

Gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan di wilayah kerja upt kesmas Gianyar II



Vinothini Krishnan,^{1*} Made Dharmadi²

ABSTRACT

Background: Health services will be an impact on patient satisfaction. According to the data the number of patient visits at UPT Gianyar II case shows that there are a decrease in the number in 2012 and 2013 that is from 27.505 become 25.572 of patient visits. The results of interviews with health workers shows that there are still a lack of doctor, nurse, and other officers in providing services. As well as results of the survey rapidly on 15 respondents shows that there are 4 subunits a statement that is at service category still unsatisfactory.

Research Objective: To ascertain an overall picture of satisfaction patients for health services are given by a technical unit of Gianyar II.

Research Methodology: Type of this research descriptive quantitative with the approach cut of latitude (cross-sectional). The study is done in the area of working area UPT Gianyar II in November 2014. Population in this research is all the community who had obtained health services and living within the work of Gianyar UPT II. Technique the sample collection uses the method clusters of sampling with the sample of

the 100 people. An instrument data collection is questioners service of quality (Seroquel) where with statement about 5 quality dimensions services that has been tested validity and reliability in previous studies. Technique data analysis from the analysis univariat and bivariat.

Result: Characteristics of respondents to research is largely male sex (32%), range age 26-45 years (69%), high school / equivalent (40%), work farmers and gardening (25%), and income in below Rp 1.543.000,00 (46%), the average for assessment satisfaction dimensions the quality of services have been given very satisfied (a value 83,56) index satisfaction based on quality dimensions service shows the average assessment very satisfied. Where includes: dimensions responsiveness (85,32), reliability (83,8), tangibles (83,32), empathy (82,92), and assurance (82,44).

Conclusion: The majority of the community been able to obtain health services in Gianyar UPT II reveals said health services provided has been very satisfied

Keywords: Dimensions the Quality of Service, the Level of Community Satisfaction

Cite This Article: Krishnan, V., Dharmadi, M. 2017. Gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan di wilayah kerja upt kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis* 8(2): 125-129. DOI: 10.1556/ism.v8i2.126

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan akan berdampak pada kepuasan pasien. Namun berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di UPT Kesmas Gianyar II menunjukkan terdapat penurunan jumlah pada tahun 2012 dan 2013 yakni dari 27.505 menjadi 25.572 sehingga hal tersebut menjadi indikator untuk dilakukan ulang penilaian kepuasan terhadap kinerja Puskesmas Gianyar II.

Metode: Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (cross sectional) untuk mengetahui gambaran umum kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Kesmas Gianyar II. Penelitian ini dilakukan di kawasan wilayah kerja UPT Kesmas Gianyar II pada bulan agustus 2015. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan serta bertempat tinggal di wilayah kerja UPT Kesmas II Gianyar. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *consecutive sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Instrumen pengumpulan data adalah kuisioner dimana berisikan pernyataan seputar 5 dimensi kualitas pelayanan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya

pada penelitian sebelumnya. Teknik analisis data dengan analisis univariat dan bivariat.

Hasil: Karakteristik responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebesar 32%. Kelompok usia 26-45 tahun paling banyak yakni sebesar 69%. Berdasarkan kelompok pendidikan terakhir maupun tertinggi diketahui bahwa pendidikan SMA/Sederajat menempati jumlah terbanyak yakni 50%. Jenis pekerjaan bervariasi namun paling banyak pada kelompok yang tidak berkerja sebesar 25%. Tingkat pendapatan masyarakat paling tinggi berada pada kelompok pendapatan di bawah Rp 1.543.000,00. Berdasarkan persentase diperoleh 46% masyarakat memberikan penilaian sangat memuaskan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jika diurutkan penilaian tertinggi ke terendah diantaranya: dimensi *Tangibles* (83,32), *Reliability* (83,8), *Empathy* (82,92), *Responsiveness* (85,32), dan *Assurance* (82,44).

Simpulan: Sebagian besar masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Gianyar II mengatakan pelayanan kesehatan yang diberikan telah sangat memuaskan

¹Program Studi Pendidikan Dokter
²Ilmu Kedokteran Komunitas-Ilmu Kedokteran Pencegahan, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

*Correspondence to: Vinothini Krishnan, Program Studi Pendidikan Dokter
Vinothinik@gmail.com

Diterima: 22 Maret 2017
Disetujui: 26 April 2017
Diterbitkan: 8 Mei 2017

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Masyarakat

Cite Pasal Ini: Krishnan, V., Dharmadi, M. 2017. Gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan di wilayah kerja upt kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis* 8(2): 125-129. DOI: [10.1556/ism.v8i2.126](https://doi.org/10.1556/ism.v8i2.126)

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan poin utama yang menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat. Dalam pencapaian *Millenium Development Goals* (MDG's) yang diantaranya adalah menurunkan angka kematian anak, meningkatkan kesehatan ibu, dan memerangi HIV dan AIDS, malaria serta penyakit lainnya, tercermin bahwa kesehatan merupakan dasar untuk kemajuan sebuah bangsa.

