

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BARA PERMAI KOTA PALOPO

### ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN BARA PERMAI PUBLIC HEALTH CENTER PALOPO CITY

Lohafri Tanan<sup>1</sup>, Indar<sup>2</sup>, Darmawansyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas

#### ABSTRACT

*Satisfaction is one of the main indicators to monitor the quality of service. Satisfaction arising under the fulfillment of customer expectations for the service received. This research aimed to determine the level of satisfaction of patients in Bara Permai public health center based on expectations and services received related to ambience factors, system factors, human relation, service time, and convenience. This research was a descriptive study involving 100 people with accidental sampling method. The data were analyzed using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The CSI result shows that patients are very satisfied on overall health service received with the percentage of 83.81%. The IPA result shows that patients are satisfied on the patients' response on the service- time with the level of suitability-expectations and the service received to 79.99%. patients are very satisfied on the patients' response to the ambience factors, systems factors, human relations, and convenience with the level of suitability 87.31%, 95.71%, 95.01%, and 88.84% respectively. Bara Permai public health center is expected to improve the quality of care related to ambience factors, system factors, human relation, service time, and convenience and it is also to conduct patient satisfaction survey regularly and accurately for improving the quality of health care.*

**Keywords:** *Expectation, Satisfaction, CSI, IPA, Level of Suitability*

#### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh

pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Puskesmas Bara Permai merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Palopo dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Bara. Data kunjungan pasien dari tahun 2009 hingga 2012 menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Bara Permai tahun 2009 adalah 15.002 orang. Angka ini kemudian meningkat di tahun 2010 mencapai 17.091 orang dan 18.278 orang di tahun 2011. Di tahun 2012, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga mencapai 16.966 orang (Puskesmas Bara Permai, 2012).

Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu

memenuhi harapan masyarakat. (Supriyanto dan Ernawaty, 2010)

Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (*The Leadership Factor*, 2006).

Berdasarkan uraian di atas, nampak pentingnya kepuasan pasien sebagai fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka pencapaian tujuan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo.

## BAHAN DAN METODE

### *Desain Penelitian*

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Populasi adalah semua pasien yang berobat di Puskesmas Bara Permai sepanjang tahun 2012 yakni sebanyak 16.966 orang. Adapun jumlah sampel dalam pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling di mana sampel yang diambil merupakan mereka yang ditemui di lokasi pada saat penelitian ini berlangsung.

### *Metode Pengumpulan Data*

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari puskesmas

berupa profil puskesmas serta data yang berhubungan dengan penelitian.

### *Metode Analisis Data*

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS For Windows melalui prosedur editing, coding, entry, dan cleaning data. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dengan alat analisis berupa Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index) dan Importance-Performance Analysis. Hasil pengolahan data tersebut disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan narasi.

## HASIL

### *Karakteristik Responden*

**Tabel 1. Karakteristik Umum Responden**

Karakteristik Umum Responden	N	%
<b>Umur</b>		
17-24 tahun	16	16
25-32 tahun	27	27
33-40 tahun	22	22
41-48 tahun	11	11
49-56 tahun	10	10
57-64 tahun	7	7
65-72 tahun	4	4
73-80 tahun	3	3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	22	22
Perempuan	78	78
<b>Pendidikan</b>		
Tidak/Belum Tamat SD	6	6
Tamat SD	15	15
Tamat SMP	23	23
Tamat SMA	42	42
Tamat Perguruan Tinggi	14	14
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Kerja	5	5
IRT	61	61
PNS/TNI/POLRI	8	8
Buruh/Petani/Nelayan	6	6
Wiraswasta/Pedagang	4	4
Pelajar	4	4
Pegawai BUMN	0	0
Pegawai Swasta	3	3
Lain-Lain	9	9
<b>Status Pernikahan</b>		
Kawin	92	92
Belum Kawin	8	8
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2013

Kelompok umur terbanyak dari 100 responden dalam penelitian ini adalah

kelompok umur 25-32 tahun yaitu sebesar 27%, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit adalah 73-80 tahun yaitu sebesar 3%. Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 78% dibanding responden laki-laki yaitu 22%.

**Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Kesehatan**

Variabel	Atribut	Rataan Harapan	Faktor Pembobot	Rataan Layanan yang Diterima	Skor Kepuasan
Faktor <i>Ambience</i>	A1	3.66	2.91%	3.22	0.094
	A2	3.52	2.80%	2.87	0.080
	A3	3.53	2.81%	2.66	0.075
	A4	3.58	2.85%	3.14	0.089
	A5	3.65	2.90%	3.48	0.101
	A6	3.58	2.85%	3.1	0.088
	A7	3.59	2.85%	3.29	0.094
	A8	3.57	2.84%	3.31	0.094
Faktor Sistem	S1	3.73	2.97%	3.58	0.106
	S2	3.72	2.96%	3.52	0.104
	S3	3.78	3.00%	3.67	0.110
	S4	3.74	2.97%	3.62	0.108
	S5	3.72	2.96%	3.45	0.102
	S6	3.71	2.95%	3.6	0.106
Hubungan Antar manusia	H1	3.76	2.99%	3.59	0.107
	H2	3.71	2.95%	3.45	0.102
	H3	3.85	3.06%	3.71	0.114
	H4	3.76	2.99%	3.64	0.109
	H5	3.76	2.99%	3.54	0.106
	H6	3.75	2.98%	3.52	0.105
	H7	3.74	2.97%	3.59	0.107
	H8	3.75	2.98%	3.57	0.106
	H9	3.75	2.98%	3.56	0.106
	H10	3.76	2.99%	3.57	0.107
Waktu Pelayanan	W1	3.75	2.98%	2.88	0.086
	W2	3.73	2.97%	3	0.089
	W3	3.76	2.99%	2.9	0.087
	W4	3.75	2.98%	3.21	0.096
Kenyamanan	K1	3.73	2.97%	3.05	0.090
	K2	3.68	2.93%	3.28	0.096
	K3	3.64	2.89%	3.35	0.097
	K4	3.69	2.93%	3.39	0.099
	K5	3.73	2.97%	3.3	0.098
	K6	3.67	2.92%	3.3	0.096
<b>Jumlah</b>	<b>125.8</b>	<b>100</b>		<b>3.35</b>	
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>					<b>83.81</b>

Sumber: Data Primer, 2013

Berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak adalah tamat SMA

dengan persentase sebesar 42%, sedangkan tingkat pendidikan tidak/belum tamat SD merupakan jumlah yang paling sedikit dengan persentase sebesar 6%. Ditinjau dari pekerjaan, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) merupakan responden terbanyak yaitu sebesar 61%.

**Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)**

Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP), tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bara Permai secara keseluruhan adalah sebesar 83,81%. Angka ini berada pada rentang nilai CSI 0.81 – 1.00 dengan interpretasi “sangat puas”

**Tingkat Kesesuaian Harapan dan Layanan**

Harapan pasien dan penilaian pasien terhadap faktor *ambience* yang diterima memiliki tingkat kesesuaian sebesar 87,36%, terhadap faktor sistem sebesar 95,71%, terhadap hubungan antar manusia sebesar 95,08%, terhadap waktu pelayanan sebesar 79,99%, dan sebesar 88,84% untuk faktor kenyamanan.

**Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Layanan yang Diterima Pasien**

Variabel	Harapan (Y)	Layanan Yang Diterima (X)	$\bar{Y}$	$\bar{X}$	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Ambience</i>	28,68	25,04	3,59	3,13	87,36
Sistem	22,4	21,44	3,73	3,57	95,71
Hubungan antar manusia	37,59	35,74	3,76	3,57	95,01
Waktu pelayanan	14,99	11,99	3,75	3	79,99
Kenyamanan	22,14	19,67	3,69	3,28	88,84

Sumber : Data Primer, 2013

**PEMBAHASAN**

Hasil analisis indeks kepuasan pelanggan (CSI) menunjukkan bahwa secara keseluruhan respon masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas Bara Permai sangat puas di mana kepentingan atau harapan pasien di puskesmas bersangkutan dinilai telah terlayani dengan baik.

