

HEALTH & SPORT

Volume 15, Nomor 1, Agustus 2017

MODEL FAKTOR RESIKO PERILAKU BERBASIS KEARIFAN LOKAL
UNTUK MENANGGULANGI HIV/AIDS DI KOTA GORONTALO
IRWAN

PENGARUH MEDIA PROMOSI KESEHATAN TERHADAP
PENGETAHUAN SISWA SEKOLAH DASAR TENTANG PHBS DI SDN 66
KEC. TELANAI PURA KOTA JAMBI TAHUN 2016
MURSIDAH DEWI

RATIONALITY REVIEW PENGOBATAN TIFOID PADA PASIEN ANAK DI
RSUD DR. M.M DUNDA TAHUN 2014
TETI SUTRIYATI TULOLI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PERKEMBANGAN BALITA DI PAUD ALFADHL KELURAHAN
PENYENGAT RENDAH KOTA JAMBI TAHUN 2016
MONALISA*

PROFIL TINGKAT KECEMASAN DAN PENGETAHUAN MASYARAKAT
TENTANG PENYAKIT PASCA BANJIR DESA PERMATA KECAMATAN
PAGUYAMAN KABUPATEN BOALEMO PROVINSI GORONTALO TAHUN 2017
RANI HIOLA¹, MUHAMMAD FAUZAN AMINULLAH², TAUFIK
MUHAMMAD³

FORMULASI SEDIAAN NANOEMULSI NAGA MERAH (*HYLOCEREUS
POLYRHIZUS*) DAN UJI EFEKTIVITAS ANTIOKSIDAN
MENGUNAKAN DPPH SECARA IN-VITRO
NUR AIN THOMAS*, NOVIKAWATI ALAMRI, INDAH SITI HARDIYANTI

PENGARUH TEHNIK RELAKSASI NAFAS DALAM DAN KOMPRES
DINGIN TERHADAP NYERI PASIEN POST LAPARATOMI DI RUANG
BEDAH RSUD RADEN MATTAHER JAMBI
MASHUDI

DAMPAK KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS PASIEN
DI PUSKESMAS DULALOWO
SYLVA FLORA NINTA TARIGAN, MOHAMAD SYAHRUL ULOLI,
ISMIYATI WALANGADI

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DENGAN PELAKSANAAN
PENGKAJIAN RESIKO JATUH SKALA MORSE DI RUANG INSTALASI
RAWAT DARURAT (IRD) RSUD PROF. DR. HI. ALOEI SABOE KOTA
GORONTALO
SRI A. IBRAHIM, FAHRIYANTO SOFYAN

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
MODEL FAKTOR RESIKO PERILAKU BERBASIS KEARIFAN LOKAL UNTUK MENANGGULANGI HIV /AIDS DI KOTA GORONTALO I r w a n	3069
PENGARUH MEDIA PROMOSI KESEHATAN TERHADAP PENGETAHUAN SISWA SEKOLAH DASAR TENTANG PHBS DI SDN 66 KEC. TELANAI PURA KOTA JAMBI TAHUN 2016 Mursidah Dewi	3082
<i>RATIONALITY REVIEW</i> PENGobatan TIFOID PADA PASIEN ANAK DI RSUD DR. M.M DUNDA TAHUN 2014 Teti Sutriyati Tuloli	3094
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERKEMBANGAN BALITA DI PAUD ALFADHL KELURAHAN PENYENGAT RENDAH KOTA JAMBI TAHUN 2016 Monalisa*	3099
Profil Tingkat Kecemasan Dan Pengetahuan Masyarakat Tentang Penyakit Pasca Banjir Desa Permata Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo Tahun 2017 Rani Hiola¹, Muhammad Fauzan Aminullah², Taufik Muhammad³	3110
FORMULASI SEDIAAN NANOEMULSI NAGA MERAH (<i>HYLOCEREUS POLYRHIZUS</i>) DAN UJI EFEKTIVITAS ANTIOKSIDAN MENGGUNAKAN DPPH SECARA IN-VITRO Nur Ain Thomas*, Novikawati Alamri, Indah Siti Hardiyanti	3119
Pengaruh Tehnik Relaksasi Nafas Dalam Dan Kompres Dingin Terhadap Nyeri PasiEn Post Laparatomi Di Ruang Bedah RSUD Raden Mattaher Jambi Mashudi	3133
✓ Dampak Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis PasiEn Di Puskesmas Dulalowo Sylva Flora Ninta Tarigan , Mohamad Syahrul UloI, Ismiyati Walangadi	3141
HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DENGAN PELAKSANAAN PENGKAJIAN RESIKO JATUH SKALA MORSE DI RUANG INSTALASI RAWAT DARURAT (IRD) RSUD Prof. Dr. Hi. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO Sri A. Ibrahim, Fahriyanto Sofyan	3148