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik-beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.¹ Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.²

Penelitian terkait dengan penilaian kepuasan sudah beberapa kali dilakukan sebelumnya dan didapatkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan di puskesmas Medokan Ayu Surabaya didapatkan 60% masyarakat puas dan hanya 40% yang menjawab cukup puas terhadap pelayanan puskesmas Medokan ayu Surabaya.³ Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga telah dilakukan pada UPT Kesmas Gianyar II pada tahun 2014 dan didapatkan nilai sebesar 83,56 yang berarti sangat memuaskan. Hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya pada tahun 2014, di puskesmas gianyar II masih banyak terdapat kekurangan baik sarana maupun prasarannya seperti kurang lengkapnya pelayanan laboratorium dan penurunan per kapita BPJS dari Rp 5500 menjadi Rp 3500. Melihat permasalahan kurang lengkapnya pelayanan laboratorium, penurunan kapita BPJS, dan melihat upaya peningkatan pelayanan kesehatan maka sekiranya perlu dilakukan kajian ulang terhadap penelitian yang telah dilakukan pada tahun 2014.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*) untuk mengetahui gambaran

umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT Kesmas Gianyar II. Penelitian ini dilakukan di kawasan wilayah kerja UPT Kesmas Gianyar II yang mencakup 7 desa diantaranya: Desa Petak Kaja, Babakan, Bitera, Siangan, Suwat, Sumita, dan Puskesmas Induk pada bulan Agustus 2015.

100 orang responden dipilih dengan menggunakan *cluster sampling* dan terpilih 4 banjar secara acak yakni: Banjar Pemandangan Kaje dan Pemandangan Kelod di Desa Petak, Banjar Kawan di Desa Babakan, Banjar Sawan dan Purnadesa di Desa Siangan, dan Banjar Kaje dan Triwangsa di Desa Suwat sebagai lokasi pengambilan sampel dengan kriteria inklusi sampel adalah masyarakat yang pernah datang ke UPT Kesmas Gianyar II untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam 1 tahun terakhir, masyarakat usia lebih dari 18 tahun yang pernah datang ke UPT Kesmas Gianyar II. Kriteria eksklusi sampel pada penelitian ini adalah masyarakat usia lebih dari 18 tahun yang pernah datang ke UPT Kesmas Gianyar II untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam 1 tahun terakhir namun menolak berpartisipasi dan telah pindah rumah di luar kawasan wilayah kerja UPT Kesmas Gianyar II.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Sebelum pengisian kuisioner, responden dimintai persetujuan terlebih dahulu dengan membubuhkan tanda tangan pada lembar kuisioner sebagai bukti kesediaan responden untuk mengisi kuisioner yang diberikan. Data diperoleh melalui pengisian kuisioner oleh responden secara mandiri (angket) tanpa mencantumkan nama responden. Pertanyaan dalam kuisioner mencakup identitas responden serta berbagai pernyataan seputar dimensi kualitas pelayanan yang terbagi dalam: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan melihat distribusi jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan, kemudian disajikan dalam bentuk naratif atau tabel atau grafik (persentase).

HASIL

Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara Umum

Pada penelitian ini tingkat kepuasan responden dikategorikan menjadi sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Tingkat kepuasan ini dihitung berdasarkan jumlah nilai pada setiap

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara Umum terhadap Kualitas Pelayanan

Tingkat Kepuasan Masyarakat	Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Rata-Rata	
Penilaian Secara Umum	75,2	100,00	86,84	Sangat Memuaskan

