

HUBUNGAN STATUS AKREDITASI DENGAN KEPUASAN PELAYANAN DI PUSKESMAS TAPEN DAN PUSKESMAS KLABANG KABUPATEN BONDOWOSO

Mohammad faris*, Supriyadi*, Saiful Walid

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

Health services are the mean used to conduct health efforts, many thing of the health care. Accreditation of public health center is one of the government's effort to improve the quality of public health center's service. Patient's satisfaction of service quality is influenced by several determinants. For example tangible, reliable, responsive, guaranteed, and giving attention.

This research is categorized as cross sectional research with cross sectional .In this study used 60 respondents as a sample, which 30 respondents in Public health center Tapen and 30 respondents in Public health center Klabang where the determination of the number of samples in this study is based on minimum value of Samples from each place of research doing.After data computerized collected,data will be analyzed by using Mann Whitney method, because the data which will be tested is numeric data.

The results of the research showing that 21 respondents in Tapen's puskesmas which has accredited status said good. While in Public health center Klabang which hasnot accredited status, Only 4 respondents who said good. There is a difference in service satisfaction, Public health center of Tapen which has accreditation status is better than Public health center Klabang which has not accreditation status. With the reason we can concluded, there is relation of accreditation status with level of service satisfaction. This is supported by statistical test result with Mann Whitney method test where ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha = 0.05$) showing that there is relation of accreditation status and quality of service at Public health center of Tapen and Public health center of Klabang in Bondowoso Regency.

Keywords: health service, accreditation, service quality

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, Akreditasi puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada puskesmas, Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu yakni berwujud, handal, mempunyai daya tanggap, serta terjaminan, dan mempunyai perhatian.

Penelitian ini menggunakan penelitian *cross sectional* dengan pendekatan *cross sectional* pengambilan data dalam penelitian ini sampel yang diteliti sebanyak 60 Responden, yang terdiri sebagai berikut 30 responden di Puskesmas Tapen dan 30 responden di Puskesmas Klabang dimana penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan dari jumlah minimal sampel dari masing-masing tempat penelitian, setelah data terkumpul dilakukan analisa data secara computerized dengan menggunakan Mann whitney , karena data yang diuji meliputi data numeric.

Hasil yang diperoleh menunjukkan dari 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik. Dimana ada perbedaan dari segi kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi lebih baik mutu pelayanannya dibandingkan dengan Puskesmas Klabang yang berstatus Tidak terakreditasi, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji Mann Whitney dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, akreditasi, mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Berbagai macam jenis organisasi pelayanan kesehatan telah tersedia di Indonesia. Organisasi pelayanan kesehatan tersebut disediakan oleh pemerintah, swasta, maupun berasal dari pemberdayaan masyarakat. Organisasi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah seperti puskesmas, rumah sakit pemerintah,

dan balai-balai kesehatan. Pihak swasta juga memberikan pelayanan kesehatan seperti klinik, praktek dokter swasta, praktek dokter spesialis swasta, praktek bidan swasta, rumah bersalin, rumah sakit bersalin, rumah sakit swasta, apotek, dan laboratorium swasta. Selain itu pemerintah juga mendorong agar masyarakat juga ikut terlibat dalam penyediaan organisasi pelayanan kesehatan dengan mengadakan posyandu, posyandu lansia, dan Lembaga Swadaya

Masyarakat (LSM) yang bergerak di bidang kesehatan (Aminudin, 2007).

Salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai bagian dari sektor pelayanan publik ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (Depkes RI, 2004).

Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan

TUJUAN

Tujuan umum mengetahui Status Akreditasi Dengan Kepuasan

(Tjiptono dan Diana, 2003 dikutip oleh Wanarto, 2011).

