

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS CEPER KLATEN**

Saifudin Zukhri¹, Muchson Arroseyid², Sutaryono³

¹Prodi S1 Keperawatan, STIKES Muhammadiyah Klaten

^{2,3}Prodi D3 Farmasi, STIKES Muhammadiyah Klaten

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Metode penelitian : jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan instrumen *kuesioner*. Penelitian ini dilakukan pada 94 pasien yang sedang berobat di Puskesmas Ceper dimana sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ceper berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pendidikan, dan umur mendapatkan hasil sangat puas 8 (8.51%), puas sebanyak 62 (65.95%), tidak puas sebanyak 24 (25.53%).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien , Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Ceper

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad-abad yang lalu, sampai saat ini para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan mutu dirinya, profesinya, maupun peralatan kedokterannya, kemampuan material kesehatan, khususnya manajemen mutu pelayanan kesehatan juga ditingkatkan (Wijono, 1999). Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Mubarak dan Nurul, 2009).

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2000). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2001).

Mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Dimana pada saat ini mutu pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (*pharmaceutial care*). Sebagai konsekuensi pada perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Anonim, 2009). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang berorientasi kepada pasien baiknya diperlukan suatu evaluasi melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada bagian pelayanan untuk melihat tingkat kepuasan pasien. Sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja juga sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian (Anonim, 2009).

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan kebutuhan yang dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Kotler, 2002). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah tempat pemberi pelayanan kesehatan diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Kebanyakan dari pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi dkk, 2013).

Puskesmas Ceper merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Klaten dengan petugas kamar obat 1 orang asisten apoteker dan 2 staff. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada pasien yang berobat di Puskesmas Ceper menyatakan bahwa pasien mengeluh terhadap pelayanan kesehatan terkhusus di pelayanan kefarmasian karena waktu tunggu pelayanan obat kurang cepat. Kasus juga ditemukan pada penyerahan obat, tidak lengkapnya informasi tentang obat yang diberikan ke pasien, pemantauan pencatatan pengelolaan obat dan konseling pasien. Berdasarkan latar belakang di studi pendahuluan di Puskesmas Ceper peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ceper”

BAHAN DAN METODE

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode *kuesioner*. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang terjadi dimasyarakat (Notoatmodjo, 2010).

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ceper Klaten.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Ceper Klaten. Sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007). Dengan kriteria bersedia menjadi responden, bisa membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan baik. Bahan yang digunakan adalah kuesioner.

Pengolahan data dilakukan terhadap data yang di peroleh dari pernyataan kuisisioner dengan jalan *editing* (pengeditan), *coding* (pengkodean) dan *tabulating*. Seluruh data hasil penelitian dianalisis secara deskriptif menggunakan komputerisasi.

HASIL

Karakteristik dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ceper diperoleh sampel 94 responden terdiri atas laki-laki dan perempuan, umur antara 17 tahun hingga 64 tahun, dan tingkat pendidikan bervariasi dari SD hingga perguruan tinggi (S-1).

Pada tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang (34.04%) dan responden perempuan sebanyak 62 orang (65.96%). Jadi, dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Pada tabel 4.2 diketahui jumlah responden yang paling sedikit adalah berumur >60 tahun sebanyak 1 orang (1.06%), dan responden yang paling banyak berumur 21-30 tahun sebanyak 30 orang (31.91%). Dalam penelitian ini rata-rata responden memiliki umur 23 tahun.

Pada tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden yang paling sedikit adalah berpendidikan SD sebanyak 9 orang (9.57%), dan responden yang paling banyak adalah berpendidikan SMA sebanyak 40 orang (42.56%). Jadi, sebagian besar responden penelitian ini adalah berpendidikan SMA.

Pada tabel 5.4 diketahui bahwa sebagian kecil responden merasa tidak puas atas kehandalan pelayanan Puskesmas Ceper yaitu sebanyak 2 orang (2.12%), dan sebagian besar responden merasa sangat puas atas kehandalan pelayanan Puskesmas Ceper yaitu sebanyak 47 orang (50.00%).

Pada tabel 5.5 diketahui bahwa sebagian kecil responden yang merasa sangat tidak puas atas ketanggapan pelayanan Puskesmas Ceper ketanggapan pelayanan Puskesmas Ceper yaitu sebanyak 58 orang (61.71%).

Pada tabel 5.6 diketahui bahwa responden yang merasa tidak puas atas jaminan pelayanan di Puskesmas Ceper yaitu sebanyak 3 orang (3.19%), dan responden yang merasa puas atas jaminan pelayanan Puskesmas Ceper sebanyak 56 orang (59.58%).

Pada tabel 5.7 diketahui bahwa responden tidak puas atas empati pelayanan Puskesmas Ceper sebanyak 4 orang (4.25%), dan responden yang merasa puas 67 orang (71.29%).

Pada tabel 5.8 diketahui bahwa responden yang merasa tidak puas atas bukti langsung pelayanan Puskesmas Ceper sebanyak 12 orang (12.76%), dan paling banyak responden yang merasa sangat puas atas bukti langsung pelayanan Puskesmas Ceper sebanyak 65 orang (69.15%).

PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan umur. Jumlah responden penelitian ini adalah 94 orang. Responden terdiri atas laki-laki dan perempuan, umur antara 17 tahun hingga 64 tahun, dan tingkat pendidikan bervariasi dari SD hingga perguruan tinggi (S-1). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu berjumlah 62 (65.96%). Sedangkan hasil penelitian Supardi (2008) menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku pasien rawat jalan di puskesmas adalah belum/tidak bekerja, status ekonomi tidak mampu, tempat tinggal di pedesaan dan tidak ada penanggung biaya berobat. Umur mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata umur responden sebagian besar berumur antara 21-30 tahun sebanyak 30 orang (31.91%), hal ini dikarenakan umur digunakan sebagai ukuran mutlak atau indikator fisiologis yang berbeda, dan siklus hidup (status perkawinan, besarnya keluarga) dengan asumsi bahwa perbedaan derajat kesakitan, dan penggunaan pelayanan kesehatan sedikit banyak akan berhubungan dengan kualitas pelayanan obat dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 40 orang (42.56%), hal ini karena tingkat pendidikan mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di masyarakat.

Pendidikan adalah usaha sumber dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar seseorang secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki pengendalian diri, kepribadian, keagamaan, kecerdasan, akhlak mulia serta mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang untuk bertindak dan berfikir.

Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ceper berkaitan dengan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyimpanannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas jasa Puskesmas Ceper berkaitan dengan persepsi pasien, yaitu pemahaman dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian Puskesmas Ceper. Penilaian atas kualitas pelayanan ini dapat diukur dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti isik, dan empati. Masing-masing aspek ini dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

Kehandalan (*reliability*)

Menurut Tjiptono (2007), dimensi kehandalan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, dan konsisten. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 45(47.88%) pasien merasa puas dan sebanyak 47 (50.00%) pasien merasa sangat puas atas kehandalan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Ini menandakan bahwa kehandalan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper adalah baik, seperti tenaga medis dan karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun ada 2 pasien (2.12%) yang merasa tidak puas atas kehandalan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Hal ini terjadi karena pasien merasa tidak diberikan pelayanan yang baik, seperti tenaga medis dan karyawan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan, tidak tepat memberikan informasi tentang kasiat obat dan efek samping obat, petugas instalasi farmasi tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik di bidang kefarmasian, dan prosedur pelayanan obat dirasa sulit

Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi ketanggapan menunjukkan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh dan perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebanyak 58 (61.71%) pasien merasa puas dan sebanyak 16 (17.02%) pasien merasa sangat puas atas ketanggapan yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Ini menandakan bahwa ketanggapan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ceper adalah baik, seperti waktu tunggu pelayanan obat berlangsung cepat, keaktifan petugas instalasi farmasi dalam pelayanan obat kepada pasien, ketanggapan petugas farmasi terhadap keluhan pasien, dan pelayanan dimulai tepat waktu.

Namun ada 19 (20.21%) tidak puas dan 1 (1.06%) merasa sangat tidak puas atas ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Hal ini dikarenakan pasien merasakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat berlangsung terlalu lama, keaktifan petugas instalasi farmasi kurang dalam pelayanan obat kepada pasien, kurang ada ketanggapan dari petugas instalasi farmasi terhadap keluhan pasien, petugas instalasi yang terkadang meninggalkan ruang farmasi, dan pelayanan tidak dimulai tepat waktu.

Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keraguan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 56 (59.58%) pasien merasa puas dan sebanyak 35 (37.23%) pasien merasa sangat puas atas jaminan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Ini menandakan bahwa jaminan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ceper adalah baik, seperti ketersediaan obat di instalasi farmasi, tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima, tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan/pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya, tenaga medis dan karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya. Namun ada 3 pasien (3.19%) yang merasa tidak puas atas jaminan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper, karena pasien tersebut menilai bahwa ketersediaan obat di instalasi farmasi kurang lengkap, tenaga medis dan karyawan tidak memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.

Empati (*empathy*)

Dimensi empati ini menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 67 (71.29%) pasien merasa puas dan sebanyak 23 (24.46%) pasien merasa sangat puas atas empati pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Ini menandakan bahwa empati pelayanan di Puskesmas Ceper adalah baik, seperti petugas instalasi farmasi tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama, komunikasi pasien dan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar, petugas instalasi farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien, dan petugas instalasi farmasi sopan dan ramah memberikan pelayanan obat kepada pasien. Namun ada 4 (4.25%) pasien yang merasa tidak puas atas empati pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ceper, hal ini disebabkan karena pasien menilai bahwa petugas instalasi farmasi membuat pasien harus menunggu antrian lama, komunikasi pasien dengan tenaga instalasi farmasi tidak berjalan baik dan lancar, petugas instalasi farmasi tidak memberikan perhatian yang baik kepada pasien, dan petugas instalasi farmasi kurang sopan dan kurang ramah memberikan pelayanan obat kepada pasien.

Bukti Langsung (*tangible*)

Menurut Arikunto (2006), karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Berdasarkan hasil

penelitian diketahui sebanyak 65(69.15%) pasien merasa puas dan sebanyak 17 (18.09%) pasien merasa sangat puas atas bukti langsung atas prasarana dan sarana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ceper. Ini menandakan bahwa bukti langsung pelayanan kefarmasian Puskesmas Ceper adalah baik, seperti letak Puskesmas yang strategis, penataan ruang yang teratur, ruang tunggu di instalasi farmasi tersedia cukup tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu di instalasi farmasi. Namun ada 12 (12.76%) pasien merasa tidak puas atas bukti langsung yang dimiliki oleh Puskesmas Ceper. Hal ini dikarenakan pasien tersebut menilai bahwa penataan ruang kurang teratur, ruang tunggu di instalasi farmasi kurang mencukupi untuk tempat duduk, dan ruang tunggu di instalasi farmasi dirasa kurang nyaman.

Dilihat dari kelima aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti langsung, dan empati terlihat bahwa sebagian besar pasien Puskesmas Ceper merasa sangat puas. Kehandalan pelayanan Puskesmas Ceper terlihat dari petugas instalasi farmasi memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan, ketepatan pemberian informasi tentang khasiat obat dan efek samping obat, petugas instalasi farmasi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik di bidang kefarmasian, dan kemudahan prosedur pelayanan obat. Ketanggapan pelayanan kefarmasian Puskesmas Ceper dapat dilihat dari waktu tunggu pelayanan obat berlangsung cepat, keaktifan petugas instalasi farmasi dalam pelayanan obat kepada pasien, ketanggapan petugas instalasi farmasi terhadap keluhan pasien, dan pelayanan dimulai tepat waktu. Jaminan pelayanan Puskesmas Ceper terlihat dari ketersediaan obat di instalasi farmasi, tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima, tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan/pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya, tenaga medis dan karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.