Sylva Flora Ninta Tarigan, Mohamad Syahrul Uloli, Ismiyati Walangadi

Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG

floraninta@gmail.com,

mohamadsyahrululoli77@gmail.com, Ismiyatiwalangadi@yahoo.com

Abstrak

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat telah dilaksanakan. Kegiatan didapat hasil bahwa Petugas merasakan bahwa kesempatan pasien untuk bertanya mengenai masalah kesehatan pada petugas menjadi semakin sempit dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dengan mengeluarkan kebijakan memberikan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas. Kebijakan tersebut tertuang dalam SK Walikota Kota Gorontalo nomor 181/HUKUM/03 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan gratis bagi penduduk kurang mampu di puskesmas yang mulai dilaksanakan pada bulan April. Selama tahun terakhir Puskesmas Dulalowo mengalami peningkatan jumlah tenaga dan berdampak pada peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani puskesmas tersebut. Peningkatan ini menyebabkan peningkatan beban kerja petugas di Puskesmas Dulalowo. Hasil Penelitian pasien yang mempunyai persepsi cukup nyaman terhadap fasilitas pelaksanaan puskesmas gratis 46,6 persen. Responden yang memiliki persepsi fasilitas kurang nyaman 35,3 persen. Setelah pelaksanaan puskesmas gratis pasien yang merasa dilayani dengan ramah oleh petugas di Puskesmas Dulalowo hanya 28,8 persen. Pasien yang menyatakan petugas cukup ramah sebesar 40 persen dan yang memiliki persepsi buruk sebanyak 35 persen. Pasien yang memiliki persepsi baik tentang empati dari petugas di Puskesmas Dulalowo yaitu sekitar 3,9 persen. Pelaksanaan Kegiatan didapat hasil bahwa Petugas merasakan bahwa kesempatan pasien untuk bertanya mengenai masalah kesehatan pada petugas menjadi semakin sempit. Petugas juga tidak puas terhadap insentif yang diterimanya karena lebih kecil dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan. Pola penyakit di Puskesmas Dulalowo setelah dikeluarkannya kebijakan program puskesmas gratis menunjukkan perubahan karena muncul penyakit berbasis lingkungan. Kesimpulan Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rendah. Pelaksanaan program puskesmas gratis yang dilaksanakan selama ini belum ada evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut. Petugas juga tidak puas terhadap insentif. Pola Penyakit Berbasis Lingkungan

Kata Kunci: Puskesmas, Kebijakan, Dampak, Pelayanan, Kesehatan.

Latar Belakang

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dengan mengeluarkan kebijakan memberikan pelayanan kesehatan gratis di puskesmas. Kebijakan tersebut tertuang dalam SK Walikota Kota Gorontalo nomor 181/HUKUM/03 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan gratis bagi penduduk kurang mampu di puskesmas yang mulai dilaksanakan pada bulan April. Puskesmas Dulalowo merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kota Gorontalo. Puskesmas tersebut terletak dan mempunyai

wilayah kerja di Kecamatan Dulalowo. Jumlah penduduk yang dilayani sebesar 30.814 jiwa. Selama 4 tahun terakhir Puskesmas Dulalowo mengalami peningkatan jumlah tenaga dan berdampak pada peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani puskesmas tersebut. peningkatan jumlah tenaga di Puskesmas Dulalowo yang cukup pesat selama tahun 2012 hingga tahun 2015, dari 41 orang menjadi 54 orang. Peningkatan jumlah tenaga juga diikuti peningkatan jumlah pemanfaatan masyarakat, yaitu 9.115 menjadi 24.794. Peningkatan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh masyarakat yang cukup tajam terjadi pada tahun 2014-2015, yaitu dari 15.549 menjadi 24.794. Peningkatan ini mungkin berkaitan dengan adanya kebijakan pelayanan kesehatan gratis yang diterapkan pemerintah Kota Gorontalo.

