

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI

*Description of Patient Satisfaction with Dental and Mouth Health Services
at Dental Poly*

**Siti Dinda Prasasti^{1*}, Tiurmina Sirait¹, Hetty Anggrawati Koesoemah¹,
Dewi Sodja Laela¹**

¹Jurusan Keperawatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Bandung,

*Email: 678dinda@gmail.com ,

ABSTRACT

Health Center as a first-level health service facility which is a benchmark for the success of health development should be able to provide good service quality so that it can provide satisfaction to patients. Patient satisfaction is obtained if the services provided are in accordance with their expectations. This study aims to determine the description of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Poly Health Center. This research is descriptive research. The sampling technique was carried out using an accidental sampling technique with a sample of 60 respondents. Data processing is carried out using a frequency distribution table of all answers filled out by respondents. The results of the study on the description of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Poly illustrates that patient satisfaction with the satisfaction of the reliability of health workers in providing services with the largest percentage of the score is 98%, on the satisfaction of the response of health workers with a percentage of the total score of 100% on facilities and infrastructure with a percentage of the total score of 98% which states that respondents are satisfied with the services provided. That respondents are satisfied with the services provided.

Key Word : Satisfaction, Health Services

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan kesehatan seharusnya dapat memberikan mutu pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien. Tujuan dari penelitian ini diperolehnya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 60 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan tabel distribusi frekuensi dari seluruh jawaban yang diisi oleh responden. Hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi menggambarkan bahwa kepuasan pasien terhadap kepuasan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dengan persentase jumlah skor terbesar 98%, terhadap kepuasan ketanggapan tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 100%, terhadap sarana dan prasarana dengan persentase jumlah skor 98% yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Proporsi penduduk yang memiliki masalah gigi dan mulut serta telah menerima perawatan dari tenaga medis di Indonesia pada tahun 2018 telah mencapai 962.045 jiwa. Cakupan pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut di antaranya proporsi penduduk yang bermasalah gigi dan mulutnya adalah orang yang mengeluh atau merasa bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulutnya seperti gigi berlubang, gigi telah dicabut, mengalami kegoyahan gigi, pernah mengalami pembengkakan dan atau pernah ada bisul pada gusi, sariawan (*perceived need*). Dalam 12 bulan terakhir proporsi penduduk yang telah menerima perawatan atau pengobatan gigi dari tenaga medis gigi (dokter gigi spesialis, dokter gigi, perawat gigi) dalam 12 bulan terakhir¹.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilakukan secara komprehensif kepada individu dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokus pada aspek promotif, preventif dan kuratif dasar. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga kesehatan².

Kepuasan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan³.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk kegiatan peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan mulut, pengobatan penyakit gigi dan mulut, dan pemulihan kesehatan gigi dan mulut⁴. Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat⁵. Penyedia pelayanan kesehatan harus terus meningkatkan mutu pelayanan baik dari aspek kepuasan, kenyamanan serta keselamatan pasien sehingga pelayanan kesehatan menjadi efektif, salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia adalah puskesmas⁶.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja⁷.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, memberikan hasil persentase kepuasan pasien terhadap dimensi komunikasi sebesar 68,2% lebih rendah dibandingkan dengan dimensi kenyamanan sebesar 83,02% dan dimensi kualitas teknis mencapai 93,06%. Hasil penelitian ini menunjukkan pasien sering tidak puas terhadap kualitas serta jumlah informasi yang didapat dari hasil tenaga kesehatan maupun fasilitas pelayanannya. Hal ini terlihat dari data hasil penelitian yang menyatakan bahwa 35%-40% pasien merasa tidak puas saat berkomunikasi dengan tenaga kesehatan khususnya dengan tenaga medis dokter⁸. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kaligis (2018)

tentang hubungan kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Motoling Timur kecamatan Motoling timur Kabupaten Minahasa Selatan, dilihat dari hasil responden mengenai pelayanan terbaik pada kategori pelayanan kesehatan dengan jumlah 64 (76,19%) responden, sedangkan kategori pelayanan kurang baik pada kategori pelayanan kesehatan yaitu 20 (23,81%) responden⁹.

Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung dengan jumlah responden 67 orang diperoleh hasil untuk variabel ketersediaan (*Available*) sebagian besar responden menjawab puas dengan persentase (80,59%) dan (16,41%) responden merasa sangat puas. Untuk variabel kewajaran (*Appropriate*) sebagian besar responden menjawab puas dengan persentase (78,5%) dan (15,5%) responden merasa sangat puas. Kemudian untuk variabel kesinambungan (*continue*) sebagian responden menjawab puas yaitu (68%) dan (11%) responden merasa sangat puas. Pada variabel penerimaan (*Acceptable*) responden menjawab puas sebesar (68,5%) dan (17%) merasa sangat puas. Untuk variabel ketercapaian (*Accessible*) sebagian besar responden (79%) merasa puas dan (18,5%) merasa sangat puas. Pada variabel keterjangkauan (*Affordable*) responden yang menjawab puas sebesar (76%) dan (18%) responden sangat puas. Dan untuk variabel efisiensi (*Efficient*) responden menjawab puas sebesar (71%) dan (9%) menjawab sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata sebanyak 54 responden atau 80,59% menyatakan puas dengan tersedianya pelayanan kesehatan gigi

dan mulut di puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung¹⁰.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara dapat dilihat mengenai pelayanan dokter terbaik dengan jumlah 79,19% responden, dibandingkan dengan kategori pelayanan perawat baik berjumlah 65,07% responden, dari hasil penelitian tersebut jumlah pasien yang merasa puas dengan hasil pelayanan kinerja puskesmas dirasa cukup baik¹¹.

UPT Puskesmas Cibaliung merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan di tingkat pertama tentu harus dapat memberikan mutu pelayanan berkualitas. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menjaga kualitas mutu pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat berperan penting terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam jasa pelayanan kesehatan khususnya puskesmas. Berdasarkan hasil uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan umum dilakukan penelitian yaitu Diketahuinya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi UPT Puskesmas Cibaliung.

Serta memiliki tujuan khusus yaitu :

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari ketanggapan tenaga kesehatan dalam

memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari sarana dan prasarana yang tersedia.

Manfaat penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan Puskesmas Cibaliung untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas dan yang berkaitan dengan fungsi puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret tahun 2021 di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi UPT Puskesmas Cibaliung. Populasi dalam penelitian ini adalah 60 orang. Pemilihan sampel populasi dalam penelitian adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Alat pengukuran yang digunakan ini adalah kuesioner yang diisi langsung oleh responden yang menerima pelayanan di Poli Gigi.

Data yang telah dikumpulkan diolah menjadi tabel distribusi frekuensi.

HASIL

Hasil penelitian yang didapat dalam mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung

terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, ketanggapan tenaga kesehatan, serta sarana dan prasarana yang diukur berdasarkan rentang puas atau tidak puasnya pasien disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kehandalan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan

No.	Pertanyaan	Kepuasan Pasien	
		Puas	Tidak Puas
1.	Melakukan Pelayanan Yang Optimal	98%	2%
2.	Profesional dan Bertanggung Jawab	98%	2%
3.	Kesesuaian Jumlah Tenaga Kesehatan gigi dengan Beban Pekerjaan	73%	27%
4.	Melakukan Pemeriksaan dengan Teliti	98%	2%

Tabel 1 dapat diketahui sebanyak 59 (98%) responden puas terhadap Kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan gigi dalam melakukan

pelayanan yang optimal, professional dan bertanggung jawab, melakukan pemeriksaan dengan teliti. Sebanyak 44 (73%) responden puas terhadap Kesesuaian jumlah tenaga kesehatan gigi dengan beban pekerjaan di Poli Gigi Puskesmas Cibaliung.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Ketanggapan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan

No.	Pertanyaan	Kepuasan Pasien	
		Puas	Tidak Puas
1.	Waktu tunggu pelayanan	73%	27%
2.	Kecepatan pelayanan	100%	0%
3.	Ketanggapan terhadap keluhan pasien	100%	0%
4.	Pengetahuan tenaga kesehatan gigi	100%	0%

DaTabel 2 dapat diketahui sebanyak 60 (100%) responden puas terhadap kecepatan pelayanan, ketanggapan terhadap keluhan pasien dan pengetahuan tenaga kesehatan gigi. Dan sebanyak 44 (73%) responden puas terhadap waktu tunggu pelayanan poli gigi puskesmas cibaliung.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana yang tersedia

No.	Pertanyaan	Kepuasan Pasien	
		Puas	Tidak Puas
1.	Peralatan kesehatan sudah lengkap	93%	7%
2.	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu	10%	0%
3.	Kursi tunggu pasien sudah cukup tersedia	98%	2%
4.	Tata ruang ergonomis dan nyaman	97%	3%
5.	Fasilitas toilet	80%	20%

Tabel 3 diketahui sebanyak 60 (100%) responden puas terhadap Kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Sebanyak 59 (98%) responden puas terhadap kursi tunggu pasien sudah cukup tersedia. 58 (97%) responden puas terhadap tata ruang ergonomis dan nyaman. 56 (93%) responden puas terhadap peralatan kesehatan sudah lengkap. Dan sebanyak 48 (80%) responden sudah puas terhadap fasilitas toilet.

PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- 1) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- 2) Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap

rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

- 4) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- 5) Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut¹².