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Gianyar II

Tingkat Kepuasan Masyarakat	Nilai	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan:		
Sangat Memuaskan	67	67%
Memuaskan	33	33%
Kurang Memuaskan	0	0%
Tidak Memuaskan	0	0%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Rata-Rata	Interpretasi	Rata-Rata Dimensi
TANGIBLES:			
- Lokasi Puskesmas dilihat dari kemudahan dikunjungi	88	Sangat Memuaskan	
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di lingkungan Puskesmas	85,8	Sangat Memuaskan	
- Kebersihan alat medis yang digunakan saat pemeriksaan	85	Sangat Memuaskan	88,6
- Kelengkapan administrasi dalam pelayanan di puskesmas	86,2	Sangat Memuaskan	
- Kerapian dan kebersihan penampilan dokter, perawat, dan Pegawai Puskesmas	98	Sangat Memuaskan	
RELIABILITY			
- Kecepatan dalam penerimaan pasien	85,4	Sangat Memuaskan	
- Pelayanan berdasarkan nomor urut pendaftaran	87,4	Sangat Memuaskan	
- Masa buka dan tutup puskesmas sesuai dengan jadwal	87,6	Sangat Memuaskan	86,88
- Ketepatan kehadiran dokter di puskesmas	87,2	Sangat Memuaskan	
- Ketepatan kehadiran perawat di puskesmas	86,8	Sangat Memuaskan	
RESPONSIVENESS			
- Kemampuan dokter menanggapi keluhan pasien	85,8	Sangat Memuaskan	
- Kesabaran dokter dalam memberikan informasi yang jelas pada pasien	86,8	Sangat Memuaskan	
- Kenyamanan pasien saat dokter menjalankan pemeriksaan kepada pasien	86,6	Sangat Memuaskan	86,16
- Ketepatan dan ketangkasan tindakan dokter di saat diperlukan oleh pasien	85,4	Sangat Memuaskan	
- Ketepatan dan ketangkasan tindakan perawat di saat diperlukan oleh pasien	86,2	Sangat Memuaskan	
ASSURANCE			
- Kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menyembuhkan pasien	85,0	Sangat Memuaskan	
- Keramahan, kesopanan, dan persahabatan dari dokter/perawat pada pasien	88	Sangat Memuaskan	
- Kemampuan komunikasi dan kedekatan dokter maupun perawat terhadap pasien	86,6	Sangat Memuaskan	85,96
- Pemberian jaminan kesembuhan dari dokter kepada pasien	85,4	Sangat Memuaskan	
- Mutu obat-obatan dan jumlahnya memadai	84,8	Sangat Memuaskan	

dimensi kepuasan dikalikan dengan nilai konversi setelah selesai wawancara. Adapun tingkat kepuasan masyarakat disajikan pada Tabel 1. dan Tabel 2.

Berdasarkan penilaian secara umum diketahui bahwa penilaian kepuasan masyarakat memiliki nilai terendah yakni 75,2 sedangkan nilai tertinggi 100,0. Rata-rata secara keseluruhan untuk penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan 5 dimensi diperoleh nilai 86,84 yang menunjukkan secara umum pelayanan yang diberikan telah sangat memuaskan (Tabel 1).

Untuk penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada responden penelitian menunjukkan bahwa 67% (67 orang) mengatakan sudah sangat memuaskan dan 33% responden (33 orang) mengatakan mendapat pelayanan yang memuaskan. (Tabel 2).

Tabel 3 (continued)

Dimensi Kualitas Pelayanan	Rata-Rata	Interpretasi	Rata-Rata Dimensi
EMPATHY:			
- Kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan semangat dan harapan kepada pasien	87,4	Sangat Memuaskan	
- Pemberian informasi oleh dokter dan perawat terhadap penyakit dan pengobatan pada pasien	87,8	Sangat Memuaskan	86,64
- Dokter dan perawat memenuhi keinginan pasien	85,4	Sangat Memuaskan	
- Kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien	85,8	Sangat Memuaskan	
- Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat pada pasien	86,8	Sangat Memuaskan	

Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dapat dibagi dalam 5 dimensi dimana diantaranya adalah: aspek fasilitas fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian pelayanan kesehatan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Aspek penilaian tersebut terdapat dalam bentuk sub-pernyataan terdapat pada Tabel 3.

Penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari 25 sub pernyataan diperoleh semua sub pernyataan (100%) berada pada kategori sangat memuaskan. Nilai yang diperoleh pada semua sub pertanyaan berada pada kisaran nilai 84,8-98,0. Nilai terendah didapatkan pada sub pertanyaan pada dimensi *assurance*, dan nilai tertinggi didapat pada sub pertanyaan pada dimensi *tangibles*.

Indeks kepuasan jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki rata-rata penilaian sangat memuaskan. Penilaian sangat memuaskan diurutkan dari tinggi ke rendah meliputi : dimensi *Tangibles* (88,6), *Reliability* (86,88), *Empathy* (86,64), *Responsiveness* (86,16), dan *Assurance* (85,96).