Berbagai organisasi pelayanan kesehatan yang tersedia banyak masyarakat Indonesia tidak puas dengan organisasi pelayanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan, mahal biaya, kurang lengkapnya fasilitas yang tersedia dan lain-lain. Selain itu terdapat masyarakat Indonesia yang memilih untuk berobat ke luar negeri. Fakta tersebut yang telah diperkuat dari penelitian pada salah satu rumah sakit menunjukkan bahwa 60,7% pasien rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu yang menjadi prioritas utama pasien adalah dimensi keandalan pelayanan rumah sakit (Aminudin, 2007). Untuk itu ketidakpuasan masyarakat tersebut harus ditindaklanjuti pihak penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan selanjutnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat (pelanggan). Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014, akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah dinilai bahwa puskesmas telah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh Menteri, untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas secara berkesinambungan.

Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten

Bondowoso. Tujuan khususnya menganalisis Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan peneliti memberikan pasien rawat jalan di

Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang dengan kuisioner, dimana kuisioner kepuasan terdiri dari 20 pertanyaan, setelah kuisioner terkumpul peneliti melakukan analisa secara Computerized dengan menggunakan Mann Whitney

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *cross sectional* yang penelitian yang dilakukan pada stau waktu dan satu kali untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso, sampel yang di teliti sebanyak 60 Responden, yang terdiri sebagai berikut 30 responden di Puskesmas Tapen dan 30 responden di Puskesmas Klabang. Bahan Penelitian ini adalah Kuisioner untuk mengetahui perbedaan setelah Puskesmas yang sudah terakreditasi dan puskesmas belum terakreditasi terhadap kualitas

pelayanan Puskesmas. Proses pengumpulan data dan mengukur variable independent serta variabel dependent dilaksanakan 1 hari setelah penelitian di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang. Setelah data terkumpul kemudian ditabulasi dan dilakukan analisis data karena data yang diuji meliputi data numerik 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik dan hasil uji statistik dengan uji Mann Whitney dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Usia	Jumlah	Presentase
22 – 26	5	16.7
27 – 31	3	10.0
32 – 36	4	13.3
37 – 41	3	10.0
42 – 46	2	6.7
47 – 51	6	20.0
52 – 56	3	10.0
57 – 61	1	3.3

62 – 67	3	10.0
Total	30	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui dengan jumlah 6 orang dan dengan usia responden Puskesmas Tapen presentase 20.0 %. adalah rentang usia 47-51 tahun

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Usia	Jumlah	Presentase
22 – 26	2	6.7
27 – 31	3	10.0
32 – 36	7	23.3
37 – 41	8	26.7
42 – 46	4	13.3
47 – 51	2	6.7
52 – 56	1	3.3
57 – 61	1	3.3
62 – 67	2	6.7
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui dengan jumlah 6 orang dan dengan usia responden Puskesmas Klabang presentase 26.7 %. adalah rentang usia 37 - 41 tahun

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	11	36.7
Perempuan	19	63.3
Total	30	100.0

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 3 Sebagian Besar kelamin laki-laki 11 orang dengan responden adalah berjenis kelamin persentase 36.7% yang menjadi pasien perempuan yaitu 19 orang dengan rawat jalan di Puskesmas Tapen presentase 63.3%. sedangkan berjenis .

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	7	23.3
Perempuan	23	76.7
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4, Sebagian Besar responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 24 orang dengan presentase 76.7%. sedangkan berjenis kelamin laki-laki 7 orang dengan persentase 23.3% yang menjadi pasien rawat jalan di Puskesmas Klabang.

Tabel 5. Distribusi Akreditasi di Puskesmas Tapan dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Puskesmas	Status Akreditasi
Puskesmas Tapan	Terakreditasi
Puskesmas Klabang	Tidak terakreditasi

Sumber data primer

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa status akreditasi Puskesmas Tapan yaitu Terakreditasi dan status akreditasi Puskesmas Klabang yaitu Tidak Terakreditasi.