Hasil penelitian yang dilakukan di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung, diperoleh persentase jumlah skor terbesar 98% atau sekitar 59 responden menjawab puas (tabel 1). Hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yaitu kemampuan, profesionalisme, tanggung jawab serta ketelitian tenaga kesehatan dalam pemeriksaan sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan hal ini juga memberikan respon yang positif dari para pasien yang berobat ke Poli Gigi tersebut. Beberapa responden yang merasa tidak puas dari seluruh responden yang disurvei dengan jawaban tertinggi sebesar 27%, ketidakpuasan terhadap jumlah tenaga kesehatan gigi dengan jumlah beban kerja. Suatu produk (pelayanan) memenuhi harapan, konsumen (pasien) akan merasa puas jika pelayanan melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut¹³.

Seratus persen responden menyatakan puas terhadap kecepatan pelayanan, ketanggapan pada keluhan pasien, dan pengetahuan tenaga kesehatan. Namun 27% responden merasa tidak puas dengan waktu tunggu

pelayanan Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung (tabel 2). Pasien dengan waktu tunggu yang lama atau lambat akan menimbulkan perasaan tidak senang serta berpengaruh pada kepuasan perawatannya¹⁴.

Seratus persen responden merasa puas dengan kenyamanan fasilitas ruang tunggu, sembilan puluh sembilan persen responden merasa puas dengan kursi tunggu pasien yang tersedia, sembilan puluh tujuh persen responden puas dengan tata ruang ergonomis dan nyaman, dan sembilan puluh tiga persen responden puas dengan peralatan kesehatan yang lengkap dan modern. Namun dua puluh persen responden tidak puas dengan fasilitas toilet yang kurang bersih dan nyaman (tabel 4.3). Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.Pan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang mencakup empat kualitas layanan, diantaranya adalah sarana dan prasarana. Yang dimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan¹⁵.

Kepuasan responden/pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cibaliung merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap hasil pelayanan yang telah didapatkan setelah membandingkannya dengan harapan terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya¹⁶. Perasaan puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh

pasien merupakan ekspresi perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 60 responden mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung, diperoleh hasil :

Responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi yang optimal, tenaga kesehatan yang profesional dan bertanggung jawab, serta pemeriksaan yang menyeluruh dan teliti. Dari total enam puluh responden yang disurvei, sebanyak 100% responden puas terhadap kecepatan pelayanan, ketanggapan terhadap keluhan pasien dan pengetahuan tenaga kesehatan gigi. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, dari total enam puluh responden didapatkan jumlah jawaban terbesar yaitu 100% responden merasa puas dengan kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Terlihat bahwa kualitas dan pelayanan mempunyai hubungan yang erat karena apabila suatu pelayanan berkualitas, maka pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semua hal tersebut merupakan hasil berkesinambungan dari suatu sistem pelayanan kesehatan terutama dikhususkan untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut¹⁷.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
2. Gultom, Erni., P, RR. Ratnasari D. 2017. Konsep dasar Pelayanan

- Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut I. Kementerian Kesehatan.
3. Imran. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kedokteran Gigi TNI AL. R.E. Martadinata Jakarta. 2013. (Karya Tulis Ilmiah). Bandung: Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung.
4. PERMENKES RI NO 89. 2015. "Penyelenggaraan Kesehatan gigi dan Mulut". www.peraturan.go.id . 21 November 2020.
5. Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam) :Media Publikasi Penelitian.Vol.14. Nomor 1.. 42-48.
6. Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam) :Media Publikasi Penelitian.Vol.14. Nomor 1. 42-48.
7. DEPKES RI. 2011. "Pengertian Puskesmas".<http://puskesmasparakan.temanggungkab.go.id>. 10 Januari 2021.
8. Vaidyanatha S, Susmita T. S, Rajkumar, M, Ganesh, A, Balaji, S. K, Kandaswarna, D. 2013. Patient Satisfaction With Dental Service.
9. Kaligis. 2018. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan.
10. Muntaha. H. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung. (Karya Tulis Ilmiah). Bandung: Jurusan

- Keperawatan Gigi Poltekkes
Kemenkes Bandung.
11. Unmiyati, H. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009 Patient satisfaction in health service in Tanjung Priok Sub-District Community Health Center North. Jakarta 2010. *Jurnal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 920.
 12. Budiastuti. (2008). Kepuasan Pengguna Jasa Tentang Jenis Pelayanan : Yogyakarta, : Salemba Medika.
 13. Hill, N., Roche, G. dan Allen R. 2007. *Customer Satisfaction: The customer experience through the costumer's eyes*. London: 2007
 14. Rahma, N. R. 2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sukajadi Kota Bandung (Karya Tulis Ilmiah)*. Bandung: Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung.
 15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
 16. Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC