

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) Kecamatan Tarik-Sidoarjo

Putri Novia Azhari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
putrinovia9794@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau aparatur negara. Untuk memberikan pelayanan yang baik berupa jasa ataupun barang, yang digunakan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam menyelesaikan kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pelayanan publik sangat di perlukan dalam suatu negara untuk dapat membantu dan mengukur kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada publik. Adapun salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu berupa pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan sendiri dapat berupa kemudahan pendaftaran antrian seperti halnya yang di lakukan oleh Puskesmas Tarik. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tarik yakni berupa aplikasi untuk mempermudah pendaftaran pasien yang dinamai dengan SIAP TARIK (Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik), aplikasi ini bertujuan untuk dapat mempermudah pasien mendapatkan nomor antrian secara online tanpa harus mengantri di puskesmas. Tujuan dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian Di Puskesmas Tarik (Siap Tarik) Kecamatan Tarik-Sidoarjo. Dengan teori Parasuraman (2005) yang memiliki empat model untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan metode E-S-Qual oleh yaitu: *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, dan *privacy*.

Dari empat indikator yang digunakan pada penelitian ini menunjukkan hasil dari kualitas pelayanan pendaftaran menggunakan SIAP TARIK sudah sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Hal tersebut dapat didukung oleh hasil perhitungan setiap indikator sebagai berikut : indikator *Efficiency* (Efisiensi) dengan jumlah prosentase sebesar 89,17%, indikator *Fulfillment* (Penyelesaian) dengan jumlah prosentase sebesar 83,85%, indikator *System Availability* (Ketersediaan sistem) dengan jumlah prosentase sebesar 81,17%, indikator *Privacy* (Rahasia Pribadi) dengan jumlah prosentase sebesar 86,90%. Dari hasil pada setiap item indikator tersebut dapat di ketahui jumlah keseluruhannya dengan hasil prosentase yaitu sebesar 85,54% dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *E-S-Qual*, SIAP TARIK, Puskesmas

Abstract

Public service can be interpreted as form of service provided by the government. To provide the good services in the form of services or goods, which are used to provide assistance to the community in resolving to the interests needed by the community, because public services are needed in the country to be able to help and measure the well being of the community through the services provided to public. As for one of the services provided by the government in the form of health services, The health services can be look like the ease of queuing registration as is done by Puskesmas Tarik. Services provided by Puskesmas Tarik are in the form of applications to facilitate the registration of patients named SIAP TARIK (Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik), this application focus to make it easier for patients to get queue numbers online without having to queue direct at the puskesmas. The purpose of this study is the Quality of Patient Registration Services Through the Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) District of Tarik Sidoarjo.

By using the theory of Parasuraman (2005) which has four models to measure service quality using the E-S-Qual method by: Efficiency, Fullfilment, System Availability, and Privacy.

The sampling technique used was purposive sampling. From the four indicators used in this study, the results from the quality of registration services using SIAP TARIK are in accordance with the service standards that should be. This can be supported by the results of the calculation of each indicator as follows: Efficiency indicator with a percentage of 89.17%, Fulfillment indicator with a percentage of 83.85%, System Availability indicator with a percentage amounted to 81.17%, indicator of Privacy (Personal Secret) with a percentage of 86.90%. From the results on each item the indicator can be known as a whole with a percentage that is 85.54% with a very good category.

Key Words : Quality Service, E-S-Qual, SIAP TARIK, Public Health Center.

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat (publik) merupakan suatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak pada bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tiga hal penting yang menentukan kualitas pelayanan yaitu : (1) adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan; (2) adanya keterampilan khusus; dan (3) adanya disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang ditentukan. Agar masyarakat yang dilayani semakin merasa puas, maka setiap aparatur pemerintah harus memiliki keterampilan, keahlian, kecakapan dalam melayani kebutuhan, atau profesi dalam melayani, menanggapi kebutuhan, keperluan khas dan keluhan orang lain.” (Sianipar, 1998:5).

Sedangkan Pemerintah sebagai penyedia layanan melaksanakan 3 jenis layanan publik yang diatur berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Layanan Administratif, yaitu jenis layanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat berupa dokumen resmi.
2. Layanan Barang Publik, yaitu berupa barang publik yang disediakan instansi pemerintah; Obat untuk flu burung, penyediaan transportasi perkotaan, listrik, air minum, telepon, dll.
3. Layanan Jasa Publik, yaitu penyediaan layanan berupa pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan/polisi, pelayanan navigasi, pelayanan pasar, dll.

