

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI UNIT PELAYANAN OBAT PUSKESMAS KECAMATAN
KEBAYORAN BARUJAKARTA SELATAN**

Oleh

Indrianti Poppy¹ dan Anam Khairul²

¹Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

²Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, dan berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan puas jika kinerja petugas memenuhi harapannya. Oleh karena itu, perlu adanya survey kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei deskriptif. Yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk menggambarkan suatu keadaan dalam suatu komunitas/masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan dan pengambilan data dilakukan pada periode Maret-April 2018. Pengumpulan data melalui kuesioner, sampel diambil sebanyak 200 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap sikap Apoteker/Petugas Farmasi sangat puas (45,5%) dan puas (54,5%). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu sangat puas sebesar (36,25%), puas (54,5%) dan tidak puas (9,25%). Tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi yaitu sangat puas (60,5%), puas (37,6%) dan tidak puas (1,9%). Tingkat kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas yaitu sangat puas (19%), puas (62,25%), dan tidak puas (16,75%).

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarganya, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.^[1]

Sarana kesehatan berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar

atau upaya kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Selain itu sarana kesehatan dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan, pelatihan serta penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatan. Pelayanan kefarmasian tidak hanya menyediakan terapi obat, tetapi juga keputusan tentang penggunaan obat yang tepat bagi pasien sebagai individu. Jika perlu,

keputusan dapat berupa penolakan pemberian suatu obat resiko tinggi tertentu kepada pasien tertentu atau pemberian obat tertentu kepada pasien resiko tinggi.^[10]

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggungjawab 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.^[8]

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas.

Ketidakpuasan pasien tersebut mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas.^[8]

Penelitian mengenai kepuasan pasien sudah sering dilakukan antara lain oleh Rohmah, E. F. 2015, yaitu "Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan" dan Sulisty P. B. 2016. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu

Kabupaten Klaten". Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru belum memiliki data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru merupakan salah satu Puskesmas Kecamatan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang terletak di JL. Iskandarsyah Raya No. 105 Melawai Jakarta Selatan. Dalam melaksanakan tugasnya dan untuk mendekatkan jangkauan pelayanan kesehatan pada masyarakat, Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru dibantu oleh 10 Puskesmas Kelurahan dan 1 Rumah Bersalin dengan tenaga Pegawai Negeri Sipil 90 orang, tenaga kontrak 65 orang yang terdiri dari Paramedis, Apoteker, Asisten Apoteker dan Tenaga Non Medis. Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru memiliki beberapa unit instalasi salah satunya adalah unit pelayanan obat yang sangat mendukung dalam hal pelayanan obat – obatan bagi pasien.

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru pada tahun 2013 sampai dengan 2016 terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien, yaitu pada tahun 2013 sebanyak 52876 pasien, tahun 2014 sebanyak 71039 pasien, tahun 2015 sebanyak 97198 pasien dan pada tahun 2016 sebanyak 118637 pasien. Dengan adanya kenaikan kunjungan tersebut diharapkan adanya penambahan jumlah petugas pelayanan di puskesmas agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, tepat dan aman.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang tingkat kepuasan pasien

rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: "Belum adanya data tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan."

Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden yang mencakup: jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan dan penghasilan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, yang mencakup: sikap petugas unit pelayanan obat, dalam memberikan pelayanan, pemberian informasi obat, dan kenyamanan fasilitas terhadap pelayanan.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelaksanaan konseling obat yang diterima di Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Manfaat Penelitian

1. Bagi responden

Memberikan kesempatan kepada responden untuk menyampaikan aspirasi tentang pelayanan kefarmasian di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

2. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman dan memperluas wawasan tentang ilmu kesehatan khususnya ilmu mengenai tingkat kepuasan pasien dan bagaimana sistem pelayanan kefarmasian di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

3. Bagi puskesmas

Diharapkan pasien rawat jalan yang membutuhkan pelayanan kefarmasian di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan memperoleh pelayanan yang semakin prima dan profesional sehingga semakin tinggi minat pasien untuk datang untuk memeriksakan kesehatannya ke puskesmas kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan, hasil pengamatan dari observasi/ survey dengan menggunakan kuesioner.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan di bagian Unit

Pelayanan Obat yang dilaksanakan periode Maret-April 2018.

Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang di layani Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan pada periode Maret-April 2018.

2. Sampel penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang sedang menunggu obat yang bersedia mengisi kuesioner dan setelah selesai dilanjutkan dengan pasien berikutnya. Demikian seterusnya sehingga didapatkan sekitar 15 – 20 responden (sampel) dalam sehari dalam kurun waktu yang berbeda, yaitu pagi (jam 08.00 – 10.00), siang (jam 10.30 – 12.30) dan sore (jam 13.30 – 15.30). Dengan perhitungan jumlah responden berdasarkan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Jumlah responden

N = Total populasi

e = Batas toleransi error

Batas toleransi error 10%.Jumlah pasien di puskesmas pada periode Maret-April 2018 yaitu berjumlah 21014 pasien, maka di dapat $n = 21014 / (1 + 21014 * (0,1)^2)$, $n = 21014 / 211,14$, $n = 99,53 = 100$ pasien. Karena peneliti ingin mendapatkan hasil yang lebih baik, maka peneliti mengambil 200 responden untuk dijadikan sampel penelitian.

Variable Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh variable bebas yang didapat dari faktor internal maupun eksternal terhadap variabel terikat. Berikut adalah kerangka konsep penelitian.

Inklusi dan Eksklusi

1. Inklusi

Menurut Nursalam (2008) kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti. Pada penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

- a. Pasien yang sebelumnya sudah pernah berobat di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru
- b. Mampu berkomunikasi

2. Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari studi karena berbagai sebab. Pada penelitian ini kriteria eksklusinya adalah:

- a) Pasien yang tidak bersedia diteliti
- b) Pasien dengan umur dibawah 12 tahun

Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah berasal dari Kuesioner Eka Fathu Rohmah (tahun 2015).

Teknik pengumpulan data

Data primer diperoleh dengan cara mengisi lembar kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner yang

berisi pertanyaan kepada responden yang sedang menunggu obat dan diberi penjelasan dalam mengisi kuesioner yang dilanjutkan dengan sedikit wawancara untuk menambah beberapa data yang diperlukan.

Pengolahan data

1. Mengumpulkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien/keluarga pasien.
2. Memasukkan data dari kuesioner kedalam lembar sheet excel yang telah dipersiapkan sebelumnya terdiri dari karakteristik, Sikap (penampilan, keramahan, sikap), Pelayanan (kecepatan pelayanan, obat lengkap), Informasi (informasi penggunaan obat, alergi, lupa minum obat, khasiat obat), Kenyamanan fasilitas (fasilitas ruang tunggu, AC, TV) dst.
3. Data dimasukkan kedalam lembar sheet SPSS 24
4. Data dianalisa dengan metode deskriptif.
5. Membuat hasil perolehan data dalam bentuk tabel dan diagram serta menganalisanya dengan menggunakan analisis univariat, yaitu dilakukan terhadap tiap variable dari hasil penelitian. Umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dari tiap variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Jenis kelamin

Pada penelitian ini jumlah responden perempuan (122 orang) lebih banyak dari responden laki-laki (78 orang), hal ini kemungkinan disebabkan sebagian besar responden Ibu rumah tangga dan penelitian

dilakukan pada jam kerja yaitu jam 08.00 – 15.00, sehingga hal ini kemungkinan yang menyebabkan responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki.

2. Umur

Dapat diketahui bahwa responden yang banyak datang ke unit pelayanan obat yaitu dengan umur >50 – 60 tahun sebanyak 62 orang (31%). Hal ini kemungkinan disebabkan karena semakin tua usia seseorang fungsi organnya semakin turun misalnya fungsi ginjal, fungsi hati, jantung sehingga mereka sering berobat ke Puskesmas.

3. Pendidikan

Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA, hal ini kemungkinan disebabkan sebagian besar responden adalah Ibu rumah tangga yang tidak melanjutkan/menyelesaikan pendidikan tingginya.