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapan Kabupaten Bondowoso

Puskesmas Tapan	Kepuasan		Persentase
	Baik	21	70.0%
Cukup	6	20.0%	
Kurang	3	10.0 %	
Total	30	100 %	

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapan yaitu baik 21 responden dengan presentase (70.0 %), Cukup 6 responden dengan presentase (20.0%), dan kurang 3 responden dengan presentase (10.0%).

Tabel 7. Distribusi Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Puskesmas Klabang	Kepuasan		Persentase
	Baik	4	13,3%
Cukup	10	33.3%	
Kurang	16	53.3 %	
Total	30	100 %	

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelayanan di Puskesmas Klabang yaitu baik 4 responden dengan presentase (13.3 %),

Cukup 10 responden dengan presentase (33.3 %), dan Kurang 16 responden dengan presentase (53.3%).

Tabel 8. Tabulasi Silang Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

		Kepuasan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Status	Terakreditasi (Tapen)	21	6	3	30
	Tidak terakreditasi (Klabang)	4	10	16	30
Total		25	16	19	60
Persentase		41.7%	26.7%	31.7%	100%
<i>P</i>					A
		0.00			0.05

Sumber data primer

Berdasarkan tabel 8 diatas diketahui dari 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik. Dimana ada perbedaan dari segi kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi lebih baik mutu pelayanannya dibandingkan dengan Puskesmas Klabang yang berstatus

Tidak terakreditasi, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini didukung hasil uji statistik dengan uji Mann Whitney dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis dari 60 Responden, yang terdiri sebagai berikut 30 responden di Puskesmas Tapen dan 30 responden di Puskesmas Klabang. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi data dengan menggunakan analisis bivariat setelah

itu dilakukan uji statistik untuk mengetahui ada hubungan status akreditasi dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso dari 21 responden di Puskesmas Tapen dengan Status terakreditasi

mengatakan baik. Sedangkan di Puskesmas Klabang dengan Status Tidak terakreditasi 4 responden mengatakan baik. Dimana ada perbedaan dari segi kepuasan pelayanan di Puskesmas yang berstatus Terakreditasi yakni Puskesmas Tapen dengan Puskesmas yang berstatus Tidak terakreditasi yaitu Puskesmas Klabang, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas. Hal ini didukung hasil uji statistik dimana ($p\text{-value} = 0.000, \leq \alpha=0.05$) yang menunjukkan terdapat Hubungan Status akreditasi terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Dalam penelitian ini Akreditasi puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada puskesmas. Dengan meningkatnya mutu pelayanan puskesmas ini diharapkan akan menambah kepuasan masyarakat dan menambah kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, medis, apotik dan pelayanan administrasi (Setiawan. 2014)

Peningkatan mutu pelayanan adalah salah satu upaya dimana sebuah pelayanan dapat diukur nilai sebuah pelayanan yang profesional dan terintegrasi sehingga akan berdampak dalam peningkatan kepuasan pelayanan serta menjadi indikator keberhasilan dalam sebuah peningkatan taraf kesehatan, dimana tercapainya keberhasilan dibidang kesehatan maka dilakukan dan

diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu serta tercapainya keberhasilan dibidang kesehatan maka dilakukan dan diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu sehingga fungsi Upaya kesehatan wajib dapat berjalan dimana upaya puskesmas yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional, dan global serta mempunyai daya angkat yang tinggi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan wajib biasa di sebut sebagai program *basix six* yang harus diselenggarakan oleh setiap puskesmas yang ada di wilayah Indonesia serta berjalannya upaya pengembangan status kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan akan selalu menyangkut dua (2) aspek yaitu aspek teknis dan aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara PPK dan penerima pelayanan kesehatan. Interaksi tersebut akan mempengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Menurut peneliti akreditasi suatu upaya peningkatan mutu bahwa di dalam penilaian dan pemenuhan elemen – elemen akreditasi wajib memenuhi semua standar elemen penilaian yang ada. Khususnya dalam memenuhi elemen penilaian yang ada sebetulnya puskesmas di haruskan melaksanakan apa yang ada di dalam elemen penilaian atau dengan kata lain penilaian kualitas mutu. Ada dokumen dan proses implementasi yang wajib dilakukan guna mencapai akreditasi dan peningkatan mutu. Pelanggan atau

