

ANALISIS FAKTOR INTERNAL PENENTU KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KOTA BANJARMASIN

Achmad Rizal¹⁾ dan Agus Jalpi²⁾

^{1,2}*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin*
Email: achmadrizal.fkmuniska@gmail.com

ABSTRACT

With increasing social circumstances made the patients more and aware of the quality of health services, so that the required quality of service quality improvement better health-oriented patient satisfaction from the results of preliminary observations each patient was found to rate Clinics are expected to create and provide health services to the maximum. However, in general the Clinics currently in accordance with its functions, namely providing a quality service on his patients, reflected on the last two years of patient visits declined by as much as 25% and there are complaints of patients who feel not satisfied against the health service provided at clinics of the city of Banjarmasin in 5 of the 7 patients expressed less satisfied against the Clinics. The purpose of this research is to know the internal factors determining satisfaction patients clinics of the city of Banjarmasin, this type of research with Cross Sectional. The number of respondents who examined 95 respondents. The results of the data collection to be analyzed with the use of univariate statistics, the chi square test bivariat use with the aid of computerized Value significance (α) 0.05. Patient satisfaction in Banjarmasin City Clinics can note that stating satisfied as much as 62%. Variables that have the relationship significantly with patient satisfaction is age, occupation and place of residence of the patient. While the variables that have no relationship significantly with patient satisfaction is the gender and education. Based on the research results, analysis and conclusions there are a couple of suggestions that need to be done to improve the satisfaction of patients against the health service at the health center of the city of Banjarmasin, among others, for the program in improving patient satisfaction Clinics health workers to make it more responsive and always give more attention against a visiting patients to health services especially in the elderly seniors so they always feel taken care of and for more research further expected to unearth the factors causing the old age of the respondents was not satisfied against the health service.

Keywords: Health services , Satisfaction patients , the internal factor.

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik berorientasi pada kepuasan pasien. Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2006).

Setiap pasien menilai sarana atau fasilitas kesehatan dalam hal ini Puskesmas sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya di

bidang pelayanan kesehatan, dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak (Solikhah, 2008).

Di bidang pelayanan kesehatan selain rumah sakit, puskesmas khususnya keperawatan merupakan sebuah institusi pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan kesehatan rawat inap kepada masyarakat di lini terdepan dengan memberikan jasa layanan medis, keperawatan, dan layanan penunjang medis.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, interaksi faktor ini akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang

diterima, faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari sudut sosiodemografi pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, umur, dan sebagainya (Carr, Hill 1992; Andersen, 1997 dalam Notoatmodjo (2010). Perilaku seseorang dipengaruhi oleh adanya dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal bersifat bawaan, sedangkan faktor eksternal antara lain yaitu lingkungan fisik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya. Faktor ini sering mewarnai perilaku seseorang Karakteristik individu dan pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

a. Umur

Menurut penelitian WHO di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak pada masyarakat adalah dibawah lima tahun (balita) dan dewasa muda (30-35 tahun), kelompok umur ini yang banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

Masyarakat yang berobat ke tempat pelayanan kesehatan sebgaiian besar kelompok masyarakat rentan yaitu balita, usia lanjut dan ibu hamil, tetapi masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan kebanyakan umur produktif (15-55 tahun).

Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda ataupun tu mereka penuh harapan yakni ingin sembuh sehingga pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan mereka yang berumur tua, bahwa ada perbedaan kepuasan antara umur muda dengan umur tua. Juga umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung mengkritik terhadap pelayanan kesehatan dasar dibandingkan dengan umur tua (Rizal,2014).

b. Jenis Kelamin

Dalam suatu keluarga, seorang pria menjadi kepala keluarga dan cenderung melindungi atau mengintervensi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangannya untuk melakukan sesuatu (Notoatmodjo, 2009).

Dengan demikian pria lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar yang diterimanya,

dengan kata lain jenis kelamin laki-laki relative lebih tidak puas.

c. Pendidikan

Seseorang dengan tingkat pendidikan tinggi lebih cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayan kesehatan yang diterimanya berbeda dengan seseorang yang berpendidikan rendah ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya. Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaita dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara pendidikan rendah dengan pendidikan tinggi. Disini terdapat hubungan negatif antara pendidikan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, semakin tinggi pendidikan semakin efisien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan membutuhkan pertolongan pelayanan kesehatan bila sudah tidak mampu menolong dirinya sendiri.