4. Pekerjaan

Menunjukkan bahwa sebagian besar Ibu rumah tangga yang tidak bekerja, namun sebagian yang lain bekerja pegawai, wiraswasta, dan sisanya adalah lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan sudah merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyeluruh menyentuh seluruh lapisan masyarakat dari kalangan bawah, menengah ke atas dan sampai masyarakat yang berekonomi tinggi.

5. Penghasilan

Jumlah responden dengan tingkat penghasilan sedang lebih dominan dalam melakukan pengobatan di Puskesmas

Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, hal ini kemungkinan disebabkan biaya administrasi yang murah dan mudah, serta tempat yang mudah dijangkau dan strategis sehingga sangat membantu untuk mempercepat proses pengobatan

6. Kepuasan pasien terhadap sikap apoteker/ petugas farmasi

Dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap sikap apoteker/ petugas farmasi mencakup penampilan, keramahan dan kesopanan, juga sikap petugas itu sendiri. kepuasan pasien terhadap penampilan Apoteker/ Petugas Farmasi menunjukkan dari 200 responden, sebagian besar responden yaitu 141 (70,5%) responden merasa sangat puas dan 59 (29,5%) responden merasa puas terhadap penampilan apoteker/ petugas farmasi di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru. Hal ini kemungkinan disebabkan Apoteker/ Petugas Farmasi sudah mengenakan seragam kerja atribut nama sebagai petugas farmasi.

Dari tabel hasil kepuasan pasien terhadap keramahan dan kesopanan Apoteker/ Petugas Farmasi, sebagian besar responden 88 (44%) responden menjawab sangat puas dan 112 (56%) responden menjawab puas. Sedangkan hasil kepuasan untuk sikap petugas unit pelayanan obat dari 200 responden menjawab sangat puas sebanyak 44 (22%) responden, puas sebanyak 155 (77,5%) responden dan tidak puas sebanyak 1 (0,5%) responden. Dari jawaban tersebut

paling banyak responden menjawab puas dengan persentase 77,5% terhadap sikap petugas di unit pelayanan obat. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh pelatihan-pelatihan yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru terhadap seluruh staf Puskesmas dalam sikap dan keramahan.

7. Kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian

Hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bahwa dari 200 responden sebagian besar responden, yaitu 129 (64,5%) merasa puas dengan kecepatan pelayanan obat, hal ini kemungkinan disebabkan karena petugas farmasi mengacu pada waktu tunggu obat yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, yaitu untuk obat jadi 10 menit dan untuk obat racikan 15 menit. Namun ketika pasien yang ingin menebus obat ramai, beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu obat. Hal ini kemungkinan disebabkan kurangnya jumlah petugas farmasi yang melayani.

8. Kepuasan pasien terhadap informasi obat

Kepuasan responden terhadap informasi obat yang diterima menunjukkan bahwa dari 200 responden sebagian besar yaitu 175 (87,5%) responden menyatakan sangat puas dan 25 (12,5%) responden merasa puas terhadap informasi cara penggunaan obat yang diberikan oleh petugas. Hal ini kemungkinan disebabkan karena petugas yang

memberikan informasi tentang cara penggunaan obat sudah sangat jelas dan tidak terlalu cepat, sehingga pasien mudah memahaminya.

Kemudian dari 200 responden sebanyak 47 (23,5%) responden merasa sangat puas dan 142 (71%) terhadap informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat dan cara penyimpanan obat. Hal ini kemungkinan disebabkan atas pentingnya mengenai informasi cara penyimpanan obat supaya obat bisa bertahan dengan baik dikarenakan penyimpanan yang benar.

dapat diketahui juga bahwa sebagian besar responden yaitu 107(87,5%) responden menyatakan sangat puas dan 59 (29,5% responden terhadap penjelasan mengenai khasiat obat. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pada etiket ditulis khasiat tiap obat yang diberikan.

9. Kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan

Hasil kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan di unit pelayanan obat dapat diketahui dari 200 responden sebanyak 27 (13,5%) dan 122 (62%) responden menyatakan puas. Hal ini disebabkan karena ruang tunggusudah dilengkapi dengan pendingin ruangan dan lingkungan disekitar ruang tunggu sangat dijaga kebersihannya.