Dalam penerapan pelayanan publik, pihak pemberi pelayanan juga harus

memperhatikan prinsip-prinsip yang sesuai dalam memberikan pelayanan.

Adapun prinsip pelayanan publik dalam Meirinawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2018), yaitu:

- a. Aksesibilitas, setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat atau pengguna layanan. Baik dari segi tempat, jarak, sistem pelayanan.
- b. Kontinuitas, pelayanan harus berjalan terus menerus dengan kepastian dan kejelasan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- c. Teknikalitas, proses pelayanan haruslah ditanggapi oleh pelaksana yang benar-benar mengerti tentang teknis pelayanan tersebut.
- d. Profitabilitas, pelayanan memberikan keuntungan baik ekonomis maupun sosial terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- e. Akuntabilitas, segala tindakan yang dilakukan dalam pelayanan haruslah dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, setidaknya pemberi pelayanan publik wajib untuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip yang telah dijelaskan.

Pelayanan jasa publik bergerak di berbagai sektor seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan/polisi, pelayanan navigasi, pelayanan pasar. Diantaranya layanan tersebut adalah layanan kesehatan yang merupakan layanan jasa publik yang memiliki komponen penting bagi pemerintah sebagai penyedia pelayanan untuk mensejahterakan rakyat. Sebagaimana telah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa:

“Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik.”

Dalam hal ini pelayanan kesehatan dapat berupa pelayanan antrian, pelayanan pengaduan, dan juga pelayanan antrian obat. Seperti halnya antrian penanganan pasien berobat yang lama, kurang tanggapnya pihak penyedia layanan dalam menangani pengaduan yang disampaikan oleh pasien, maka hal ini dapat menjadi masalah yang dirasakan oleh masyarakat.

Seperti halnya puskesmas di Sidoarjo Jawa Timur, salah satu puskesmas daerah sidoarjo yang memiliki program pelayanan untuk masyarakatnya adalah puskesmas Tarik. Program ini diluncurkan pada April 2017 dan diresmikan oleh Bupati Sidoarjo yang dimana puskesmas kecamatan tarik ini memberikan pelayanan antrian online untuk mempermudah masyarakat kecamatan tarik dalam berobat, diharapkan dengan diadakannya program antrian online yang dinamakan Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) ini dapat membantu masyarakat kecamatan tarik dalam mengefektifkan dan mengefisienkan waktu yang dimiliki masyarakat, tidak hanya untuk masyarakatnya saja dampak untuk puskesmas yang diharapkan agar situasi dan lingkungan puskesmas lebih tertata dan tidak terlihat penuh oleh masyarakat yang mengantri, dan dapat membantu pekerja puskesmas untuk lebih maksimal memberikan pelayanan karena waktu dan tenaga yang diberikan untuk pelayanan benar-benar untuk melayani tidak untuk mengatur banyaknya masyarakat yang mengantri, dan program ini menjadi pilot untuk setiap puskesmas di sidoarjo agar dapat menerapkan program yang sama dalam memberikan pelayanan khususnya dalam hal antrian.

Kepala Puskesmas Tarik dr. Hinu Sulistijorini Ririn, MMRS mencoba menjelaskan kepada Tim Smart City sebagai berikut:

“bahwa inovasi aplikasi SIAP Tarik merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat

pelayanan antrian pasien melalui sistem online. menjelaskan sejak mulai diterapkannya sistem antrian dengan aplikasi SIAP Tarik pada April 2017, jumlah pasien yang mengambil antrian langsung datang ke puskesmas sudah berkurang.”

(<http://dinkes.sidoarjo.jab.go.id/>)

Dengan adanya aplikasi SIAP Tarik ini dapat membantu pasien yang akan berobat dan juga pihak puskesmas sebagai penyedia layanan antrian secara online tersebut.

Pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi sebagai pihak penyedia layanan juga harus memiliki kualitas yang sesuai. Menurut lanang akbar “Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula”. Dalam hal ini pelayanan dapat diukur dengan menggunakan kualitas dari produk yang dimiliki oleh setiap perusahaan ataupun instansi, di era dunia yang semakin berkembang ini banyak sekali pelayanan publik yang telah memanfaatkan elektronik untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, seperti halnya dalam pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode pelayanan berupa aplikasi online yang dapat mempermudah seluruh masyarakat untuk dapat mengaksesnya. Maka dari itu penilaian pelayanan melalui aplikasi elektronik ini berkaitan dengan teori yang telah di paparkan oleh Parasuraman (2005) dengan menggunakan metode *ES-QUAL*. Metode tersebut memiliki empat indikator didalamnya yaitu :

- a. *Efficiency* (Efisiensi) yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs tersebut.
- b. *Fulfillment* (Penyesuaian) segala macam transaksi yang dilakukan dapat diselesaikan sesuai harapan.
- c. *System Availability* (Ketersediaan Sistem) segala macam fungsi teknik yang tersedia dapat berjalan dengan lancar.
- d. *Privacy* (Rahasia Pribadi) memberikan suatu keamanan dan jaminan terhadap data-data individu / pribadi.