Sebaliknya seseorang dengan pendidikan rendah akan menahan sakit dan bila sakitnya sudah berat cenderung mencari pertolongan pengobatan tradisional (Andersen, 1975 dalam Notoatmodjo 2010).

d. Pekerjaan

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat subjektif sifatnya dan dipengaruhi banyak faktor yang berperan dalam individu. Sipenerima pelayanan dipengaruhi oleh keduduka sosial, dan sebagainya (Gonzales, 1997 dalam Suryanti 2014).

Pada penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat terlihat adanya hubungan walaupun rendah, antara pekerjaan dengan status sosial seseorang, pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa pus terhadap pelayanan, bila prioritas kebutuhan lebih tinggi telah tercapai maka akan timbulah kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya (Cohen, 1996 dalam Mariane 2014).

Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak

memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja.

e. Jarak

Jarak tempuh dengan kesembuhan pasien atau pengalamannya terhadap tempat pelayanan kesehatan tersebut. Pasien yang merasa jauh dari tempat pelayanan kesehatan yang dikunjungi akan merasa tidak puas dan rasa kepuasan tersebut ditunjukkan dengan pemanfaatan kembali tempat pelayanan kesehatan yang terdekat pada ia sakit, selain itu seringkali mereka memberikan rekomendasi kepada orang lain yang sakit agar berkunjung ke tempat yang terdekat dari pelayanan kesehatan tersebut.

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan khususnya di layanan puskesmas rawat inap, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakikatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wiyono, 2000). Akan tetapi, pada umumnya pelayanan puskesmas saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, apa yang diharapkan oleh pasien, dapat dikatakan kurang memuaskan hati pasiennya. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Dikaitkan dengan berbagai bidang, banyak masyarakat tidak mau berobat ke puskesmas dengan berbagai alasan baik dari segi ekonomi, finansial maupun lokasi.

Berdasarkan survei pendahuluan diperoleh laporan kunjungan pasien dari bagian administrasi atau loket puskesmas kota Banjarmasin pada dua tahun terakhir kunjungan pasien menurun sebanyak 25% yaitu tahun 2016 dan 2017 dari 20178 turun menjadi 17275. Disamping itu terdapat keluhan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas kelayan dalam kota Banjarmasin yaitu dari 5 dari 7 pasien menyatakan kurang puas. Sehingga perlu kiranya dilakukan evaluasi terhadap pelayanan di puskesmas yang berada di wilayah kota Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan merupakan penelitian Survei analitik yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tentang suatu objek yang diteliti dengan rancangan studi *cross sectional* yaitu metode penelitian dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus, dalam penelitian ini menganalisis terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, data mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang dibagikan sekaligus pada saat penelitian dilakukan. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien di puskesmas kota Banjarmasin sebanyak 95 responden. Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba kuesioner yaitu mengukur reliabilitas dan validitas pertanyaan yang ada. Uji coba kuesioner dilakukan kepada 30 responden. Uji tersebut disebut uji reliabilitas yaitu untuk melihat tingkat ketepatan dan konsistensi instrumen untuk melihat tingkat kesesuaian instrumen menghasilkan data sesuai dengan masalah yang akan diungkap, Analisis Univariat untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti dengan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap-tiap variabel yaitu variabel independen dan dependen dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi dan Analisis Bivariat dengan uji statistik untuk mempelajari hubungan variabel secara keseluruhan. Uji statistik yang dipakai adalah *Chi Square test*, dengan menggunakan derajat kepercayaan 95 %, bila $P\ value < 0,05$ berarti hasil perhitungan bermakna dan sebaliknya bila $P\ value > 0,05$ maka hasilnya tidak bermakna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat dan Bivariat