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara Umum

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan UPT Kesmas Gianyar II secara umum berada pada rentang 75,2-100. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan memiliki rentangan dari kurang memuaskan (rentang nilai 41-60) hingga sangat memuaskan (rentang nilai 81-100) jika melihat hasil per individu. Namun secara rata-rata diperoleh nilai sebesar 86,84 yang menunjukkan bahwa secara umum penilaian

masyarakat berada pada kategori sangat memuaskan. Penilaian yang dilakukan pada tahun 2015 ini sedikit berbeda dengan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang pernah dilakukan oleh UPT Kesmas Gianyar II pada tahun 2011. Pada kajian tersebut dengan melibatkan 14 unsur IKM ditemukan rata-rata sebesar 80,469 dimana masuk dalam kategori baik (rentang nilai 62,51-81,25) (Tipe B).⁴ Sedangkan jika membandingkan dengan penelitian sejenis lainnya diperoleh bahwa penilaian yang diberikan ini cenderung lebih tinggi jika dibandingkan dengan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Binjai Kota tahun 2010 dimana rata-rata berada pada kategori memuaskan (Nilai 75,4).⁵ Hasil ini menunjukkan secara umum terdapat kecenderungan adanya perubahan penilaian masyarakat kearah yang lebih positif dalam hal kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sejak tahun 2011 hingga 2015.

Selain melihat nilai rata-rata dari keseluruhan dimensi kepuasan masyarakat maka berdasarkan persentasenya dapat diketahui sebagian besar masyarakat (67%) yang pernah mendapat pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Gianyar II mengatakan pelayanan yang diberikan telah sangat memuaskan. Sedangkan sebagian lainnya yakni pada 33% (38 orang) masyarakat mengatakan memuaskan, tidak ada yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Penilaian tersebut sesuai dengan kajian yang telah dilakukan UPT Kesmas Gianyar II sebelumnya bahwa pada kajian sebelumnya tidak ditemukan masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan.⁴

Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian kepuasan masyarakat jika melihat dari-pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka diperoleh hasil bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan telah sangat memuaskan (rentang nilai rata-rata 85,96 - 88,6). Penilaian

sangat memuaskan diurutkan dari tinggi terendah meliputi: dimensi *Tangibles* (88,6), *Reliability* (86,88), *Empathy* (86,64), *Responsiveness* (86,16), dan *Assurance* (85,96). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dirasakan sangat memuaskan dalam pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan sendiri bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.⁶ Bukti fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Keberadaan bukti fisik yang tinggi maka akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta berujung pada kepuasan masyarakat.⁷ Penilaian dimensi jaminan dan kepastian pelayanan kesehatan (*Assurance*) pada kajian ini menempati urutan terakhir dalam hal dimensi yang memberikan penilaian sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah merasa diperlakukan dengan baik dan merasa aman saat diperiksa akibat adanya pengetahuan, kemampuan, serta kesopanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.⁷ Namun dimensi tersebut bukanlah hal utama yang dalam menumbuhkan rasa kepuasan bagi masyarakat melainkan pada dimensi lainnya. Hasil ini berbeda dengan penelitian lainnya yang dilakukan di Puskesmas Binjai Kota dimana dimensi jaminan dan kepastian pelayanan (*Assurance*) merupakan dimensi utama yang memegang peranan penting terhadap kepuasan masyarakat.⁶

KESIMPULAN

Penilaian tingkat kepuasan masyarakat secara umum diperoleh nilai terendah adalah 75,2 sedangkan

nilai tertinggi 100. Namun berdasarkan rata-rata diperoleh nilai 86,84 yang menunjukkan telah sangat memuaskan. Berdasarkan persentase diperoleh 67% masyarakat memberikan penilaian sangat memuaskan. Kemudian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan rata-rata secara keseluruhan berada pada penilaian sangat memuaskan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jika diurutkan penilaian tertinggi ke terendah diantaranya: dimensi *Tangibles* (88,6), *Reliability* (86,96). Diharapkan agar UPT Kesmas Gianyar II lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada dimensi *Assurance* dalam hal ini kualitas obat-obatan maupun jumlah dikarenakan masih berada pada penilaian cukup memuaskan, belum berada pada kategori memuaskan. Peningkatan kualitas tersebut ataupun manajemennya tentunya akan mampu berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Petunjuk Teknis Jamkesmas di Puskesmas dan Jaringannya Jakarta: Direktorat Bina Kesehatan Masyarakat Depkes RI; 2008.
2. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu. JMPK. 2010; p. 177-184.
3. Yunevy EFT, Haksama S. ANALISIS KEPUASAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN DI PUSKESMAS MEDOKAN AYU SURABAYA. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 2013; 1(1).
4. UPT KESMAS Gianyar II. Profil Kesehatan UPT Kesmas Gianyar II Gianyar: UPT KESMAS Gianyar II; 2011.
5. Santosa H, Malek NM. Penilaian Kualitas Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Wilayah Sumatera Utara, Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2011; 14(1): p. 49-54.
6. Tjiptono F. Service Management Mewujudkan Layanan Prima Yogyakarta: Penerbit Andi; 2012.
7. Trihono. Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat Jakarta: Sagung Seto; 2005.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution