

## **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi**

### **Analysis of Outpatient Satisfaction Level at Simpang IV Sipin Health Center Jambi City**

**Guspianto<sup>1</sup>, Maya Erni Lobat<sup>1</sup>, Rizaliah Wardiah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKIK, Universitas Jambi, Jambi

#### **Abstrak**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kepuasan pasien berhubungan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin. Penelitian deskriptif kuantitatif pendekatan cross sectional dilakukan melalui wawancara terhadap 106 pasien yang ditemui saat berkunjung ke Puskesmas. Analisis data dilakukan secara univariat dan analisis diagram kartesius. Hasil penelitian memperoleh tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63% dan direkomendasikan bagi Puskesmas Simpang IV Sipin untuk memprioritaskan upaya peningkatan kualitas layanan dengan menyediakan petunjuk atau informasi pelayanan, memperbaiki layanan administrasi, meningkatkan ketepatan waktu layanan, serta meningkatkan ketelitian dan kecermatan dalam memberi pelayanan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Diagram Kartesius

#### **Abstract**

Quality is a dynamic condition associated with products, services, people, processes and the environment that meet and exceed expectations. Patient satisfaction was closely related to the quality of health services. This study aims to analyze the level of satisfaction and priorities for improving the quality of services among outpatients at Puskesmas Simpang IV Sipin. The quantitative descriptive study with a cross-sectional approach was conducted through interviews with 106 patients who were met during a visit to the Puskesmas. Data analysis was conducted with univariate and Cartesius diagram analysis. The results of study obtained an outpatient satisfaction level at Puskesmas Simpang IV Sipin Health Center of 78.63% and it was recommended for Puskesmas Simpang IV Sipin to prioritize efforts to improve service quality by providing service instructions or information, improving administrative services, increasing service timeliness, and increasing accuracy. and accuracy in providing services.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Cartesius Diagram

Korespondensi : Maya Erni Lobat

Email : [mayaerni29@gmail.com](mailto:mayaerni29@gmail.com)

#### *Info Artikel*

Diterima : 02 Maret 2023

Direvisi : 25 Maret 2023

Publikasi : 31 Maret 2023

## PENDAHULUAN

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu(1). Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan atau melebihi harapan(2). Kualitas layanan kesehatan dipersepsikan secara umum sebagai penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima di fasilitas kesehatan, berdasarkan hubungan antar pasien dan dokter, perawat, dan staf,(3),(4) atau berdasarkan dimensi lingkungan fisik, dimensi sosial; dimensi interaksi seperti sikap dan perilaku, keahlian dan proses layanan; dan hasil seperti waktu tunggu, kepuasan pasien dan loyalitas(5). Kualitas pelayanan kesehatan harus diupayakan untuk menjamin efektifitas dan keberlangsungan pelayanan yang menciptakan kepuasan bagi pasien salah satunya pelayanan unit rawat jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai ujung tombak layanan kesehatan. Unit rawat jalan Puskesmas merupakan salah satu unit kerja Puskesmas yang memberikan pelayanan kepada pasien tidak lebih dari 24 jam berupa konsultasi kesehatan, pemeriksaan dan tindakan pengobatan serta tindak lanjut pengobatan. Kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena memberikan kesan pertama dari pelayanan Puskesmas secara keseluruhan.

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan, yaitu tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Kepuasan terjadi apabila kualitas layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1988) mengembangkan lima dimensi sebagai model evaluasi kualitas pelayanan termasuk pelayanan kesehatan sebagai dasar dalam membangun kepuasan pasien, meliputi: 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu berupa perwujudan dan tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan; 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dengan segera, akurat dan terpercaya; 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kerelaan membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan; 4) Jaminan (*assurance*) yaitu atribut yang diberikan kepada pelanggan dengan dukungan pengetahuan, profesionalisme, kesopanan, dan terpercaya; 5) Empati (*empathy*) yaitu kemampuan pendekatan, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan individu pelanggan(6).

Banyak studi telah dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien berdasarkan model ServQual. Penelitian Syafriana, dkk. (2020) yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebun Handil Kota Jambi menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28%, dengan rincian aspek keandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, dan empati 88,93%, sedangkan aspek bukti fisik 78,33%(7). Studi yang dilakukan Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang masih rendah (<80%) antara lain pada aspek keandalan 62,2%, daya tanggap 64,3%, jaminan 62,2%, empati 52,0%, dan bukti fisik 20,4%(8). Studi lainnya dilakukan Harahap dan Utami (2021) menemukan tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan di kota Binjai pada aspek keandalan 88%, daya tanggap 80%, jaminan 64%, empati 72%, dan bukti fisik 72%(9).

Berdasarkan data Profil Kesehatan Kota Jambi menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas di Kota Jambi dalam 3 tahun terakhir, yaitu sebanyak 536.191 kunjungan tahun 2018 menurun menjadi 356.341 kunjungan tahun 2020, dari 20

Puskesmas di Kota Jambi, Puskesmas Simpang IV Sipin merupakan Puskesmas Non Rawat Inap yang mengalami penurunan kunjungan signifikan yaitu dari 60.903 kunjungan tahun 2018 menjadi hanya 1.095 kunjungan tahun 2020. Hasil survei awal peneliti melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin diperoleh sebanyak 3 pasien (30%) menyatakan puas terutama pada aspek ketersediaan obat yang cukup, penampilan petugas yang rapi, dan kenyamanan ruang tunggu, dan sisanya 7 pasien (70%) menyatakan tidak puas. Dari aspek waktu tunggu pemeriksaan, daya tanggap terhadap keluhan, dan keramahan dalam melayani.

Kepuasan pasien menjadi elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima layanan Puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien, dan kepuasan pasien berhubungan positif yang kuat dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas(6). Studi Fatima, Malik & Shabbir (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cenderung meningkatkan kepuasan pasien yang membangun minat kunjungan ulang(10). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi, dan menganalisis titik area indikator kepuasan pasien untuk prioritas upaya perbaikan pelayanan.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk menilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi menggunakan instrumen lima dimensi model ServQual terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara yaitu menanyakan langsung kepada 106 responden yang ditemui saat berkunjung ke Puskesmas (teknik *accidental sampling*) dengan terlebih dahulu diberikan penjelasan tentang tujuan studi (*informed consent*). Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat gambaran distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menggunakan program SPSS dan dilanjutkan dengan menganalisis titik area indikator kepuasan pasien untuk prioritas upaya perbaikan melalui analisis diagram Kartesius. Studi ini telah mendapatkan persetujuan etik dari komisi etik Poltekkes Kemenkes Jambi No: LB.02.06/2/049/2021.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik responden**

Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden perempuan (51,9%), berumur <30 tahun (34%), SLTA (54,7%) dan ibu rumah tangga (28,3%).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	(48,1)
	Perempuan	55	(51,9)
Umur (tahun)	< 30	36	(34,0)
	30 - 39	28	(26,3)
	40 - 49	20	(18,7)
	50 ke atas	22	(20,6)
Pendidikan	Tidak Sekolah	0	(0,0)
	SD	7	(6,6)
	SLTP	9	(8,5)
	SLTA	58	(54,7)
	PT	32	(30,2)
Pekerjaan	Tidak Bekerja	21	(19,8)
	Ibu rumah tangga	30	(28,3)
	PNS	10	(9,4)
	Pedagang	1	(0,9)
	Pegawai Swasta	19	(17,9)
	Petani	2	(1,9)
	Wiraswasta	13	(12,3)
	Buruh	10	(9,4)

Sumber: Olahan data primer

### Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Simpang IV Sipin dapat dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi**

Dimensi/Indikator Kepuasan Pasien	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
<b>Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
Tempat parkir kendaraan luas/memadai (A1)	3,71	2,48	66,85
Tempat pendaftaran rapi (A2)	3,82	2,97	77,75
Ruang tunggu bersih dan nyaman (A3)	3,83	3,10	80,94
Ruang pemeriksaan/pelayanan nyaman (A4)	3,93	3,14	79,90
Petunjuk arah/papan informasi pelayanan tersedia (A5)	4,00	3,07	76,75
Ruang pemeriksaan tertutup dan terjaga privasi (A6)	4,00	3,23	80,75
Peralatan Kesehatan modern (A7)	3,93	3,18	80,92
Penampilan petugas puskesmas selalu rapi (A8)	3,95	3,22	81,52
Rata-rata	3,90	3,05	78,25
<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit (B1)	4,00	3,00	75,00
Pelayanan petugas diberikan tepat waktu (B2)	3,95	2,97	75,19
Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten (B3)	4,00	3,18	79,50
Pelayanan dilakukan dengan teliti dan cermat (B4)	4,00	3,06	76,50
Tindakan yang diberikan sesuai masalah pasien (B5)	4,00	3,12	78,00
Rata-rata	3,99	3,07	76,84
<b>Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>			
Waktu menunggu pelayanan (C1)	3,83	2,82	73,63
Memberikan pelayanan dengan cepat (C2)	3,81	2,96	77,69
Dokter memberi penjelasan sebelum tindakan (C3)	4,00	3,11	77,75
Dokter/petugas menunjukkan minat tulus (C4)	4,00	3,13	78,25
Dokter/petugas selalu membantu saat dibutuhkan (C5)	3,76	3,14	83,51

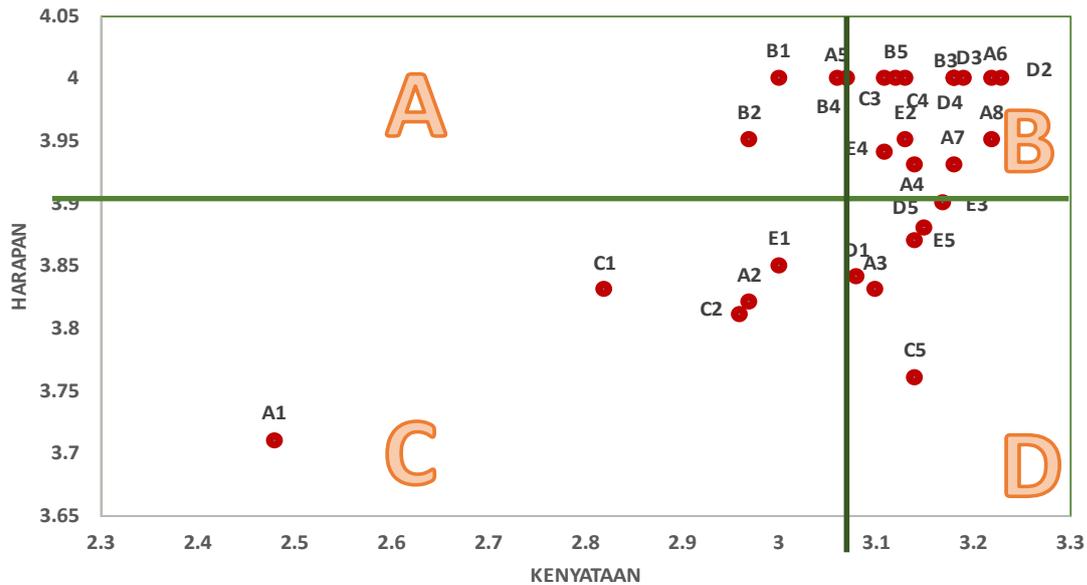
Rata-rata	3,88	3,03	78,14
<b>Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
Petugas menanamkan kepercayaan dalam melayani (D1)	3,84	3,08	80,21
Pasien selalu merasa aman saat mendapat pelayanan (D2)	4,00	3,22	80,50
Dokter/petugas selalu bersikap ramah dan sopan (D3)	4,00	3,18	79,50
Pelayanan tidak membedakan-bedakan pasien (D4)	4,00	3,19	79,75
Dokter/Petugas selalu menjawab pertanyaan pasien (D5)	3,88	3,15	81,19
Rata-rata	3,94	3,16	80,22
<b>Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)</b>			
Dokter/petugas menyapa atau memberi salam (E1)	3,85	3,00	77,92
Dokter/petugas tulus dan penuh perhatian (E2)	3,95	3,13	79,24
Kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan (E3)	3,90	3,17	81,28
Dokter/pasien memahami kebutuhan pasien (E4)	3,94	3,11	78,93
Dokter/petugas memberi penjelasan tanpa diminta (E5)	3,87	3,14	81,14
Rata-rata	3,90	3,11	79,70
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>3,92</b>	<b>3,08</b>	<b>78,63</b>

Sumber: Olahan data primer

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien menurut dimensi bukti fisik sebesar 78,25%, tertinggi pada indikator penampilan petugas puskesmas selalu rapi (81,52%) dan terendah pada indikator tempat parkir kendaraan luas/memadai (66,85%). Dimensi kehandalan sebesar 76,84%, tertinggi pada indikator pelayanan dilakukan petugas yang kompeten (79,50%) dan terendah pada indikator pelayanan administrasi tidak berbelit-belit (75,00%). Dimensi daya tanggap sebesar 78,14%, tertinggi pada indikator dokter/petugas selalu membantu saat dibutuhkan (83,51%) dan terendah pada indikator waktu menunggu pelayanan (73,63%). Dimensi jaminan sebesar 80,22%, tertinggi pada indikator dokter atau petugas selalu menjawab pertanyaan pasien (81,19%) dan terendah pada indikator dokter/petugas selalu bersikap ramah dan sopan (79,50%). Dimensi empati sebesar 79,70%, tertinggi pada indikator kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan (81,28%) dan terendah pada indikator dokter/petugas menyapa atau memberi salam (77,92%). Selanjutnya secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63%.