Berdasarkan pada paparan mengenai kualitas pelayanan dari beberapa ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, suatu

pelayan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. yang dimana suatu pelayanan dapat dinilai berkualitas apabila mendapatkan respon yang baik dari setiap penerima pelayanan, mulai dari waktu pelayanan, kemudahan dan kecepatan pelayanan, biaya pelayanan yang murah sampai pada tahap minimnya permasalahan yang ada dari setiap pelayanan yang diberikan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori Parasurahman (2005) dengan Metode *ES-QUAL* Subjek penelitian ini di tentukan oleh teknik sampling Purposive. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efficiency (Efisiensi)

Pada indikator *Efficiency* (Efisiensi) dalam Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) Kecamatan Tarik-Sidoarjo, mendapatkan hasil prosentase sebesar 89,17% dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan menggunakan aplikasi SIAP TARIK merasa sangat terbantu dan mudah dalam penggunaannya. Yang artinya masyarakat merasakan dampak positif dari adanya aplikasi SIAP TARIK ini untuk dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan antrian berobat, dan membantu masyarakat dalam mengurangi waktu tunggu yang lama.

2. Fulfillment (Penyelesaian)

Indikator *Fulfillment* (Penyelesaian) dalam Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) Kecamatan Tarik-Sidoarjo mendapatkan prosentase sebesar 83,85%. Prosentase tersebut masuk kedalam kriteria sangat baik. Hal tersebut menandakan bahwa aplikasi SIAP TARIK dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan kendala pendaftaran sesuai dengan yang diharapkan. Pada saat melakukan penelitian dilapangan peneliti

mendapatkan kejelasan penggunaan aplikasi SIAP TARIK ini yang dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan antrian secara online sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat.

3. System Availability (Ketersediaan Sistem)

Pada indikator *System Availability* (Ketersediaan Sistem) dalam Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) Kecamatan Tarik-Sidoarjo, mendapatkan hasil prosentase sebesar 81,17% dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menandakan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tarik melalui aplikasi SIAP TARIK telah memenuhi standar pelayanan yang seharusnya. Berdasarkan pada kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti pada saat penggalan data di lapangan, masyarakat merasa aplikasi SIAP TARIK berjalan sesuai dengan fungsinya dan mudah untuk dioperasikan. Oleh karena itu indikator *System Availability* (Ketersediaan Sistem) pada penelitian ini dinyatakan sangat baik.

4. Privacy (Rahasia Pribadi)

Indikator *Privacy* (Rahasia Pribadi) mendapatkan prosentase sebesar 86,90%. Prosentase tersebut masuk kedalam kriteria sangat baik. Hal ini menandakan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tarik melalui aplikasi SIAP TARIK dapat dipercaya untuk melindungi data pribadi setiap pasien yang berobat. Berdasarkan pada kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti pada saat penggalan data di lapangan, masyarakat merasa percaya dan tidak ada rasa khawatir terhadap data pribadi ataupun data riwayat penyakit yang diderita. Aplikasi SIAP TARIK mampu memberikan kepercayaan kepada pasien yang menggunakan aplikasi tersebut untuk dapat melindungi data data pasien yang telah diberikan, dengan cara memberikan kode verifikasi untuk melindungi data-data tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan pada BAB IV, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Melalui Sistem Informasi Antrian di Puskesmas tarik (SIAP TARIK)

Kecamatan Tarik-Sidoarjo. Dapat dinyatakan sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIAP TARIK. Pada 4 indikator yang dihitung dan dijelaskan terdapat satu indikator dengan hasil prosentase tertinggi yaitu indikator *Efficiency*, banyaknya masyarakat yang memberikan jawaban sangat baik karena pelayanan menggunakan antrian online ini dirasa sangat efisien. Selain itu dari jumlah keseluruhan setiap indikator yang dihitung mendapatkan hasil yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan data yang telah diolah dengan hasil prosentase variabel kualitas pelayanan sebesar 85,54%. Hasil tersebut termasuk dalam kelas interval 81-100% dengan kategori sangat baik.