### **Ambience**

Faktor *ambience* menyangkut kondisi lingkungan fisik yang menunjang jasa kesehatan yang ditawarkan, meliputi aspek kebersihan fasilitas, keindahan gedung dan halaman, lingkungan kerja tidak semrawut, kemudahan menemukan tempat pelayanan, ukuran luas fasilitas ruangan, serta halaman parkir yang aman dan lapang (Leebov dalam Wijono, 2008). Faktor *ambience* ini perlu mendapat perhatian dari setiap perusahaan penyedia jasa karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sebagaimana penelitian Lee (2011) pada klinik kesehatan mahasiswa di sebuah universitas Amerika menunjukkan bahwa lingkungan fisik berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap fasilitas, persepsi kualitas pelayanan, dan perilaku pemanfaatan. Penelitian yang dilakukan Soegiman (2000) di RS Telogorejo menemukan bahwa kebersihan dan kerapian ruangan dinilai sangat penting oleh pasien dan respon pasien cukup puas terhadap atribut ini (TK=78,84%). Hasil penelitian Azkha dan Elnovriza (2006) di puskesmas dalam wilayah kota padang menunjukkan bahwa pasien puas terhadap penataan eksterior ruangan dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 82,97%. Penelitian lain oleh Fadli, dkk (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik, tempat parkir, dan kerapian ruangan dinilai penting oleh pasien RS Delima Asih Sisma Medika Karawang. Puskesmas dengan *ambience* yang baik dapat membuat lingkungan lebih menyenangkan secara estetis, meningkatkan suasana hati, menghilangkan stres pasien sehingga kepuasan pasien meningkat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Ulrich dkk, 2004).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan faktor *ambience* di Puskesmas Bara Permai sangat memuaskan. Atribut dengan persentase tingkat kesesuaian tertinggi adalah kemudahan dalam menemukan tempat pelayanan mencapai persentase sebesar 95,34%. Responden menyatakan bahwa mereka tidak merasa kesulitan dalam menemukan tempat

pelayanan karena setiap ruangan puskesmas memiliki papan nama yang jelas. Dari delapan atribut pelayanan terkait *ambience*. Puskesmas Bara Permai, responden menilai pertamanan puskesmas perlu ditingkatkan. Pertamanan di fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya menyediakan pemandangan alam restoratif atau menenangkan, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pasien yakni mampu mengurangi stres dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Ulrich dkk, 2004).

### **Sistem**

Faktor sistem berbicara mengenai kesederhanaan pelayanan, yang artinya mekanisme atau prosedur jelas, dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan Puskesmas Bara Permai terkait faktor sistem. Tingkat kesesuaian tertinggi untuk faktor sistem adalah pada pelaksanaan pelayanan yang sesuai nomor urut/antrian, diikuti oleh pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur dengan persentase masing-masing sebesar 97,09% dan 97,04%. Kelancaran pelayanan pasien yakni proses pendaftaran serta pelayanan petugas yang cepat dan tepat akan membentuk persepsi yang positif dari pasien dan akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan fasilitas kesehatan bersangkutan. Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2008) menunjukkan bahwa harapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan telah mampu dijalankan dengan baik oleh Puskesmas Ngesrep dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,7%. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan dinilai sangat penting oleh pasien Puskesmas Ngesrep. Demikian halnya hasil penelitian Nurba (2012) yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat menginginkan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dimengerti dalam memperoleh layanan kesehatan di Puskesmas Loa Janan.

Pengaturan sistem layanan kesehatan atau prosedur puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien, dan berfokus pada memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pelayanan dimulai dari penerimaan pasien. Irawan (2002) memaparkan bahwa pelanggan akan semakin puas apabila cara mendapatkan produk atau layanan relatif mudah dan efisien.

Interaksi antara petugas kesehatan yang responsif dengan pasien berkontribusi besar pada kepuasan pasien di mana hubungan antar manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas pasien terhadap pelayanan puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan terkait dimensi hubungan antar manusia di Puskesmas Bara Permai sangat memuaskan pasien. Secara umum, pasien menilai positif pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Bara Permai. Pasien menyatakan petugas puskesmas ramah dan bersedia mendengarkan keluhan pasien. Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien. Indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan berada dalam kondisi baik atau memuaskan dengan tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja pelayanan sebesar 93,71%. Menurut Atep Adya Barata (2003), sikap santun dan ramah disertai dengan tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan. Sikap menghargai adalah salah satu sikap yang harus ditunjukkan untuk keberhasilan membina hubungan baik dengan para pelanggan, agar mereka senang dan puas dengan layanan yang diberikan.

### **Hubungan Antar Manusia**

Hubungan antar manusia di Puskesmas Bara Permai meskipun dinilai telah sangat memuaskan namun masih perlu ditingkatkan lagi terutama untuk atribut informasi petugas puskesmas. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara

harapan dan layanan yang diterima pasien terhadap atribut informasi petugas puskesmas menunjukkan persentase terendah. Menurut Pohan (2007), layanan kesehatan yang bermutu harus mampu menyediakan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan atau telah dilaksanakan. Pasien sebagai sumber pengendali dalam pelayanan kesehatan harus memperoleh informasi yang dibutuhkan baik itu mengenai penyakit maupun obat yang diberikan karena informasi tersebut akan membantu pasien untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan medis dan menentukan keberhasilan pemulihan pasien. Hubungan antar manusia yang baik di antara petugas kesehatan dan pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra puskesmas di masyarakat.

