ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS MERGANGSAN, KOTA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Tri Wahyuni

14520110

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2018

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS MERGANGSAN, KOTA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Disusun :

TRI WAHYUNI

NIM. 14520110

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN JENJANG STUDI (S-1)

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Maret 2018

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
Ir. Nelly Tiurmida, MPA Ketua Penguji/Pembimbing	.....
Drs. Triyanto Purnomo Raharjo, BE., M.Si Penguji Samping I	.....
Ir. Muhammad Barori, M.Si Penguji Samping II	.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sandan, S.IP, M.A.

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN JENJANG STUDI (S-1)

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2018

MOTTO

" Harga Kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakanya / diperbuatnya "

(Ali Bin Abi Thalib)

" Hanya ada beberapa orang saja yang spesial dimuka bumi ini, mereka adalah yang tetap menegakkan kebenaran meski dalam keadaan dimusuhkan "

Trii Wahyuni

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada tuhan yang maha esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta , akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Kedua Orang tua saya yang tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya dan tidak lupa juga doa yang selalu dipanjatkannya untuk keberhasilan dalam menyelesaikan studi saya

2. Saudara saya Abang, Kakak, Adik yang telah mendukung meskipun dari jarak yang jauh senantiasa memberikan dukungan , semangat, senyuman dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian.

3. Sahabat sekaligus teman seperjuangan tanpa semangat dan dukungan serta bantuan kalian semua tidak akan mungkin sampai pada tahap ini. Terimakasih untuk canda tawa dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah terjalin selama ini dengan perjuangan dan kebersamaan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmanirrokhim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analsisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Mergangsan, Daerah Istimewa Yogyakarta"

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan. Pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing serta memberikan pengarahanya dalam penyelesaian skripsi ini, kepada :

1. BapakHabibMuhsin, S.Sos.,M.SiselakuKetuaSekolahTinggi Pembangunan MasyarakatDesa "APMD" Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Nelly Tiurmida, MPA selaku dosen pembimbing saya yang sudah banyak memberikan masukan serta bimbingannya dari awal hingga akhir.
3. BapakGregoriusSahdan, S.IP, M.A selakuKetua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan MasyarakatDesa "APMD" Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian untuk penulis
4. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD", terimakasih buat pengetahuan dan bimbingannya selama proses perkuliahan.
5. KepalaPuskesmas dan Staf Pegawai Puskesmas Mergangsan
6. Almamaterkebanggaanku STPMD " APMD", terimaksih untuk ilmu yang berharga yang sayadapatkanselamaperkuliahan.

Penulis

Tri Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PENGESAHAN.....ii

MOTTO.....iii

HALAMAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR GAMBAR.....viii

DAFTAR TABEL.....ix

SINOPSIS.....x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....1
B. Rumusan Masalah.....5
C. Tujuan Penelitian.....5
D. Manfaat Penelitian.....5
E. Kerangka Konseptual
   1. Kesehatan.....6
   2. Tujuan Pembangunan Kesehatan.....6
   3. Dasar-dasar Pembangunan Kesehatan.....7
   4. Puskesmas.....7
      4.1 Fungsi Puskesmas.....8
      4.2 Konsep Puskesmas.....9
   5. Pelayanan.....10
      5.1 Pelayanan Kesehatan Masyarakat.....12
      5.2 Macam-macam Pelayanan Kesehatan.....13
   6. Kualitas Pelayanan.....14
      6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....15
F. Ruang Lingkup.....24
G. Metode Penelitian.....24
   1. Jenis Penelitian.....24
   2. Unit Analisis.....24
   3. Teknik Pengumpulan Data.....25
      a. Observasi.....25
      b. Wawancara.....25
      c. Dokumentasi.....26
      d. Teknik Analisis Data.....27

BAB II PROFIL PUSKESMAS MERGANGSAN

A. Sejarah Puskesmas Mergangsan.....28
1. Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Slogan.....30
2. Pelayanan Puskesmas Mergangsan.....30
3. Alur Pelayanan Puskesmas Mergangsan.....42
4. Data Kunjungan Pasien.....43

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Narasumber.....46
1. Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....46
2. Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur.....47
3. Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pekerjaam.....47
B. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Mergangsan, Kota Yogyakarta.....48
1. Daya Tanggap (Responsivenesess).....48
2. Jaminan (Assurance).....50
3. Bukti Fisik (Tangible).....52
4. Empati (Emphaty).....53
5. Kehandalan (Reliability).....55

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....58
B. Saran.....58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar Alur Pelayanan Puskesmas Mergangsan.....42

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kunjungan Pasien Puskesmas Mergangsan.....43

Tabel 2 Kunjungan Pasien Berdasarkan Jaminan.....44

Tabel 3 Sepuluh Besar Penyakit Puskesmas Mergangsan.....45

INTISARI

Pelayanan merupakan suatu hal yang sering dikeluhkan oleh pasien pada saat berobat di puskesmas. Pelayanan yang tidak baik, kurang ramah, pelayanan yang lambat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan. Pelayanan yang kurang baik akan sangat berpengaruh terhadap penilaian pasien terhdapa pelayanan puskesmas. Sehingga hal ini dapatmemberikan kesan yang negatif terhadap puskesmas. Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat mempengaruhi minat masyarkat atau pasien untuk kembali berobat ke Puskesmas. Harapannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas dapat kembali mengajak atau meningkatkan minat masyarakat untuk berobat di Puskesmas. Maka pentingnya untuk kita mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Mergangsan terhadap Pasien terutama di Poli Umum yang menjadi tujuan penelitian.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif.

Adapun hasil dari penelitian tersebut yang pertama mengenai Daya Tanggap (Responsiveness) sudah sangat bagus atau baik. terutama apabila pasien menanyakan sesatu atau hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas Mergangsan, Penjelasan yang diberikan oleh pegawai terhadap pasien sangatlah jelas dan sangat membantu dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Yang kedua jaminan (Assurance) peneliti melihat hampir keseluruhan mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. ini ditunjukkan oleh sikap pegawai dengan cepat dalam menanggapi atau melayani pasien, informan juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan dengan benar, bersikap jujur sehingga pelayanan yang diberikan bisa sangat dipercaya. Yang ketiga Bukti fisik (*Tangible*) Peneliti dapat melihat bahwa pasien merasa sudah sangat nyaman. Ini dapat dilihat dari ungkapan para informan yang mengatakan bahwa apa yang ada di Puskesmas cukup baik, peralatan-peralatan medis yang ada d Puskesmas sudah cukup lengkap dari bayi sampai yang lansia. Yang keempat Empati (Emphaty) Peneliti dapat melihat bahwa rata-rata pasien Poli Umum mengatakan pelayanan mengenai empati sudah sangat baik.. Hal ini ditunjukkan dengan sikap kepedulian yang ditunjukkan oleh pegawai dengan mennayakan keluhan penyakit yang dirasakan pasien, kepedulian pegawai terhadap kesulitan pasien mengenai hal-hal yang bersangktan pada saat berobat. Dan yang terakhiryang kelima Kehandalan (*Reliability*) peneliti melihat bahwa pasien rata-rata tidak mengetahui begitu jelas tentang SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada tapi hampi semua pasien yakin bahwa Puskesmas Mergangsan pasti memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan mereka.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan investasi untuk mendukung pembangunan ekonomi serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Kesehatan harus dipandang sebagai suatu investasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kondisi umum kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu, lingkungan, perilaku dan pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup secara produktif.

Kesehatan merupakan hal yang penting, seperti yang tertulis pada (*www.depkes.go.id*) dalam peraturan menteri kesehatan No. 10 tahun 2017, kementerian kesehatan bertanggung jawab dalam melaksanakan program Indonesia sehat yang bertujuan untuk:

- Meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang dalam lingkungan hidup yang sehat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya perilaku hidup sehat sehingga terwujudnya bangsa yang mandiri, maju dan sejahtera.
- Terpenuhinya kebutuhan dasar dibidang kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Indonesia dihadapkan pada beberapa masalah kesehatan penduduk yang masih perlu mendapat perhatian secara sungguh-sungguh dari semua pihak karena dampaknya akan mempengaruhi kualitas manusia dimasa yang akan datang yaitu berpengaruh pada pola pikir, kreativitas serta waktu yang diperlukan untuk belajar. Kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, sampai kapanpun kesehatan merupakan satu kesatuan dalam kehidupan seseorang. Kebutuhan masyarakat akan kesehatan terus meningkat. Kemungkinan besar peningkatan kebutuhan itu merupakan salah satu indikasi yang menunjukkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan, serta kesadaran masyarakat akan pentingnya memelihara kesehatan.

Pemeliharaan kesehatan adalah upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan atau perawatan. Jika berbicara

tentang kesehatan, banyak sekali dari sumber manapun yang menjelaskan bahwa kesehatan mempunyai peranan penting dalam kehidupan kita sehari-hari, Adapun sumber yang tertulis pada *www.wikipedia.org/wiki/kesehatan.com*kesehatan adalah:

1. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial, dan ekonomis
2. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara, dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, dan atau masyarakat.
3. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan, dan atau keterampilan melalui pendidikan kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
4. Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan
5. Kesehatan adalah sesuatu yang berguna.

Salah satu tujuan nasional adalah memajukan kesejahteraan bangsa, yang berarti memenuhi kebutuhan dasar manusia yaitu pangan, sandang, papan, pendidik, kesehatan dan ketentraman hidup. Jika kita lihat bahwa dimanapun kesehatan memang tidak bisa untuk dipisahkan dari kehidupan manusia, maka sudah semestinya bahwa kesehatan ini harus dibangun. Tujuan dari pembangunan kesehatan itu sendiri adalah agar tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk, jadi tanggungjawab untuk terwujudnya derajat kesehatan yang optimal berada ditangan seluruh rakyat indonesia.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas juga merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapi derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaaan puskesmas, setidaknya dapat

menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 44 tahun 2016 tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) menjelaskan:

a. Bahwa puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat diwilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal
b. Bahwa untuk melaksanakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja puskesmas yang efektif dan efesien.

