

Analisis Kepuasan Pasien Peserta JKN Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Pravida Shania Septiyany¹, Richa Yuswantina²
Program Studi Farmasi , Universitas Ngudi Waluyo
Email Korespondensi: richayuswantina@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan bertujuan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Menganalisis tingkat kepuasan pasien pengguna JKN rawat jalan di Puskesmas Demak 1 yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah survei menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien dengan kriteria inklusi pasien BPJS di bulan Desember-Januari 2022 berusia 17-50 tahun. Dengan teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan *skala likert*, diolah dengan teknik analisis indeks kepuasan. Tingkat kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Demak 1 berdasarkan rentang skala nilai indeks kepuasan tiap dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi *kehandalan* termasuk dalam kategori *tinggi* yaitu 77,8%, ketanggapan sebesar 74,65%, jaminan sebesar 78,05% *tinggi*, perhatian sebesar 75,9% *tinggi*, bukti fisik sebesar 77,4% *tinggi*. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Demak 1 yakni masuk dalam kategori tinggi yaitu dengan presentase 76,76%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Pasien JKN.

ABSTRACT

Analysis of Outpatient JKN Participant Patient Satisfaction on the Quality of Pharmaceutical Services at the Health Center

The quality of health services sulks at the level of perfection of health services in causing satisfaction in each patient. Good quality of service will affect satisfaction the more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. Analyzing the patient satisfaction level of outpatient JKN users at Puskesmas Demak 1 which is seen from the dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This type of research is included in descriptive analytical research. The research method used is a survey using questionnaires with a cross sectional approach. Sampling is done by accidental sampling technique. The sample in the study was 100 patients. The patient satisfaction analysis was conducted using the likert scale. The level of patient satisfaction of JKN users in Puskesmas Demak 1 based on the scale range of satisfaction index values of each dimension of service quality is: reliability dimensions included in the high category of 77.8%, responsiveness of 74.65% high, assurance of 78.05% height, empathy of 75.9% (height), tangible of 77.4% high. The level of outpatient

satisfaction (JKN) to the quality of service at Puskesmas Demak 1 is included in the high category, which is with a percentage of 76.76%.

Keywords: *Satisfaction Level, Service, JKN Patients*

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan kesehatan yang menjamin bahwa setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar oleh pemerintah memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (JKK) mengelola sistem JKN yang memberikan pelayanan secara kemitraan dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia. Konsep pelayanan berjenjang dikembangkan dalam sistem JKN, yaitu sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas kesehatan tingkat pertama memberikan pelayanan kesehatan medis dan standar kompetensinya, seperti Puskesmas, Klinik Pratama atau sejenisnya, praktik dokter, dokter gigi, dan rumah sakit kelas D (Marhenta *et al.*, 2018).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang krusial karena ikut serta dalam tugas pengembangan derajat kesehatan yang optimal merupakan suatu bentuk kewajiban, oleh karena itu berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan (Novaryatiin *et al.*, 2018). Tingkat perawatan yang diterima pasien tercermin dalam kepuasan mereka. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan prima dalam menciptakan rasa kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat ketimpangan dimensi menurut penelitian, antara lain: 1) Bagi konsumen pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih berhubungan langsung dengan dimensi respon petugas terhadap tuntutan pasien. 2) Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini, serta otonomi profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan menjadi semakin terkait langsung dengan dimensi kesesuaian pelayanan bagi praktisi pelayanan kesehatan. 3) Kualitas pelayanan kesehatan lebih erat kaitannya dengan dimensi efisiensi penggunaan sumber dana, kelayakan pembiayaan kesehatan, atau kemampuan pelayanan kesehatan untuk memitigasi kerugian dari penyandang dana bagi penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, dan pasien akan kembali menggunakan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien mungkin merupakan aspek terpenting dalam menentukan kualitas pengobatan. Untuk memperoleh data kepuasan pasien, setiap Puskesmas wajib melakukan survei kepuasan. Evaluasi layanan perawatan kesehatan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien sangat penting, dan survei tersebut harus dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas perawatan lainnya (Chusna *et al.*, 2018).

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitis, survei berbasis kuesioner dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Demak 1 dengan memberikan kuesioner pada 100 responden. Data

diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik. Sampel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yaitu Pasien rawat jalan di Puskesmas Demak 1 yang berkunjung lebih dari dua kali dengan usia 17-50 tahun Pasien yang mampu berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik dan tidak pegawai beserta keluarga pegawai yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Demak 1.

Hasil uji validitas dilakukan di Puskesmas Bonang 1 terhadap 30 responden dari 25 soal terdapat 5 soal yang tidak valid karena mendapat nilai r hasil $<0,30$, artinya 5 soal tersebut tidak dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian. Hasil uji *Cronbach alpha* sebesar 0,761, artinya semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Demak 1 adalah reliabel. Nilai indeks kepuasan pasien dinyatakan dalam persentase 100 persen, yaitu:

- 20% - 46,66% = Kategori Rendah
- 46,66% - 73,33% = Kategori Sedang
- 73,33% - 100% = Kategori Tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel.1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	n	%
1	Pria	28	28 %
2	Wanita	72	72 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan hasil penelitian, pasien yang berkunjung ke Puskesmas Demak 1 di fasilitas pelayanan kefarmasian didominasi oleh perempuan sebanyak 72 orang (72 %).

Tabel.1.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Usia

No	Usia	n	%
1	17-30 th	26	26 %
2	31-50 th	74	74 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden sebagian besar berusia 31-50 tahun yaitu sebesar 74 orang (74%).

Tabel.1.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	n	%
1	SD	17	17 %
2	SMP	28	28 %
3	SMA	40	40 %
4	DIPLOMA	7	7 %
5	SARJANA	7	7 %
6	LAINNYA	1	1 %
Jumlah		100	100 %

Pada tabel tersebut menunjukkan dari 100 responden penelitian, sebagian besar memiliki pendidikan jenjang SMA sebanyak 40 orang (40%).

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	n	%
1	PNS	0	0 %
2	WIRASWASTA	20	20 %
3	IRT (Ibu Rumah Tangga)	34	34 %
4	PEGAWAI	6	6 %
5	SWASTA	39	39 %
6	LAINNYA	1	1 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 100 responden penelitian, sebagian besar adalah swasta yaitu sebesar 39 % (39 orang).

Analisis Kepuasan Pasien

Tabel. 2.1 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Petugas saat menyerahkan obat selalu memberi tahu cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping, dan interaksi obat.	82,6	Tinggi
2.	Petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam pelayanan	84,8	Tinggi
3.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	49,4	Sedang
4.	Petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien	81,8	Tinggi
Rata – Rata		74,65	Tinggi

Tabel 2.2 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit	81,4	Tinggi
2.	Penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep	84	Tinggi
3.	Pelayanan instalasi farmasi ada selama jam pelayanan	61	Sedang
4.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	84,8	Tinggi
Rata – Rata		77,8	Tinggi

Tabel 2.3 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	86	Tinggi
2.	Waktu konseling terpenuhi	82	Tinggi
3.	Petugas memberi pelayanan dengan ramah	49,6	Sedang
4.	Petugas selalu mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan	86	Tinggi
Rata – Rata		75,9	Tinggi

Tabel 2.4 Analisa Kepuasan Pasien Pada Dimensi Perhatian (*empathy*)

No	Pertanyaan	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	85,2	Tinggi
2.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	85,6	Tinggi
3.	Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas sangat menyakinkan	56,2	Sedang
4.	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	85,2	Tinggi
Rata – Rata		78,05	Tinggi

Tabel 2.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	77,80	Tinggi
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	74,65	Tinggi
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	78,05	Tinggi
4.	Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	75,90	Tinggi
5.	Dimensi Bukti Fisk (<i>Tangible</i>)	77,40	Tinggi
Rata – Rata		76,76	Tinggi

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari kelima dimensi, dimensi yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 78,05% dengan kategori tinggi.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1.1 hasil penelitian, pasien yang berkunjung ke Puskesmas Demak 1 di fasilitas pelayanan kefarmasian didominasi oleh perempuan sebanyak 72 orang (72 %), sesuai dengan data kunjungan rawat jalan juga didominasi oleh perempuan yang lebih banyak memiliki waktu luang untuk berkunjung ke Puskesmas sehingga dapat ikut berpartisipasi. Responden laki-laki lebih sedikit ikut berpartisipasi karena banyak yang tidak berada di tempat ataupun menolak untuk berpartisipasi dengan alasan tidak mau diganggu atau sibuk.

Selanjutnya berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan dari 100 responden sebagian besar berusia 31-50 tahun yaitu sebesar 74 orang (74%). Karena mayoritas pengunjung Puskesmas Demak 1 adalah orang tua, seorang pasien berusia 31-50 tahun yang sakit lebih lama lebih mudah menerima keterbatasan fisik daripada orang yang lebih muda.