### **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan menyangkut seberapa cepat suatu produk atau jasa dapat diperoleh. Hasil penelitian ini menunjukkan respon pasien terhadap pelaksanaan waktu pelayanan di Puskesmas Bara Permai termasuk dalam kategori puas. Kesenjangan terbesar dari aspek waktu pelayanan ini yaitu pada atribut kesesuaian pelaksanaan jadwal pelayanan puskesmas dan ketepatan waktu petugas dengan tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 76,80% dan 77,13%. Responden mengeluhkan keterlambatan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bara Permai di mana pasien sudah banyak berdatangan namun belum ada pelayanan sama sekali di puskesmas bersangkutan. Sebagian besar pasien yang datang lebih awal (pagi) mengeluhkan petugas yang datang terlambat atau tidak tepat waktu di mana hal ini menyebabkan pasien yang baru saja mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran harus menunggu lagi sampai mendapatkan pelayanan di unit lainnya. Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa pasien menilai kepastian jadwal

pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Dari 14 variabel yang diteliti, indikator kepastian jadwal pelayanan memperoleh persentase tingkat kesesuaian yang rendah yakni sebesar 82,82%. Hasil penelitian lain oleh Mote (2008) di Puskesmas Ngesrep menunjukkan bahwa ketepatan waktu proses pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dinilai sangat penting oleh pasien responden mengingat pasien perlu penanganan medis secepat mungkin.

Pelayanan yang tepat waktu (*just in time*) merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Cahyono (2008) mengungkapkan pelayanan yang sangat lama, bertele-tele, antrian yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien di mana hal ini sangat mempengaruhi outcome klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Oleh karena itu, diharapkan agar puskesmas mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui pengaturan jadwal pelayanan dan penetapan standar waktu pelayanan yang efektif dan efisien.

### **Kenyamanan**

Suatu kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan (Wijono, 2008). Kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan. Kenyamanan puskesmas yang dirasakan oleh pasien harus disertai oleh kelengkapan fasilitasnya. Puskesmas harus dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi syarat bagi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien menilai tempat duduk di ruang tunggu puskesmas masih kurang memadai dari segi kuantitas. Hal ini karena ketika banyak pasien yang berkunjung ke puskesmas, masih banyak

pasien yang tidak mendapat tempat duduk dan harus berdiri saat menunggu giliran pemeriksaan dan menunggu mengambil obat.

Penelitian oleh Nurba (2012) menemukan bahwa kenyamanan dinilai oleh responden sebagai hal yang penting dan dapat dipenuhi dengan baik oleh Puskesmas Loa Janan dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,33%. Hasil penelitian lain oleh Mote (2008) yang menemukan bahwa kenyamanan dinilai sebagai hal yang sangat penting oleh responden karena dapat menunjang kenyamanan responden dalam memperoleh layanan kesehatan namun pasien tidak puas di Puskesmas Ngesrep dengan tingkat kesesuaian sebesar 57,9%.

Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu memahami bahwa kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas perawatan yang lebih baik dan hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien serta memiliki dampak langsung pada kepuasan baik bagi pasien maupun petugas kesehatan. Dengan demikian, untuk mencapai pelayanan yang bermutu maka segala aspek yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien selama menerima pelayanan merupakan hal perlu diperhatikan puskesmas.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat/ pasien.

Pihak puskesmas diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait faktor *ambience*, sistem, hubungan antar manusia, waktu pelayanan, dan kenyamanan. Diharapkan pihak puskesmas untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan akurat guna mengidentifikasi sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien demi upaya peningkatan mutu layanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cahyono. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Fadli, dkk. (2013). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Delima Asih Sisma Medika Karawang*. Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 3 hal: 1178-1192.
- Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Lee. (2011). *Evaluating Serviceability of Healthcare Servicescapes: Service Design Perspective*. International Journal of Design Vol. 5 No. 2 hal: 61-71.
- Mote. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nurba. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan*. Jurnal EKSIS Vol. 8 No. 2 hal: 2298-2308.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Puskesmas Bara Permai. (2012) *Profil Puskesmas Bara Permai Tahun 2009-2012 tentang Kunjungan Pasien Rawat Jalan. Kecamatan Bara, Palopo*.
- Supriyanto & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soegiman. (2000). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Telogorejo Kotamadya Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- The Leadership Factor. (2006). *The Guide To Customer Satisfaction Measurement*.
- Ulrich, dkk. (2004). *The Role of the Physical Environment in the Hospital of the 21st Century: A Once In a Lifetime Opportunity*.
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.