Bukti langsung pelayanan kefarmasian Puskesmas Ceper dapat dilihat dari letak Puskesmas strategis, penataan ruang yang teratur, ruang tunggu diinstalasi farmasi tersedia cukup tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu di instalasi farmasi. Empati pelayanan kefarmasian Puskesmas Ceper dapat dilihat dari petugas instalasi farmasi tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan baik dan lancar, petugas instalasi farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien, dan petugas instalasi farmasi sopan dan ramah memberikan pelayanan obat kepada pasien. Kepuasan pelayanan terhadap pasien oleh Puskesmas sangat penting, agar para pasien bersedia berobat kembali ke Puskesmas. Perasaan puas atau tidak puas pasien tersebut tergantung pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas diharapkan memperhatikan kelima aspek kualitas pelayanan seperti yang telah dijelaskan di atas, agar dapat pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ceper secara total mendapatkan hasil sangat puas 8 (8.51%), puas sebanyak 62 (65.95%), tidak puas sebanyak 24 (25.53%),.

Saran

Penelitian selanjutnya di harapkan lebih meneliti informasi obat tentang kepuasan pasien dan kuesioner perlu di pertajam mengenai item-item yang mengukur pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M. 2000 *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Anonim.1991. *Pedoman Pengelolaan Obat di Puskesmas*. Departemen Kesehatan.RI, Jakarta
- Anonim.2004. No. 128/MenKes/SK/11/2004 tentang *Keputusan Menteri Kesehatan republik Indonesia kebijakan dasar pusat kesehatan Masyarakat Jakarta : Pedoman Pelayanan Kesehatan Puskesmas* Departemen kesehatan RI. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Anonim. 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan. Jakarta
- Anonim. 2009. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan. Jakarta
- Arikunto. 2002. *Tentang Sampel Penelitian*. CV. Alfa Beta. Jakarta.
- Arikunto. 2005. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto. 2009. *Tentang Kriteria Alat Ukur Pengumpulan Data*. Jakarta
- Hidayat. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika Jakarta
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelnggan*.PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler. 2000. *Mutu Pelayanan Pasien di Puskesmas*. Jakarta
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Perhalindo. Jakarta
- Kotler. 2003. *Marketing Management, prentice Hall, New jersey*. Jakarta
- Kotler. 2005. *Management Pemasaran*. PT. INDEKS Kelompok. Jakarta
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Moenir, H. A. S. ,1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. BUMI AKSARA. Jakarta.
- Mubarak, W.I. dan Nurul, Chayatin 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriani Cipta, K. N., 2013. *Analisis Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Jurnal Managemen, vol. 10 No.3 April 2013
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Prihatiningsih, Wuri. 2010. *Kepusan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Klaten*.
- Pujiyati, Susila. 2011. *Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Rawat Jalan Pavilium Cendana RSUD Dr. Moewardi Surakarta*.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Sleman*.

- Siregar dan Amalia, 2004. *Manajemen Informasi Obat*. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Tentang Metode Penelitian*. CV. Alfa Beta, Jakarta.
- Supardi. 2008. “ *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pasien Berobat ke Puskesmas* (Laporan Penelitian Puslitbang Sisjakes Badan Litbangkes dan Puslitbang Biomedis dan Farmasi Badan Litbangkes). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Volume 11 No. 1 januari 2008, halaman 11-18.
- Tjiptono dan Diana 2001. *Total Quality manajemen*. Edisi IV, Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F.C.2005. *Service Qualite dan Vaction*. CV. Andi offiset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F.C.2007. *Strategi Pemasaran*. CV . Andi Offiset, Yogyakarta.
- Wijono. 2004. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga Press,Surabaya.