Dalam penelitian ini, diketahui bahwa hanya 38 % saja pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin, tetapi angka ini cukup berarti untuk dapat menggambarkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan suatu Puskesmas. Oleh sebab itu, untuk dapat memberikan kepuasan yang menyeluruh untuk pasien sebagai pemakai jasa pelayanan, agar memberikan pelayanan sepenuh hati dengan ditunjang oleh fasilitas dan sumber daya yang memadai. Hasil penilaian responden mengenai

kepuasan yang cukup tinggi tersebut kemungkinan disebabkan pengumpulan data yang menggunakan kuesioner menyebabkan sangat tergantung pada kejujuran responden atas informasi yang disampaikan menjadi bias dalam cara mengamati, melaporkan, mencatat, mengklasifikasi serta pengukuran yang dilakukan yang tidak valid atas data yang diperoleh. Sisi lain dari responden itu sendiri dalam memberikan jawaban memiliki kecenderungan untuk menyenangkan peneliti atau petugas kesehatan itu sendiri.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakter	N	%	P Value
Umur			0,035
Tua	46	48	
Muda	49	52	
Pekerjaan			0,001
Bekerja	68	71	
Tidak Bekerja	27	29	
Pendidikan			0,795
Rendah	46	48	
Menengah	21	22	
Tinggi	28	30	
Jenis Kelamin			0,648
Laki-laki	46	48	
Perempuan	49	52	
Jarak Tempat			0,029
Jauh	34	35	
Dekat	61	65	
Kepuasan Pasien			0,001
Puas	58	62	
Tidak Puas	37	38	

Hasil analisis antara umur dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,035$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Meskipun demikian, bila dilihat dari proporsi pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan puas yaitu sebanyak 65,8 % dibandingkan dengan pasien yang berumur tua yaitu sebanyak 26,9 %. Menurut Notoatmodjo (2013) bahwa model demografi dari model pelayanan kesehatan juga menyebutkan hal yang sama dimana faktor umur merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tindakan untuk mencari pengobatan disamping variabel lain seperti seks, status perkawinan dan besarnya keluarga. Sebagai gambaran asumsi bahwa semakin bertambah umur

seseorang maka akan bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga akan mempengaruhi sikap dan perilakunya di dalam memilih pengobatan, perbedaan antara hasil penelitian ini dengan gambaran tersebut dan beberapa teori serta studi yang telah dilakukan dapat dikatakan berbeda dalam hal substansi serta kondisi yang dialami oleh responden tidak mendukung mendapatkan pemahaman yang lebih mengenai pengobatan pada tenaga kesehatan.

Hasil analisis antara pekerjaan dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,001$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 67% responden yang bekerja lebih puas dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 50%. Hasil penelitian ini berbedan dengan pendapat yang menyatakan Kelompok masyarakat yang bekerja, cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya bahwa seseorang yang bekerja lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang ia terima. Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan masyarakat yang tidak bekerja untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan dikaitkan dengan pemahaman serta pendidikan mereka tentang pelayanan kesehatan. Hasil penelitian bertentangan dengan penelitian Wijono Djoko (2011) bahwa responden yang mempunyai pekerjaan yang tetap akan dapat meningkatkan status sosial ekonomi masyarakat. Kemudian menurut Hafizurrachman (2014) seiring dengan meningkatnya ekonomi masyarakat diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dengan demikian pasien yang bekerja dengan tingkat ekonomi menengah keatas akan mempunyai kemampuan untuk dapat membeli pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Hasil analisis antara pendidikan dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,795$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 63,7% responden yang berpendidikan tinggi merasa puas dibandingkan

dengan responden berpendidikan rendah yaitu sebanyak 62%. Hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat Rizal (2014) yang menyatakan ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung tuntut cepat merasa puas dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi. Hasil penelitian yang sama dikemukakan Marsudi (2000) dimana semakin tinggi pendidikan seseorang semakin cepat untuk mendapatkan informasi secara lengkap. Pada hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Winarti Damayanti (2000) mengatakan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kinerja perawat di Puskesmas. Menurut Notoatmodjo (2003) mengatakan bahwa pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Pendidikan orang dewasa mempunyai beberapa makna, diantaranya yaitu adanya suatu keinginan manusia dari yang paling dasar sampai dengan kebutuhan paling tinggi berupa pengembangan diri. Sedangkan Siagian, P (2002) mengatakan bahwa pendidikan merupakan karakteristik individu yang menjadi sumber status yang penting dalam organisasi kerja. Pendidikan yang diikuti jenjang kependidikan adalah lambang dari status yang tinggi. Semakin tinggi pendidikan yang dicapai, semakin besar keinginan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya.