Berdasarkan indikator dalam variabel pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan variabel tunggal yaitu variabel kualitas pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan 4 indikator menurut parasuraman (2005) dengan menggunakan metode *ES-QUAL* yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Pada 4 indikator tersebut diperoleh hasil dari prosentase pada setiap indikatornya yaitu, hasil prosentase dari *efficiency* sebesar 89,61%, indikator *fulfillment* memperoleh hasil prosentase sebesar 83,85%, sedangkan indikator *system availability* mendapatkan hasil prosentase sebesar 81,17%, dan pada indikator *privacy* mendapatkan hasil prosentase sebesar 86,90%.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian di lapangan, menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan memberikan inovasi baru berupa layanan antrian berbasis aplikasi. Sistem Informasi Antrian di Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) sendiri merupakan aplikasi yang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat tarik pada saat berobat ke puskesmas, agar lebih mudah mendapatkan nomor antrian untuk berobat. Berdasarkan pada penelitian di lapangan maka, aplikasi SIAP TARIK ini telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk dapat membantu meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya, yaitu:

1. Berdasarkan pada pengamatan peneliti dilapangan, masih banyak masyarakat yang belum menggunakan ataupun

mengetahui pelayanan antrian online menggunakan aplikasi SIAP TARIK tersebut. Maka, perlu adanya petugas untuk memberikan informasi dan penjelasan yang kepada masyarakat mengenai aplikasi SIAP TARIK, serta juga memberi tahu dampak dari penggunaan aplikasi tersebut dan meyakinkan masyarakat untuk dapat menggunakannya.

2. Diharapkan Puskesmas Tarik lebih memperhatikan prosedur yang ada pada aplikasi SIAP TARIK, dan memperbaiki permasalahan yang masih sering terjadi pada saat digunakannya aplikasi tersebut. Terutama pada indikator *System Availability* (Ketersediaan Sistem), agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Penambahan Aplikasi SIAP TARIK pada Appstore, agar pengguna aplikasi tersebut juga dapat digunakan secara merata pada IOS (*Iphone Operating System*).
4. Ketepatan waktu dalam memberikan dalam pelayanan dapat diperbaiki demi memberikan kepercayaan dan kenyamanan pasien pengguna aplikasi SIAP TARIK, serta dapat digunakan sebagaimana fungsi utama aplikasi dibuat.
5. Diharapkan penanggung jawab server aplikasi dapat lebih memperhatikan permasalahan yang sering terjadi, seperti aplikasi error dan dapat meminimalisir hal tersebut terjadi. Dengan cara pihak puskesmas memberikan pelatihan kepada operator sistem dalam hal teknologi dan pengoperasian sistem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya.
2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama penulisan penelitian skripsi.
3. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP dan Bapak Trenda Aktiva O, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik maupun saran dan juga masukan selama penulisan proposal penelitian skripsi.

4. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.
5. Kepala Puskesmas Tarik Sidoarjo beserta jajaran yang telah memberikan informasi guna memperlancar penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka CiptA
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo. Lampung: Universitas Lampung
- Lanang Akbar, 2015. *Kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daop VIII Stasiun Gubeng Surabaya*. Surabaya. Surabaya: Jurnal Administrasi Publik.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva & Meirinawati. *Pelayanan Publik* : Surabaya. University Press
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. 2005. "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, Volume 7, No. X, Month 2005 1-21, DOI: 10.1177/1094670504271156.
- Pemerintah Indonesia 2009. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Yang Mengatur Tentang Pelayanan Publik*. Lembara Negara RI Tahun 2009, No. 25. Jakarta: Sekertariat Negara.
- Sepni Lorena (2018), *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty (Studi pada situs belanja online Bukalapak.com)*.
- Sianipar, J.P., 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tatik Suryani dan May Sumiati (2010), *Jurnal "Penggunaan Model E-S-Qual Dalam Studi Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Online Terhadap kepuasan Nasabah"*. (EkoBis Vol. 11, No.1, Juli 2010: 478-486).
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan
- Yaseer Thariq Hayaza (2013), *Jurnal "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara"*. (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2, 2013).
- <http://dinkes.sidoarjokab.go.id/2017/08/09/aplikasi-siap-tarik-jadi-pilot-project-tim-smart-city-visitasi-puskesmas-tarik/> (Diakses pada, 22 Januari 2019, Pukul 17.00)
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.natusi.puskesmas> (Diakses pada, 22 Januari 2019, Pukul 17.50)