Peningkatan ini menyebabkan peningkatan beban kerja petugas di Puskesmas Dulalowo bertambah. Waktu pelayanan untuk pasienpun menjadi berkurang karena bertambahnya jumlah kunjungan. Sebelum dilaksanakan Program Puskesmas Gratis rata-rata waktu pelayanan pasien selama pemeriksaan di poliklinik umum Puskesmas Dulalowo adalah 15-20 menit dan untuk di poli gigi 20- 60 menit. Setelah dikeluarkannya Program Puskesmas Gratis waktu pelayanan di poliklinik umum menjadi 10-15 menit dan di poli gigi 15-20

menit. Penyebab menurunnya waktu pelayanan ini adalah jumlah kunjungan yang meningkat tajam pada pukul 8.30 sampai pukul 11.00 WIB yang merupakan jam kunjungan padat di Puskesmas Dulalowo. Masyarakat semakin 'manja' setelah adanya kebijakan tersebut. Kebiasaan masyarakat mengobati sendiri penyakit-penyakit yang dianggap penyakit biasa cenderung berubah. Masyarakat langsung ke pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan gratis. Fenomena yang terjadi di Puskesmas Dulalowo tersebut menarik untuk diteliti. Pemerintah Kota Gorontalo telah membiayai kegiatan Puskesmas gratis agar derajat masyarakat meningkat, namun upaya tersebut kemungkinan tidak dapat tercapai karena pelayanan yang diberikan Puskesmas kurang tercapai. Rumusan Masalah Bagaimana Dampak Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Di Puskesmas Dulalowo setelah dikeluarkannya kebijakan program puskesmas gratis? Tujuan Penelitian untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulalowo setelah dikeluarkannya kebijakan program puskesmas gratis.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan studi kasus. Kasus yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulalowo setelah dikeluarkannya kebijakan pelayanan kesehatan gratis.

Hasil dan Pembahasan

Pasien yang merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Puskesmas Dulalowo sesudah pelaksanaan Program Puskesmas Gratis kurang dari 20 persen. Pasien yang mempunyai persepsi cukup nyaman terhadap fasilitas pelaksanaan puskesmas gratis 46,6 persen. Responden yang memiliki persepsi fasilitas kurang nyaman 35,3 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien telah memiliki persepsi yang baik tentang mutu pelayanan puskesmas ditinjau dari kenyamanan fasilitas yang ada di Puskesmas Dulalowo.

Secara umum pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap keandalan pelayanan puskesmas. Proporsi pasien yang memiliki persepsi baik hampir sekitar 60 persen dan yang memiliki persepsi cukup sekitar 30 persen. Pasien yang memiliki persepsi buruk tentang keandalan pelayanan puskesmas hanya 9,2 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang baik tentang mutu pelayanan puskesmas ditinjau dari keandalan pelayanan di Puskesmas Dulalowo.

Setelah pelaksanaan puskesmas gratis pasien yang merasa dilayani dengan ramah oleh petugas di Puskesmas Dulalowo hanya 28,8 persen. Pasien yang menyatakan petugas cukup ramah sebesar 40 persen dan yang memiliki persepsi buruk sebanyak 35 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa

petugas kurang ramah pada saat Program Puskesmas Gratis dijalankan di Puskesmas Dulalowo. Petugas mengakui bahwa dalam melaksanakan pelayanan puskesmas gratis kadang kurang ramah karena kelelahan akibat dari jumlah pasien yang terlalu banyak.

Kebanyakan pasien mempunyai persepsi baik terhadap kepastian pelayanan di Puskesmas Dulalowo, yaitu sebesar 63,2 persen. Pasien yang memiliki persepsi cukup 32,2 persen dan yang merasa buruk ada 4,6 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien mempunyai persepsi baik tentang mutu pelayanan puskesmas ditinjau dari kepastian pelayanan di Puskesmas Dulalowo.

Pasien yang memiliki persepsi baik tentang empati dari petugas di Puskesmas Dulalowo yaitu sekitar 23,9 persen. Jumlah pasien yang memiliki persepsi cukup 45,1 persen dan buruk 31,0 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien belum mempunyai persepsi yang baik tentang mutu pelayanan puskesmas gratis ditinjau dari empati yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Dulalowo.