Hasil analisis antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,648$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 63,5% responden perempuan lebih puas dibandingkan dengan responden laki-laki yaitu sebanyak 62,2%. Menurut Notoatmodjo, S (2015) dalam suku keluarga seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria cenderung mempengaruhi wanitanya dalam memberikan pendapat dan pertimbangan untuk melakukan sesuatu. Keadaan perbedaan karakter laki-laki dan perempuan dapat nampak secara lahiriah antara lain betapa baik dan cemerlangnya intelegensi perempuan pada

umumnya, dimana pada perempuan hampir-hampir tidak mempunyai interest yang menyeluruh pada soal-soal teoritis seperti kaum laki-laki, aktivitas perempuan umumnya lebih suka menyibukkan diri dengan berbagai macam pekerjaan ringan, perempuan biasanya tidak bersifat agresif, suka memelihara dan mempertahankan sifat kelembutan, keibuan tanpa mementingkan diri sendiri dan tidak mengharapkan balas jasa. Adanya perbedaan psikologis tersebut, menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggungjawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti pelayan kesehatan, upah/gaji yang memadai dan sebagainya.

Hasil analisis antara jarak dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,029$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara jarak dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara jarak dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak 59,1% responden yang berjarak dekat merasa puas dibandingkan dengan responden yang berjarak jauh yaitu sebanyak 73,6%. Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti diketahui bahwa responden yang datang untuk berobat sebagian besar berdomisili di sekitar Puskesmas berumur tua dan kebanyakan pasien berjarak jauh adalah pasien dengan umur muda sehingga yang berjarak jauh lebih puas dibandingkan dengan yang berjarak dekat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin dapat diketahui bahwa yang menyatakan puas sebanyak 62%. Variabel yang mempunyai hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien adalah umur, pekerjaan dan jarak tempat tinggal pasien. Sedangkan variabel yang tidak mempunyai hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien adalah jenis kelamin dan pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan kesimpulan ada beberapa saran yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin antara lain untuk program dalam Meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas

petugas kesehatan agar lebih tanggap dan senantiasa memberikan perhatian yang lebih terhadap pasien yang berkunjung untuk pelayanan kesehatan terutama pada orang tua lanjut usia agar mereka selalu merasa diperhatikan dan untuk penelitian lebih lanjut diharapkan untuk menggali faktor-faktor menyebabkan responden yang berumur tua tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia N. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayan Rawat Jalan. Tesis FKM UNS. Semarang.
- Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. 2016. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2016. Banjarmasin.
- Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. 2017. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2017. Banjarmasin.
- Juliansyah, Elvi, Achmad Rizal. 2018. Faktor Umur, Pendidikan, dan Pengetahuan Dengan Perilaku Merokok Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Sintang. VISIKES: Jurnal Kesehatan Masyarakat. 17(1):92-107.
- Rizal, Achmad.,Yeni, Riza. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Jurnal. An Nadaa Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA. 1(1):26-31.
- Rizal, Achmad.,Agus Jalpi. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska.
- Rizal, Achmad. 2016. Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Kepala keluarga di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2015. Jurnal. An Nadaa Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA.3(1):10-14.
- Rizal, Achmad., Agus Jalpi. 2017. Peningkatan Pengetahuan Siswa Dalam Memilih Jajanan Makanan Di Lembaga Pendidikan Permata Jannati Kota Banjarmasin Tahun 2016. Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary. 2(2):49-55.
- Rizal, Achmad. 2017. Analisis Penatalaksanaan Petugas Kesehatan Balita Diare Di Puskesmas Lanjas Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Tahun 2016. Jurnal Kesehatan Indonesia. 7(2):17-21.
- Rizal, Achmad., Elvi Juliansyah. 2018. Faktor Pekerjaan Dan Jarak Tempat Tinggal Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Banjarmasin. 4(2):138-142.
- Siti N. 2014. Faktor yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pamoang Kabupaten Majene, Skripsi FKM UNHAS, Makasar.
- Suryanti. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi kabupaten Sragen, Tesis FKM UNDIP, Semarang.
- Wahyudi M. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Manisrenggon Klaten, Tesis FKM UI. Depok.
- Yuris W. 2013. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipada Kabupaten Tanatoraja, Tesis FKM UNHAS, Makasar.
- Yuyun A, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap, Tesis FKM UNHAS. Makasar.