#### **Analisis Diagram kartesius**

Analisis diagram kartesius dari nilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin tergambar sebagai berikut :



**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Berdasarkan analisis diagram kartesius, indikator-indikator dimensi kepuasan pasien dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran A, yaitu indikator dengan tingkat harapan tinggi namun tingkat kenyataan rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, meliputi: Petunjuk arah/papan informasi pelayanan tersedia (A5); Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit (B1); Pelayanan petugas diberikan tepat waktu (B2); Pelayanan dilakukan dengan teliti dan cermat (B4)
2. Kuadran B, yaitu indikator dengan tingkat harapan dan tingkat kenyataan sama-sama tinggi, sehingga diharapkan untuk dipertahankan, meliputi: Ruang pemeriksaan/pelayanan nyaman (A4); Ruang pemeriksaan tertutup dan terjaga privasi (A6); Peralatan Kesehatan modern (A7); Penampilan petugas puskesmas selalu rapi (A8); Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten (B3); Tindakan yang diberikan sesuai masalah pasien (B5); Dokter memberi penjelasan sebelum tindakan (C3); Dokter/petugas menunjukkan minat tulus (C4); Pasien selalu merasa aman saat mendapat pelayanan (D2); Dokter/petugas selalu bersikap ramah dan sopan (D3); Pelayanan tidak membedakan pasien (D4); Dokter/petugas tulus dan penuh perhatian (E2); Dokter/pasien memahami kebutuhan pasien (E4).
3. Kuadran C, yaitu indikator dengan tingkat harapan dan kenyataan yang sama-sama rendah, sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan, meliputi: Tempat parkir kendaraan luas/memadai (A1); Tempat pendaftaran rapi (A2); Waktu menunggu pelayanan (C1); Memberikan pelayanan dengan cepat (C2); Petugas menanamkan kepercayaan dalam melayani (D1); Dokter/petugas menyapa atau memberi salam (E1).
4. Kuadran D, yaitu menunjukkan indikator kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan, meliputi: Ruang tunggu bersih dan nyaman (A3); Dokter/petugas selalu membantu saat dibutuhkan (C5); Dokter/Petugas selalu menjawab pertanyaan pasien (D5); Kesempatan bertanya atau menyampaikan keluhan (E3); Dokter/petugas memberi penjelasan tanpa diminta (E5).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63%. Hasil didukung data dari lima dimensi kualitas pelayanan yang mendasari tingkat kepuasan pasien yaitu bukti fisik (78,25%), kehandalan (76,84%), daya tanggap (78,14%), jaminan (80,22%), dan empati (79,70%). Kondisi ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang masih rendah dibawah standar (80%). Rendahnya tingkat kepuasan pasien ini, sejalan dengan studi Yulina dan Ginting (2019) sebesar 49%, Harahap dan Utami (2021) sebesar 64% dan Eninurkhayatun, dkk (2017) di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang sebesar 79,7%(8),(9),(11). Sementara pada studi lainnya memperoleh hasil yang lebih tinggi (>80%) antara lain Arnaya dan Niryana (2021) di Puskesmas Mengwi I Bali sebesar 99,47%, Bunet, dkk (2020) di Puskesmas Tanawangko sebesar 89,5%, Elwindra dan Ruslini (2015) di Puskesmas Pasar Rebo sebesar 87,2%, Setiawan, dkk (2022) di Puskesmas Nawangan Pacitan sebesar 80,47%(12),(13),(14),(15).

Bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan daya tarik pada fasilitas fisik berupa peralatan/perlengkapan yang lengkap dan material yang digunakan, ketersediaan informasi serta penampilan karyawan. Bukti fisik merupakan wujud kenyataan untuk menampilkan yang terbaik bagi pasien(16). Berdasarkan hasil analisis, Puskesmas Simpang IV Sipin dirasa perlu untuk mempertimbangkan area parkir yang memadai bagi kendaraan dan menyediakan tempat pendaftaran yang rapi. Kehandalan (*reability*) adalah bagaimana penyedia layanan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pasien(17). Puskesmas Simpang IV Sipin diharapkan memperbaiki pelayanan agar diberikan tepat waktu dan tidak terkesan berbelit-belit. Daya tanggap (*responsiviness*) berkenaan dengan kesigapan petugas kesehatan dalam merespon dan menanggapi keluhan pasien. Kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan membantu pasien adalah unsur penilaian dari dimensi daya tanggap(16). Hasil analisis menunjukkan Puskesmas Simpang IV Sipin untuk berupaya meningkatkan pelayanan rawat jalan terkait waktu tunggu pasien, kecepatan dalam pelayanan dan siap membantu ketika pasien membutuhkan.

Jaminan (*assurance*) adalah upaya menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan melalui kemampuan memberikan jaminan dan keamanan, sedangkan empati (*emphaty*) adalah bentuk perhatian melalui kemampuan komunikasi yang baik kepada pasien dan keluarganya(16). Terhadap dua dimensi terakhir ini, Puskesmas Simpang IV Sipin diharapkan lebih meningkatkan sikap ramah dan sopan dengan sering menyapa atau memberi salam kepada pasien dan keluarganya. Hasil analisis Diagram Kartesius mengindikasikan beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan di Puskesmas Simpang IV Sipin yaitu menyediakan petunjuk atau informasi pelayanan, memperbaiki pelayanan administrasi, ketepatan waktu pelayanan, dan pelayanan dilakukan dengan teliti dan cermat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63% dimana kontribusi dimensi bukti fisik 78,25%, kehandalan 76,84%, daya tanggap 78,14%, jaminan 80,22%, dan empati 79,70%. Diharapkan bagi Puskesmas Simpang IV Sipin untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan tersedianya petunjuk atau informasi

pelayanan, memperbaiki pelayanan administrasi, meningkatkan ketepatan waktu layanan, dan ketelitian dan kecermatan dalam memberi pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Moenir HA. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Ed.1. Cet. Jakarta: Jakarta : Bumi Aksara; 2016. 211 p.
2. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. edisi 12 J. Jakarta: PT. Indeks; 2016.
3. Fuentes CM. Measuring hospital service quality: A methodological study. *Manag Serv Qual An Int J*. 1999;9(4):230–40.
4. Gaur SS, Xu Y, Quazi A, Nandi S. Relational impact of service providers' interaction behavior in healthcare. *Manag Serv Qual*. 2011;21(1):67–87.
5. Chahal H, Kumari N. Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context. *J Indian Bus Res*. 2010;2(4):230–55.
6. Guspianto G, Hubaybah H, Ningsih VR. Quality of Service and its Effect on Patient Value , Patient Satisfaction , and Revisit Intention : Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. 2022;10:1865–73.
7. Syafriana S, Sukandar I, Listiawaty R. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *J Kesmas Jambi*. 2020;4(2):17–26.
8. Yulina Y, Ginting R. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *J Kesehat Masy Gizi*. 2019;2(1):26–33.
9. Harahap, Desy Ramadhani; Utami TN. DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12211> Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap. 2021;12(April):2019–22.
10. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *Int J Qual Reliab Manag*. 2018;35(6):1195–214.
11. Eninurkhatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):33–42.
12. Arnaya AA, Niryana IW. PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENGWI I 2 . Departemen Bedah Divisi Bedah Saraf , RSUP Sanglah – Denpasar Corresponding Author : [adit.arnaya@gmail.com](mailto:adit.arnaya@gmail.com) ABSTRAK Pelayanan melalui puskesmas sangat besar peranannya dalam pemerataan kesehatan di Indonesia . *J Med Udayana [Internet]*. 2021;10(10):5–10. Available from: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/79211/41821>
13. Bunet GCE, Lolo WA, Rumondor EM. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*. 2020;9(3):397.
14. Elwindra, Ruslini P. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015. *J Persada Husada Indones*. 2015;2(7):19–30.
15. Setiawan D, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *J Islam Pharm*. 2023;7(2):79–85.
16. Triwibowo C. Manajemen Pelayanan Keperawatan Di rumah Sakit. Jakarta: CV. Trans Info Media; 2013.
17. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit: cara mudah memahami manajemen di rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2018. 189 p.