

## Satisfaction Level of Outpatients at Lengko Ajang Public Center, East Manggarai Regency

Yosefina Jelina<sup>1\*</sup>, Yoseph Kenjam<sup>2</sup>, Rina Waty Sirait<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Public Health Faculty, University of Nusa Cendana

### ABSTRACT

*Service quality is an element that can affect patient satisfaction while undergoing health services at the public health center. Patient satisfaction in health services is measured by five indicators: tangible, responsiveness, reliability, empathy, and assurance. These five aspects are closely related to humans as service providers and assessed very subjectively from the perspective of the community (patients) and aspect of the assessment. This study aimed to determine outpatients' satisfaction at the Lengko Ajang Puskesmas, East Manggarai Regency. The method used in this research is descriptive-analytic. The sample in this study amounted to 79 outpatients at Lengko Ajang Puskesmas. The sampling technique used purposive sampling. The result showed that outpatients' satisfaction at the Lengko Ajang Puskesmas was in the very satisfied category for tangible, reliability, empathy, and assurance dimensions. Only was the responsiveness dimension in the satisfied category. Overall, the satisfaction level of outpatients at the Lengko Ajang Puskesmas is in the very satisfied category and therefore needs to be maintained by the provider.*

**Keywords:** health quality, public health center, outpatient satisfaction

### PENDAHULUAN

Pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan diatur dalam undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan.<sup>(1)</sup> Kualitas dalam hal ini yaitu layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis kepada penderita ataupun pelanggan apakah telah cocok dengan prosedur tetap medis (*standard operating procedure*).<sup>(2)</sup> Pemakai jasa pelayanan yang bermutu dan berkualitas di Puskesmas, bukan saja menginginkan kesembuhan penyakit secara fisik, melainkan kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan dari para petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan tersediannya sarana/prasarana yang bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan.<sup>(3)</sup>

Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri.<sup>(4)</sup>

Meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, menyebabkan fungsi pelayanan Puskesmas juga perlu ditingkatkan supaya lebih efektif, efisien dan memberikan kepuasan kepada pasien atau masyarakat. Dalam melayani kesehatan pasien/masyarakat, fungsi Puskesmas juga mengalami beberapa hambatan, seperti sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang belum canggih. Meskipun demikian, Puskesmas harus tetap melayani pasien/masyarakat dengan baik.<sup>(5)</sup>

Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan direfleksikan dalam berbagai

---

\*Corresponding author:  
[yosefinajelina28@gmail.com](mailto:yosefinajelina28@gmail.com)

dimensi kualitas. Adapun dimensi kualitas antara lain bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).<sup>(6)</sup> Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi layanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>(7)</sup>

Puskesmas Lengko Ajang merupakan unit pelaksanaan teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai Timur yang letaknya berada di bagian pedalaman dari wilayah Kecamatan Sambi Rampas yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai pusat pelayanan tingkat pertama, Puskesmas Lengko Ajang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Kedua jenis pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan jasa yang bersentuhan dengan produk tidak tampak (*untangible product*) sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanannya melekat erat dengan manusia yang menyelenggarakan pelayanannya.

Berdasarkan data keluhan pasien melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Lengko Ajang menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan pasien terkait pelayanan yang diberikan, yaitu petugas yang kurang ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu dan pelayanan pasien yang cukup lama baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat.

Menurut hasil pengambilan data awal tiga tahun terakhir di Puskesmas Lengko Ajang menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan puskesmas

Lengko Ajang meningkat, dimana pada tahun 2017 jumlah kunjungannya 213 orang, tahun 2018 kunjungannya 332 orang, pada tahun 2019 jumlah kunjungannya 415 orang. Terjadinya peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah maksimal sehingga pasien merasa puas dan mau untuk berobat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pengumpulan data dilakukan di instalasi rawat jalan Puskesmas Lengko Ajang sejak bulan November-Desember 2020. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 415 orang dengan sampel penelitian ini sebanyak 79 orang yang diambil dengan teknik *Purposive Sampling* menggunakan rumus Lameshow. Variabel mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Yang dimaksud dengan bukti langsung (*tangible*) yaitu dapat berupa ketersediaan sarana dan alat yang siap pakai serta penampilan dari karyawan atau staf yang menyenangkan. Variabel ini terdiri dari empat pertanyaan dengan kriteria objektif yaitu sangat puas bila mendapat skor 5= 85-100%, puas bila mendapat skor 4=65-84%, cukup puas bila mendapat skor 3= 45-64%, tidak puas bila mendapat skor 2= 22-44%, dan sangat tidak puas bila mendapat skor 1= ≤20%. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan atau pasien. Variabel ini terdiri dari enam pertanyaan dengan kriteria objektif yaitu sangat puas bila mendapat skor 5= 83-100%, puas bila mendapat skor 4= 63-82%, cukup puas bila mendapat skor 3= 43-62%, tidak puas bila

mendapat skor 2= 23-42% dan sangat tidak puas bila mendapat skor 1=  $\leq 20\%$ . Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat atau akurat dan memuaskan. Variabel ini terdiri dari lima pertanyaan dengan kriteria objektif yaitu sangat puas bila mendapat skor 5= 84-100%, puas bila mendapat skor 4= 64-83%, cukup puas bila mendapat skor 3=44-63%, tidak puas bila mendapat skor 2= 24-43% dan sangat tidak puas bila mendapat skor 1=  $\leq 20\%$ . Empati (*empathy*) yaitu kemampuan petugas dalam menempatkan dirinya pada pasien, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi serta perhatiannya terhadap pasien. Variabel ini terdiri dari empat pertanyaan dengan kriteria objektif yaitu sangat puas bila mendapat skor 5= 85-100%, puas bila mendapat skor 4= 65-84%, cukup puas bila mendapat skor 3= 45-64%, tidak puas bila mendapat skor 2= 25-44 dan sangat tidak puas bila mendapat skor 1=  $\leq 20\%$ . Jaminan (*assurance*) yaitu meliputi kompetensi dalam pelayanan kesehatan, keramahan atau sopan santun kepada pasien dan keamanan operasinya (bebas dari bahaya

dan resiko keraguan). Variabel ini terdiri dari empat pertanyaan dengan kriteria objektif yaitu sangat puas bila mendapat skor 5= 85-100%, puas bila mendapat skor 4= 65-84%, cukup puas bila mendapat skor 3= 45-64%, tidak puas bila mendapat skor 2= 25-44% dan sangat tidak puas bila mendapat skor 1=  $\leq 20\%$ .

Teknik pengumpulan data berupa wawancara menggunakan instrumen berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariabel. Penelitian ini telah lolos kaji etik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan No *Ethical Approval*: 2020186-KEPK Tahun 2020.

## HASIL

Data karakteristik responden rawat jalan di Puskesmas Lengko Ajang dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (54%). Berdasarkan umur, sebagian besar responden berusia 45-51 (27%) dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (39%).

**Tabel 1.** Karakteristik Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur

Karakteristik	Frekuensi (n=79)	Proporsi (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	25	25
Perempuan	54	54
<b>Umur</b>		
24-30	7	7
31-37	12	12
38-44	25	25
45-51	27	27
52 keatas	8	8
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	39	39
Petani	26	26
Pengusaha	9	9
PNS/TNI/POLRI	5	5

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan dari 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur

Dimensi	Proporsi (%)	Tingkat Kepuasan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	85,7	Sangat Puas
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	64,5	Puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	87,2	Sangat Puas
Empati ( <i>Emphaty</i> )	86,4	Sangat Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	87,3	Sangat Puas

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan empat dimensi (bukti fisik, kehandalan, empati dan jaminan) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di

Puskesmas Lengko Ajang berada pada kategori sangat puas, dan hanya tingkat kepuasan dari dimensi ketanggapan yang berada pada kategori puas.