selanjutnya disebut masyarakat adalah salah satu sasaran dalam akreditasi ini. Kepuasan terhadap pelanggan dalam setiap pelayanan di puskesmas menjadi titik tumpu dalam ruhnya akreditasi dan peningkatan mutu. Kepuasan pelanggan di rancang seiring dengan peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas.

Hal ini sejalan dengan teori yakni ada 10 (sepuluh) dimensi dalam penilaian mutu pelayanan yakni : *tangibles* (berwujud), *reliability* (andal), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemampuan), *courtesy* (ramah), *credibility* (jujur), *securiy* (keamanan, bebas terhadap resiko), *aces* (mudah dihubungi), *communication* (informasi yang adekuat), *undersanding the costumer* (penuh pengertian pelanggan). (Perasuraman, dkk. (1990) dalam Cecep triwibowo (2013),

Tujuan utama akreditasi Puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui

perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan dan program, serta penerapan manajemen risiko, dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi serta proses penilaian eksternal oleh komisi akreditasi dan/atau di provinsi terhadap puskesmas untuk menilai apakah sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan dan upaya pokok sesuai dengan standar yang ditetapkan (Dinkes Prov. Jateng 2004 dalam Setiawan 2014). Sesuai dengan pengertian diatas maka akreditasi puskesmas bertujuan Memastikan sistem tercapai tujuannya/ sesuai dengan tujuan, melakukan konfirmasi sistem dengan kebutuhan klien, mengidentifikasi kesenjangan sistem, mengidentifikasi kemungkinan masalah mutu, identifikasi peluang untuk perbaikan mutu, verifikasi tindakan korektif yang sudah efektif, mendorong organisasi untuk tingkatkan kinerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dalam penelitian ini Ada Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso Jadi terbukti ada hubungan status akreditasi terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka Peneliti menyampaikan saran sebagai berikut masyarakat untuk

memanfaatkan pengobatan serta pelayanan medis khususnya Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso serta Petugas Kesehatan diharapkan bisa menjadi motivasi agar lebih meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Institusi Pendidikan Kesehatan Sebagai masukan dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang Hubungan Status Akreditasi

dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapan dan Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso. Dinas Kesehatan diharapkan sebagai masukan melaksanakan desentralisasi pengembangan dalam peningkatan mutu serta bagi Peneliti Selanjutnya Menyarankan peneliti selanjutnya

dapat memperbaharui penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan khususnya yang berbasis akreditasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Alimul Hidayat A.A., 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta : Heath Books
- Arief.2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Depkes RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Faiza, Ida Ayu. 2016. *Studi Deskriptif Persiapan Dokumen Akreditasi Puskesmas 2015 Tentang Pembakuan Kode di Puskesmas Nanggulan Kullon Progo*. Vol,5,No 2. Yogyakarta.
- International Standar Organization. 2008. *Revision of ISO 9004:2000*. Diperoleh dari : <http://www.iso.org>
- Kemenkes RI. 2013. *Data Dasar Puskesmas*. Jakarta
- Kotler, Philip, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Natalya S,Ricky, Budi. 2014. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo,s. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Edisi 2*. Salemba Medika : Jakarta.
- PMK RI Nomor 46 Tahun 2015
- Pohan,Imbalo.(2007).*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2008). *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wanarto, G. 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jatim. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- Wibowo,Much Ilham Novalisa Aji,dkk. 2015 . *Pengaruh Sistem Manajemen Iso 9001 :2008 Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*

Kabupaten Sleman. Vol.12.No.01 .
Yogyakarta.