Pelaksanaan Kegiatan didapat hasil bahwa Petugas merasakan bahwa kesempatan pasien untuk bertanya mengenai masalah kesehatan pada petugas menjadi semakin sempit Petugas tidak memberikan

kesempatan pasien bertanya karena untuk memberikan kesempatan pasien yang lain untuk diperiksa. Setelah diterapkan kebijakan pelayanan puskesmas gratis, terjadi penurunan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Dulalowo.

ISPA dan diare merupakan penyakit tertinggi dari pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulalowo baik sebelum maupun sesudah pelaksanaan program puskesmas gratis. Setelah diberlakukan pelayanan kebijakan puskesmas gratis, muncul penyakit baru yaitu *scabies*. *Scabies* adalah penyakit kulit yang disebabkan oleh faktor lingkungan yang kurang sehat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan puskesmas gratis berdampak pada perubahan pola penyakit. Pasien *scabies* yang sebelumnya tidak masuk dalam 10 besar penyakit di puskesmas, menjadi masuk setelah pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis.

Petugas juga tidak puas terhadap insentif yang diterimanya karena lebih kecil dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan. Sebelum pelaksanaan Program Puskesmas Gratis, petugas mendapatkan insentif setiap bulan dan sesuai dengan jumlah kunjungan.

ISPA dan diare merupakan penyakit tertinggi dari pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulalowo, baik sebelum maupun sesudah pelaksanaan program puskesmas gratis. Setelah diberlakukan pelayanan kebijakan puskesmas gratis, muncul penyakit baru yaitu *scabies*. *Scabies* adalah penyakit kulit yang disebabkan oleh faktor lingkungan yang kurang sehat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan puskesmas gratis berdampak pada perubahan pola penyakit. Pasien *scabies* yang sebelumnya tidak masuk dalam 10 besar penyakit di puskesmas, menjadi masuk setelah pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis. Walaupun pola penyakit terjadi perubahan, tetapi menurut petugas, beberapa masyarakat cenderung manja setelah dilaksanakan Program Puskesmas Gratis. Kasus penyakit yang sebetulnya tidak perlu mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan justru datang ke puskesmas meminta pelayanan kesehatan gratis.

Kesimpulan

1. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rendah. Ini dapat dilihat dari 5 item penilaian persepsi pasien.
2. Pelaksanaan program puskesmas gratis dilaksanakan berdasarkan SK Walikota Kota Gorontalo yang memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat yang

mempunyai KTP Kota Gorontalo. Selama program ini dijalankan tidak ada evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut.

3. Petugas di Puskesmas Dulalowo kurang puas bekerja setelah dikeluarkannya kebijakan program puskesmas gratis karena peningkatan jumlah pasien yang tinggi namun tidak diikuti dengan pemberian insentif yang memadai.
4. Pola penyakit di Puskesmas Dulalowo setelah dikeluarkannya kebijakan program puskesmas gratis menunjukkan perubahan karena muncul penyakit berbasis lingkungan.

Saran

Pemda sebaiknya segera melakukan evaluasi bersama dengan Dinas Kesehatan tentang hal-hal yang dapat mendukung kebijakan pelayanan puskesmas gratis di puskesmas agar tujuan pelayanan puskesmas gratis dapat direalisasikan dengan cara memperbaiki sarana dan prasarana di Puskesmas Sikijang agar pasien merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Dulalowo dan memberikan insentif yang sesuai dengan penambahan beban kerja petugas sehingga motivasi kerja petugas tidak menurun.

Daftar Pustaka

- Azwar, A., 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta
- Azwar, A., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Brown, S. W. Dan Swartz, T. A., 1989. A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing*, 53, pp. 92-98.
- Danim, S., 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Ceria, Bandung.
- Depdagri., 2002 *Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 tahun 2002 tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah*.
- Depkes RI., 1987. *Standar Praktek Keperawatan bagi Perawat Kesehatan*. Jakarta.
- Depkes RI, 2001. *Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi*, Jakarta
- Depkes RI., 2003. *Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 004/Menkes/SK/I/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Desentralisasi Bidang Kesehatan*
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan., 2005. *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan*. Pelalawan.
- Dunn, W, N. 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Elfian, 2007. *Penerimaan Dokter dan Perawat terhadap Sistem Pelayanan Gratis di Puskesmas Kabupaten Kampar*, Tesis Program Pasca Sarjana IKM, UGM, Yogyakarta.
- Fisher, A, W. 1971. Patient Evaluation of Outpatient Care. *Journal of Medical Education*, 46, pp. 238-244