## PEMBAHASAN

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung atau *tangible* dalam penelitian ini adalah kemampuan Puskesmas Lengko Ajang menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pasien. Kemampuan pemberi layanan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat di dalamnya, penampilan tenaga kesehatan, penampilan ruangan dan peralatan dalam keadaan siap pakai dapat memberikan dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.<sup>(8)</sup> Hal ini karena dimensi bukti fisik adalah sesuatu yang pertama kali menjadi perhatian pasien ketika mereka menggunakan fasilitas kesehatan.<sup>(9)</sup>

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *tangible* pelayanan di Puskesmas Lengko Ajang berada dalam kategori sangat puas. Menurut penilaian pasien, petugas di instalasi rawat jalan sudah berpakaian rapih dan sopan, ruang tunggu yang rapih dan bersih, ruang pelayanan informasi yang aman dan nyaman dan sudah tersedia brosur, leaflet dan lain-lain sebagai bahan informasi.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan

pasien umumnya tidak bermasalah dengan penampilan dari petugas dalam berpakaian. Sebagian besar responden dalam penelitian tersebut juga menilai bahwa petugas di instalasi rawat jalan sudah berpakaian rapih dan sopan dan menyediakan media KIE, seperti brosur, *leaflet* dan poster diruang tunggu pasien.<sup>(10)</sup>

### 2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* merupakan kemampuan membantu konsumen (pasien) menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dalam memberi pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal pelayanan.<sup>(11)</sup> Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan di Puskesmas Lengko Ajang berada dalam kategori puas. Menurut penilaian pasien, petugas kesehatan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan dan sudah merespon atau menjawab dengan cepat dan tanggap setiap keluhan dari para pasien saat berkunjung ke puskesmas.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan akan terlihat baik bila petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikasi yang baik. Sebaliknya, jika petugasnya kasar, tidak merespon keluhan pasien dan berbicara kurang sopan, pelayanan kesehatan dianggap kurang baik.<sup>(12)</sup> Keberhasilan dalam jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para petugas pelayanan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik kepada pasien sebagai konsumen yang bisa membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>(13)</sup>

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability* tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan bebas dari kesalahan untuk semua pelanggan, simpatik, dan tidak menyusahkan pasien.<sup>(14)</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *reliability* pelayanan di Puskesmas Lengko Ajang berada dalam kategori sangat puas. Menurut penilaian pasien petugas di instalasi rawat jalan sudah menunjukkan sikap yang baik, yaitu petugas tidak memandang status pasien dalam memberikan perhatian dan pelayanan serta komunikasi petugas kepada pasien sudah baik.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dalam melayani pasien tidak harus memandang status. Penelitian sebelumnya tersebut juga menyatakan bahwa pelayanan yang tepat dan terpercaya terhadap

pelayanan rawat jalan oleh petugas akan menentukan kepuasan pasien, mulai dari seberapa lama pasien menunggu diloket pendaftaran hingga pasien mendapatkan obat untuk dibawa pulang.<sup>(15)</sup> Petugas kesehatan perlu memperhatikan pelayanan untuk menunjang kepuasan pasien yaitu terlihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu sikap yang diinginkan pasien yaitu sikap tanggap yang bisa ditunjukkan seperti ketika pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi tentang obat kepada pasien dan petugas tidak membedakan status pasien dalam pelayanan.<sup>(16)</sup>

### 4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) merupakan dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise, yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.<sup>(17)</sup> Penerapan dimensi empati dapat dilakukan dengan cara adanya pendekatan khusus terhadap pasien dan keluarganya tanpa memandang status sosial dan lain-lain sehingga menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien dalam memperoleh pelayanan. *Empaty* menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien.<sup>(18)</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *empaty* pelayanan di Puskesmas Lengko Ajang berada dalam kategori sangat puas. Sebagian besar pasien menilai bahwa petugas kesehatan sudah memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dan petugas kesehatan juga sudah merespon, menyapa dan bersikap ramah kepada pasien.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya menyatakan sikap petugas, seperti apoteker, yang baik dan ramah akan membuat pasien merasa nyaman

saat memeriksakan kesehatan dan mengambil obat.<sup>(19)</sup> Keberhasilan dalam pelayanan tergantung pada orang yang terlibat di dalamnya, penuh simpatik kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Kecepatan dalam pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan yang disetujui oleh pasien.<sup>(20)</sup>

### 5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* dalam pelayanan merupakan kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dimensi *assurance* pada pelayanan kefarmasian merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada di tangan tenaga kesehatan khususnya apoteker.<sup>(21)</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *assurance* pelayanan di Puskesmas Lengko Ajang berada pada kategori sangat puas. Penilaian pasien terkhususnya terhadap petugas apotek sudah memberikan pelayanan yang baik yaitu dimana obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik dan rapi, obat dan yang diterima pasien sesuai dengan yang tertulis di resep.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien serta tersedianya obat pada saat yang dibutuhkan.<sup>(22)</sup> Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kebenaran penerimaan obat. Selain itu obat tersedia di puskesmas pada saat dibutuhkan tersedia lengkap. Kecuali untuk beberapa pasien yang memerlukan obat tambahan dikarenakan penyakit tertentu yang lebih berat, maka mereka diminta untuk membeli

tambahan obat di luar apotek puskesmas karena obat tersebut tidak tersedia di apotek puskesmas.<sup>(23)</sup>

### KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur secara keseluruhan sudah baik. Hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggan hendaknya dipertahankan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien yang dapat menguntungkan puskesmas. Pihak puskesmas diharapkan agar tetap mempertahankan kinerja pelayanan di instalasi rawat jalan baik dari segi pelayanan *tangible, responsiveness, reliability, empathy* dan *assurance*. Penelitian ini juga masih mengalami keterbatasan yaitu dimana peneliti hanya mendeskripsikan kepuasan pasien melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*responsiveness*), ketanggapan (*reliability*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*). Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, baik itu di instalasi rawat jalan ataupun rawat inap.

### KONFLIK KEPENTINGAN

Artikel ini benar-benar tidak memiliki konflik kepentingan, kolaboratif, atau kepentingan lainnya dengan pihak manapun.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur dan seluruh responden yang telah meluangkan waktunya berpartisipasi dalam penelitian ini.

### REFERENSI

1. Undang-undang (UU) No. 36 Tahun 2009. Undang-Undang tentang Kesehatan. 2009;1–111. Available from: <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/>

- download/UU\_36\_2009\_Kesehatan.pdf
2. Arif LD. Manajemen Mutu dan Informasi Kesehatan [Internet]. 2017th ed. Jakarta Selatan; 1375. Available from: [http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I\\_FINAL\\_SC\\_26\\_12\\_2017.pdf](http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I_FINAL_SC_26_12_2017.pdf)
  3. Herman, Sudirman N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. 2014;5(2):22–35. Available from: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5750>
  4. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Kesmas [Internet]. 2018;7(3):1–8. Available from: [https://www.google.com/search?q=Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara&oq=Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Ut](https://www.google.com/search?q=Hubungan+antara+Kualitas+Jasa+Pelayanan+dengan+Kepuasan+Pasien+di+Puskesmas+Walantakan+Kecamatan+Langowan+Utara&oq=Hubungan+antara+Kualitas+Jasa+Pelayanan+dengan+Kepuasan+Pasien+di+Puskesmas+Walantakan+Kecamatan+Langowan+Utara)
  5. Kashinath A.R., Bharateesh J.V. CA. Factors Affecting Patient Satisfaction Among Those Attending an Outpatient Department of a Dental College in Tumkur City – A Survey. J Dent Sci Res [Internet]. 2010;1(2):13–7. Available from: [https://moam.info/factors-affecting-patient-satisfaction-among-those-attending-an-\\_5a8190731723ddfdf7d69770.html](https://moam.info/factors-affecting-patient-satisfaction-among-those-attending-an-_5a8190731723ddfdf7d69770.html)
  6. Jayanti ND. Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangibles ) di Legend Premium Coffe Yogyakarta. skripsi [Internet]. 2016;1–97. Available from: <https://www.scribd.com/document/390245020/Nur-Dwi-Jayanti-11511244017-Converted>
  7. Jayanti ND. Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Fak Tek Univ Negeri Yogyakarta Untuk [Internet]. 2016;1–97. Available from: <https://www.scribd.com/document/390245020/Nur-Dwi-Jayanti-11511244017-Converted>
  8. Kamil H. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh. Idea Nurs J [Internet]. 2018;III:1–10. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/292076122.pdf>
  9. Hijau P, Tk H, Kesdam II. Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. 2019;2(1):36–47. Available from: <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jrm/article/download/4866/462>
  10. Susilo R, Kunaedi A, Afiah NN, Indyati R. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Patient Satisfaction Level to Pharmaceutical Service in Outpatient of Gunung Jati Hospital. 2019;4(1):67–72. Available from: <https://ojs.stfmuhammadiyahcirebon.ac.id/index.php/iojs/article/download/69/93>
  11. Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap Pelayanan Kefarmasian. J Curr Pharm Sci [Internet]. 2018;1(2):63–8. Available from: <https://journal.umbjm.ac.id/index.php/jcps/article/download/132/74/>
  12. Taufiq T. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Puskesmas