Kemudian juga dapat diketahui bahwa dari 200 responden sebanyak 49 responden (24,5%) dan 135 (67,5% responden menyatakan puas terhadap penataan loket, jalur antrian teratur dan mudah dijangkau. Hal ini

kemungkinan disebabkan karena petugas farmasi melayani resep yang lebihdahulu diletakkan di keranjang resep sehingga antrian nomor urut pengambilan obat teratur. Namun pada saat jumlah pasien melebihi kapasitas tempat duduk beberapa pasien mengeluh karena harus menunggu di tempat yang kurang terjangkau, sehingga ketika ada panggilan pengambilan obat menjadi kurang terdengar.

10. Kepuasan pasien dengan penyakit kronis

Kepuasan pasien penyakit kronis terhadap pelayanan kefarmasian yang meliputi, sikap petugas unit pelayanan obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, pelayanan yang diberikan petugas unit pelayanan obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, informasi obat yang diberikan petugas unit pelayanan obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang disediakan lebih banyak responden yang menyatakan puas. Jadi dapat diketahui bahwa responden dengan riwayat penyakit kronis menyatakan puas terhadap unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

11. Konseling

Tentang pertanyaan terbuka dan jawaban pasien dengan penyakit kronis terhadap konseling dapat diketahui dari 27 responden sebagian besar yaitu 18 responden (66,6%) menyatakan sudah lebih dari 5 kali datang ke Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru untuk berobat

dan belum pernah mendapatkan konseling dari Apoteker. Hal ini kemungkinan disebabkan kurangnya jumlah Apoteker yang ada dan tidak adanya ruangan untuk melakukan kegiatan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di unit pelayanan obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan periode Maret-April 2018 dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berumur sekitar lebih dari 50 tahun sampai dengan 60 tahun dan berpendidikan SLTA dengan pekerjaan Ibu rumah tangga serta penghasilan > Rp. 1.000.000,-s/d Rp. 5.000.000,-.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap sikap Apoteker/ Petugas Farmasi yaitu penampilan, keramahan dan sikap itu sendiri, yaitu sangat puas (45,5%) dan puas (54,5%), yang dapat diartikan lebih dari 95% pasien puas terhadap sikap Apoteker/ Petugas Farmasi. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu sangat puas (36,25%), puas (54,4%) dan tidak puas (9,25%), yang dapat diartikan lebih dari 90% pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat yaitu sangat puas (60,5%), puas (37,6%) dan tidak puas (1,9%), yang dapat diartikan lebih dari 95% pasien puas

terhadap pemberian informasi obat yang dilakukan oleh petugas farmasi. Tingkat kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas yaitu sangat puas (19%), puas (64,25 %) dan tidak puas (16,75%), yang dapat diartikan lebih dari 80% pasien merasa puas terhadap kenyamanan fasilitas di Unit Pelayanan Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

3. Responden dengan penyakit kronis merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, tetapi belum ada responden yang mendapatkan konseling langsung dari Apoteker.

Saran

1. Walaupun penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan sebagian besar merasa puas, namun konseling obat terhadap pasien kronis atau mungkin pasien lain yang memerlukan konseling perlu dilakukan.
2. Mengingat jumlah pasien perhari lebih dari 300 pasien, maka perlu adanya penambahan tenaga kefarmasian.
3. Perlu adanya penguat suara di unit pelayanan obat sehingga pasien dapat mendengar apabila ada panggilan obat, khususnya pasien yang menunggu di tempat yang kurang terjangkau.
4. Perlu dilakukan penelitian serupa secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, Azarul. 2001. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara. Jakarta
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
3. Eka Fathu Rohmah. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Kamar Obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan Periode Juni 2015.
4. Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I edisi 12. Erlangga. Jakarta.
5. Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
6. Muninjaya, A.A. Gde.2004. Manajemen Kesehatan. Kedokteran EGC. Jakarta.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8. Petrus Bambang Sulisty. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
9. Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rhineka Cipta. Jakarta.
10. Siregar, J.P Chales. 2004. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. EGC. Jakarta.
11. Tjiptono, Fandi. 2005. Total Quality Service. Andi. Yogyakarta
12. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
13. Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
14. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.