√	

	peletakkan obat dengan baik		
4	Dokter mendiagnosa penyakit pasien secara akurat	√	
5	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	√	
6	Petugas sangat teliti dalam memberikan obat kepada pasien	√	
7	Keadaan peralatan medis: • Memadai • Bersih • Lengkap • Berfungsi baik	√ √ √	√
8	Keadaan apotik dan obat-obatan: • Tersedia • Bersih • Lengkap • Tersusun rapi	√ √ √	√
9	Keadaan ruang periksa puskesmas: • Memadai • Bersih • Rapi • Terjaga privasinya	√ √ √ √	
10	Kondisi fisik bangunan puskesmas bersih	√	

Pelayanan Prima dari Unsur Keterbukaan

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Dokter puskesmas bersedia menjawab pertanyaan pasien	√	
2	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	√	
3	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pengunjung yang berobat	√	
4	Seluruh staf puskesmas ramah		√
5	Perawat menjelaskan prosedur pengobatan		√

Pelayanan Prima dari Unsur Efisien

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Perawat puskesmas:		

	• Berpendidikan • Melayani pengunjung • Membantu dokter	√ √ √	
2	Dokter puskesmas terampil	√	
3	Ruang tunggu puskesmas nyaman	√	

Pelayanan Prima dari Unsur Ekonomis

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Obat dari puskesmas terjangkau	√	
2	Petugas meminta biaya lebih untuk pemeriksaan		√
3	Staf puskesmas memungut biaya ketika mengurus surat-surat		√
4	Staf puskesmas meminta biaya lebih untuk pemeriksaan		√

Pelayanan Prima dari Unsur Keadilan yang Merata

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Petugas puskesmas: • Adil • Ramah • Sopan	√ √ √	
2	Semua golongan masyarakat mulai dari atas sampai bawah mendapatkan pelayanan yang sama	√	

Pelayanan Prima dari Unsur Ketepatan Waktu

No.	Pelayanan Prima	Ya	Tidak
1	Staf-staf yang bekerja di puskesmas tepat waktu		√
2	Staf-staf yang bekerja di puskesmas kadang-kadang terlambat	√	
3	Staf-staf yang bekerja di puskesmas sering terlambat		√
4	Staf puskesmas selalu berada di tempat selama jadwal pelayanan		√

5	Jam buka pendaftaran waktu	kartu tepat	√	
---	----------------------------------	----------------	---	--

Pelayanan Prima dari Unsur Kesederhanaan

Dari tabel pelayanan prima dari unsur kesederhanaan pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan puskesmas mulai dari proses pendaftaran dan pemberian obat yang cepat, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit.

Pelayanan Prima dari Unsur Kejelasan dan Kepastian

Dari tabel pelayanan prima dari unsur kejelasan dan kepastian pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja dokter, perawat dan petugas apotik. Akan tetapi, sebagian kecil dari tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan tidak berada di puskesmas pada saat jam kerja.

Pelayanan Prima dari Unsur Keamanan

Dari tabel pelayanan prima dari unsur keamanan pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari ketelitian petugas apotik memberikan obat, ketepatan dokter memberikan resep. Akan tetapi, ada beberapa peralatan medis dan obat-obatan di Puskesmas Tomuan yang kelengkapannya kurang.

Pelayanan Prima dari Unsur Keterbukaan

Dari tabel pelayanan prima dari unsur keterbukaan pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari keramahan sebagian staf puskesmas yang masih kurang.

Pelayanan Prima dari Unsur Efisien

Dari tabel pelayanan prima dari unsur efisien pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari keterampilan yang dimiliki oleh perawat dan dokter puskesmas.

Pelayanan Prima dari Unsur Ekonomis

Dari tabel pelayanan prima dari unsur ekonomis pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari keterjangkauan obat puskesmas dan tidak adanya biaya tambahan dalam pelayanan puskesmas.

Pelayanan Prima dari Unsur Keadilan yang Merata

Dari tabel pelayanan prima dari unsur keadilan yang merata pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari perlakuan petugas puskesmas yang sopan kepada pengunjung.