- Bajeng Kabupaten Gowa. *J Kesehat Yamasi* [Internet]. 2017;1(7). Available from: <http://jurnal.yamasi.ac.id/index.php/Jurkes/article/view/63>
13. Nurlia. Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja J* [Internet]. 2018;1(2):17–30. Available from: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Programs/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>
14. Abarca RM. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di BLUD RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar. *Nuevos Sist Comun e Inf* [Internet]. 2021;1:2013–5. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/30024/29072>
15. Ariyanti, Kesbi FG, Tari AR, Siagian G, Jamilatun S, Barroso FG, et al. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta. *J Apl Teknol Pangan* [Internet]. 2021;4(1):1–2. Available from: [http://www.ejurnal.its.ac.id/index.php/sains\\_seni/article/view/10544%0Ahttps://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=tawuran+antar+pelajar&btnG=%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jfca.2019.103237](http://www.ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/10544%0Ahttps://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=tawuran+antar+pelajar&btnG=%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jfca.2019.103237)
16. Ochiai, Eiji; Sachiko, Suzuki; Yoichi Utsunomiya; Taichi, Ohmoto; Kisuke NMI. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19. *Sunday Indep* [Internet]. 1960;80(Uudnri 1945):339–44. Available from: [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/10923/3/K011171335\\_skripsi\\_dapuslamp.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/10923/3/K011171335_skripsi_dapuslamp.pdf)
17. Niawati W, Berliana N, Marisdayana R. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *J Healthc Technol Med* [Internet]. 2020;6(2):826. Available from: <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/download/10565/5900/27051>
18. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. 317-Article Text-1013-1-10-20200102 (1). 2019;6(2):116–26. Available from: <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/JKP/article/download/317/169/>
19. Restrepo Klinge S. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. *Ayan* [Internet]. 2019;8(5):55. Available from: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16182/14613206.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
20. Manri M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. 2021;1–121. Available from: [http://repository.stienobel-indonesia.ac.id/bitstream/handle/123456789/467/Mariani Manri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.stienobel-indonesia.ac.id/bitstream/handle/123456789/467/Mariani%20Manri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh S. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *J Manaj Pelayanan Kesehat* [Internet]. 2006;4(9):177–84. Available from: <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2752/2474>
22. Akbar DO, Mardiaty N, Muslimah S, Husni R. Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. *Borneo J Pharmascientech* [Internet]. 2018;2(2):71–8. Available from: <http://jurnalstikesborneolestari.ac.id/index.php/borneo/article/view/197>
23. Adelheid. Manajemen Pengelolaan Obat Terhadap Ketersediaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten KutaiTtimur. *J Adm Kebijakan Kesehat*



[Internet]. 2018;1–152. Available  
from:  
[http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_file](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_file)

s/temporary/DigitalCollection/M2i1md  
u1ztlMjllztlm5y2rkowe0otq5ztewntfl  
mjq0nwq0mwnkoq==.pdf