Dengan melihat peraturan menteri tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai tulang penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, sudah pasti bahwa puskesmas adalah sebagai penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kesehatan di tiap daerah.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat.

Untuk mempertahankan eksisistensi dalam memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, dalam pelayanan kesehatan masyarakat ini tidak hanya domain dari pemerintah saja, tetapi juga ada keterlibatan pihak swasta, sehingga pusat-pusat pelayanan kesehatan oleh pemerintah dituntut mampu bersaing dalam kualitas pelayanan. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah didaerah adalah dalam bidang pelayanan umum terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau pihak yang menerima pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Berdasarkan REPUBLIKA.CO.ID, YOGYAKARTA ketua tim survey Akreditasi Siti Wahyuningsih mengatakan, puskesmas di kota Yogyakarta melaju begitu cepat sejak mengikuti akreditasi pada tahun 2015 lalu. “grafiknya indikator kualitasnya kian meningkat”. Ia mengatakan akreditasi ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas yang ada di yogyakarta. Kriteria penilaian akreditasi puskesmas diantaranya standar administrasi dan manjemen yang meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kepemimpinan dan manajemen puskesmas, serta peningkatan mutu puskesmas.

Namun, meskipun puskesmas yang ada di yogyakarta dikatakan kualitasnya terus meningkat, tidak selalu menjamin dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada tiap puskesmas selalu dalam keadaan yang baik setiap harinya atau setiap tahunnya. Misalnya puskesmas dikecamatan Mergangsan masih terdapat keluhan pasien seperti lambatanya pelayanan yang diberikan, sikap paegawai yang kurang ramah terhadap pasien atau pelayanan-pelayanan lainya yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat terutama pada pasien poli umum. Sedangkan kita tahu bahwa poli umum merupakan tempat pelayanan yang bertugas melakukan penanganan atau pemeriksaan pasien secara umum. Dengan memperhatikan keinginan, harapan, dan dukungan dari pasien puskesmas Mergangsan diharapkan dapat merumuskan kebijakan atau kondisi organisasi yang diinginkan dimasa depan dan dapat menetapkan ukuran keberhasilannya. Mengingat sekarang ini banyak sekali berkembang pusat-pusat pelayanan kesehatan, maka pihak puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen guna untuk meningkatkan kepuasan pasien/ masyarakat.

Adapun hal yang menarik untuk diketahui dari Puskesmas Mergangsan ini sendiri adalah selain dari pelayanan yang rata-rata pasien mengatakan sudah baik, Puskesmas Mergangsan juga memiliki beberapa prestasi salah satunya seperti Puskesmas yang sudah ditetapkan sebagai Puskesmas ramah anak pertama di kota Yogyakarta sejak 2016 yang dinilai mampu mendukung upaya pemerintah untuk memenuhi hak anak khususnya dibidang kesehatan, selain itu Puskesmas Mergangsan juga mengembangkan layanan jemput bola yaitu menguatkan kegiatan di Posbindu (Pos Binaan Terpadu) untuk meningkatkan derajat kesehatan anak dan remaja.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana kualitas pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan

kualitas pelayanan. Dengan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Mergangsan perlu dilakukan agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu tinggi dapat dipertahankan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis bertujuan untuk menulis skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS KECAMATAN MERGANGSAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien poli umum di puskesmas Mergangsan, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di poli umum yang diberikan oleh Puskesmas Mergangsan Daerah Istimewa Yogyakaera Terhadap Pasien poli umum.

D. Manfaat Penelitian

Dengan diketahuinya hasil dari penelitian yang dilakukan tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mergangsan Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Kualitas Pelayanan di bagian Poli Umum, peneliti dapat memberikan masukan kepada puskesmas tentang kelemahan-kelemahan dalam pelayanan, khususnya pasien di Poli Umum untuk dijadikan masukan atau evaluasi. Selanjutnya hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh puskesmas untuk meningkatkan kinerjanya serta memperbaiki pelayanan kepada pasien apabila masih terdapat unsur-unsur yang kurang baik dalam pelayanan kesehatan, dengan kata lain pengembangan kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Azrul Azwar (1998:40) dalam Dinik Retnowati. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* PT. Binarupa Aksara. Jakarta

Arikunto Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta.

Andriani. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi* [online] . 2 (1), [Accessed Feb 2017]

Budiarto, 2015, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Skripsi.

Farida, Jasfar, M, E, 2009, *Manajemen Jasa*, Penerbit Buku Ghalia Indonesia, jakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan.* Penerbit Buku Pustaka Belajar, Yogyakarta.

DAFTAR LAMAN

http;//www.ejournal.kopertis10.or.id/

http;//www.depkes.go.id

http;//kesga.kemkes.go.id

http;//dinkes.inhukab.go.id

REPUBLIKA.CO.ID, YOGYAKARTA