- Gaspersz, V., 2003. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, J.L, Ivancevich, JM.and Donnelly J.H.Jr., 2000. *Organizations Behavior, Structure and Processes*. Ed 10, Mc Graw-Hill, USA.
- Hekmat, F. & Dunavan, D. 1995. An Emprical Investigation of Consumers Preferences for Dental Services. *Proceedings of the business and health Administrators Conference*. Chicago, pp.41-46.
- Hendratini J, 2004. *Sistem Pembayaran PPK*. Makalah Kuliah Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Tahun Akademik 2004-2005. Yogyakarta.
- Kecamatan Sikijang., 2006. *Profil Kecamatan Sikijang*. Pelalawan.
- Kaplan. RS dan Norton, D. 2001. *Balance Scorecard : Transalting Strategi Info Action Bostom* : Havard Business School.
- Kotler, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed., Prentice-Hall, New Jersey
- Lee, H. J. And Asnforth 1991. Relationship of Haerdiness and Current Life Events to Percieved Health in Rural Adults. *Research in Nursing and Health*. Vol 14. 351-359.
- Mardijanto, D, dan Hasanbasri, M., 2005. Evaluasi Manajemen Terpadu Balita Sakit di Kabupaten Pekalongan. *JMPK* Vol. 08/01. Hal. 49-54
- Mainous, G.A. ,Lucier, R. M., Rich, C.E. 1994. The Role of Clinical Workload and Satisfaction With Workload in Rural Primary Care Retentin. *Journal Arch Fam Med*. 3, 787-792.
- Muliyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategi Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta : Gadjah Mada Press
- Moleong, L., 2005. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A.A.G., 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi II. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Murti, B., 2000. *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan*. Kanisius. Yogyakarta.
- Nawawi, H. H., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Cet. 4, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L., 1988. Servqual : A Multiple Item of Service Quality, *Journal of Retailing*. Vol. 64(1), 83-97.
- Pitoyo, A, 2000. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Perawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Dati II Semarang. *Tesis*. UGM. Yogyakarta
- Puskesmas Sikijang., 2006. *Profil Puskesmas Sikijang*. Pelalawan.
- Ratminto dan Winarsih., 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model -Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Robbins, S.P., 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta, Indeks Gramedia
- Simamora, H., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 2, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Spalding, J. B & Rudolph, B. L. 1998. Marketing Medical Services: Elements in Consumer Preferences. *Proceedings of the 15th Intrenational Research seminar in Marketing*, Aix-En Provence, pp. 345-361

- Silastomo, 2003. *Manajemen Kesehatan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Thabrany, H dan Hidayat, B. 1998. *Pembayaran Kapitasi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, 2003. *Pemasaran Jasa*. Malang, Bayumedia Publishing.
- Tom, G and Lucey, S. Waiting Time Delays and Customers Satisfaction in Supermarkets. *Journal of Services Marketing*, 9 (5): 20-29.
- Trihono., 2005. *Arrimes manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Trisnantoro, L., 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta .
- Tura, F.Y. 2005. *Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum Puskesmas Dengan Kunjungan Tinggi dan Kunjungan Rendah di Kota Jambi*, Tesis Program Pasca Sarjana IKM, UGM, Yogyakarta.
- Uddin I, Al Kurkuman AR, Ahmed TJ and Iftikhar R. 2002. Perception of Healthcare Quality Management in Hospitals Amongst Medical Professionals of Al-Qassim Region in Saudi Arabia, *Pak j Med Sci*. January-March 2002, 18 (1) p. 42-47.
- Umar, H., 1998. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Ed. 1. Pt. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Utama, S., 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. USU Digital Library. Sumatera Utara.
- Ware, J.E. & Hays, R.D., 1988. Methods for measuring patient satisfaction with specific medical encounters. *Medical Care*, 26 (4), pp. 393-402.
- Wijono, D., 1999. *Manajemen Mutu Terpadu*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Winarno, B., 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta
- Yin, R.K., 2004. *Studi Kasus, Desain and Metode*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.