Pelayanan Prima dari Unsur Ketepatan Waktu

Dari tabel pelayanan prima dari unsur ketepatan waktu pada lembar observasi, tenaga kesehatan Puskesmas Tomuan memberikan pelayanan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jam buka kartu pendaftaran tepat waktu. Akan tetapi, staf puskesmas kadang-kadang datang terlambat dalam bekerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 92%.
2. Sebagian besar responden berusia 31-36 tahun yaitu sebanyak 24,0% dan sebagian kecil berusia 55-60 tahun yaitu 8,0%.

3. Sebagian besar responden berpendidikan D3 yaitu sebanyak 36,0% dan sebagian kecil berpendidikan S1 dan SMA/ sederajat yaitu masing-masing 20%.
4. Sebagian besar responden bekerja 1-4, 5-8, dan 17-20 tahun yaitu masing-masing sebanyak 24,0% dan sebagian kecil bekerja 21-24 tahun yaitu 8,0%.
5. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 76,0% memiliki tingkat pengetahuan “sedang” terhadap unsur-unsur yang merupakan cakupan pelayanan prima dan 24,0% responden memiliki tingkat pengetahuan “baik”.
6. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 96,0% memiliki sikap “baik” terhadap unsur-unsur yang merupakan cakupan pelayanan prima dan 4,0% responden memiliki tingkat sikap “sedang”.
7. Seluruh responden memiliki tindakan “baik” terhadap pelayanan prima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran:

1. Manajemen puskesmas perlu ditingkatkan dengan melakukan pengelolaan yang baik terhadap sarana prasarana dan fasilitas yang tersedia di puskesmas.
2. Untuk meningkatkan kinerja petugas dalam memberi pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat, disarankan kepada Dinas Kesehatan setempat mengadakan pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengunjung puskesmas.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya peningkatan kinerja dokter puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Abu. 1999. **Psikologi Sosial**. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Anderson, F. 2009. **Antropologi Kesehatan**. UI Press, Jakarta.

Azwar, A. 1996. **Pengantar Administrasi Kesehatan**. PT Binarupa Aksara, Jakarta.

Darmadi, 2006. **Visi Pengembangan Peran dan Fungsi Puskesmas dengan Rawat Inap di Masa Mendatang Volume 1**. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan

Depkes RI, 1999. **Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010**. Jakarta

_____. 2001. **Standar Pelayanan Kesehatan**. Jakarta

_____. 2011. **Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2010**. Jakarta.

_____. 2010. **Undang-Undang No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan**. Jakarta.

Dinkes Sumut. 2009. **Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2008**. Medan.

Dwiyanto, Agus. 2006. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Hasibuan, Alwi Mujahit. 2008. **Pengaruh Pelayanan Tenaga Kesehatan, Sarana dan Prasarana Puskesmas, serta Tarif Terhadap Permintaan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rantauprapat**. Tesis FKM USU, Medan.

Laporan Bulanan Puskesmas Tomuan Tahun 2012.

- Maulana, H, 2009. **Promosi Kesehatan**. Penerbit EGC, Jakarta.
- Muhazam, Fauzi. 1995. **Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan**. UI Press, Jakarta.
- Muninjaya, A.G.G, 1999. **Manajemen Kesehatan**. Penerbit EGC, Jakarta.
- Muli, Cut Zuliati. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan**. Tesis FKM USU, Medan.
- Notoatmodjo, S, 2003. **Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku**. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2005. **Metodologi Penelitian Kesehatan**. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2007. **Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku**. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nusantara-21, 2000. **Kebijakan Pelayanan Kesehatan Indonesia**. Jakarta.
- Parani, 1997. **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**. Surabaya : Airlangga University Press.
- Pohan, Imbalo, S., 2007. **Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan**. Penerbit EGC, Jakarta.
- Ridwan, 2005. **Skala-Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian**. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Wahid, I. 2007. **Promosi Kesehatan**. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Wijono, Djoko. 1999. **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**. Airlangga University Press, Surabaya.