Pada tabel 1.3 menunjukkan dari 100 responden penelitian, sebagian besar memiliki pendidikan jenjang SMA sebanyak 40 orang (40%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Permana *et al.*, 2020). Pendidikan tinggi mengarah pada dorongan yang lebih besar untuk menggunakan pengetahuan dan kemampuan, serta kecenderungan yang lebih besar untuk membuat tuntutan dan memiliki harapan yang lebih tinggi. Berbeda dengan seseorang yang dengan tingkat pendidikannya rendah, yang cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkan, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.

Berdasarkan tabel 1.4 diketahui bahwa dari 100 responden penelitian, sebagian besar adalah swasta yaitu sebesar 39 % (39 orang). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Utami, 2018) karena pekerjaan seseorang juga memengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga pekerjaan seseorang memengaruhi barang atau jasa yang dibelinya. Pasien yang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang didupatkannya. Informasi tersebut dapat membantu seseorang untuk memutuskan atau mengambil suatu keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk dirinya.

Analisis Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pada tabel 2.1 tersebut di Puskesmas Demak 1 pada pertanyaan pertama yaitu pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit rata-rata nilai indeks 81,4% masuk dalam kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep memiliki rata-rata nilai indeks 84% (tinggi). Pada pertanyaan ketiga yaitu pelayanan instalasi farmasi ada selama jam pelayanan mempunyai rata-rata dengan nilai indeks 61% (sedang), hal tersebut dikarenakan kurangnya jumlah petugas di pelayanan kefarmasian dalam melayani pasien. Pada pertanyaan ke empat yaitu obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi mempunyai rata-rata nilai indeks 84,8% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter kehandalan adalah 77,8% dengan indeks kepuasan tinggi. Dari data tersebut dapat digambarkan dimensi reliabilitas dalam keadaan baik, dan pasien senang dengan pelayanan Puskesmas Demak1. Hal ini sesuai dengan temuan (Lontaan *et al.*, 2019) yang menemukan bahwa responden pada dimensi reliabilitas merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi kehandalan merupakan kriteria dimana pasien memperoleh pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan dari petugas apotek di lokasi apotek (Suzanto, 2018).

Berdasarkan hasil pada tabel 2.2 tersebut di Puskesmas Demak 1 pada pertanyaan pertama yaitu petugas saat menyerahkan obat selalu memberi tahu cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping, dan interaksi obat dengan nilai indeks 82,6% (tinggi). Pada pertanyaan kedua yaitu petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam pelayanan dengan rata-rata nilai indeks 84,8% (tinggi). Pada pertanyaan ketiga yaitu petugas segera menyiapkan obat ketika menerima memiliki rata-rata nilai indeks 49,4% termasuk dalam kategori sedang. Pada pertanyaan ke empat yaitu petugas tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien rata-rata nilai indeks 81,8% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 74,65% dengan kepuasan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap Puskesmas Demak memuaskan, dan pasien puas dengan pelayanannya, sesuai dengan temuan (Liong *et al.*, 2019) yang menemukan bahwa responden pada dimensi *responsiveness* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Responsivitas personel adalah ukuran kesediaan dan kapasitas mereka untuk melayani klien, menanggapi permintaan mereka, dan memberi tahu mereka kapan layanan akan ditawarkan (Suzanto, 2018).

Berdasarkan hasil pada tabel 2.3 tersebut di Puskesmas Demak 1 pada pertanyaan pertama yaitu petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti mempunyai nilai indeks pada pertanyaan pertama 85,2% (tinggi). Pertanyaan kedua

yaitu obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik dengan nilai indeks pada pertanyaan kedua yaitu sebesar 85,6% (tinggi). Pertanyaan ketiga yaitu penampilan, sikap dan pengetahuan petugas sangat menyakinkan memiliki nilai indeks pada pertanyaan ketiga yaitu 56,2% (sedang), hal tersebut dikarenakan proses konseling pasien berlangsung dengan cepat. Pertanyaan ke empat yaitu petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat mendapatkan nilai indeks 85,2% (tinggi). Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 78,05% dengan kategori rentang *tinggi*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan berjalan dengan baik, dan pasien senang dengan pelayanan Puskesmas Demak 1. Hal ini sesuai dengan penelitian (Liong *et al.*, 2019) yang menunjukkan bahwa responden pada dimensi assurance merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pada tabel 2.4 di Puskesmas Demak 1 pada pertanyaan pertama yaitu petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi, pada pertanyaan pertama ini memiliki nilai indeks 86% yang termasuk pada kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu waktu konseling terpenuhi memiliki nilai indeks 82% yang termasuk pada kategori tinggi. Pertanyaan ketiga yaitu petugas memberi pelayanan dengan ramah memiliki nilai indeks 49,6% dengan kategori sedang karena adanya miss komunikasi antara petugas dan pasien. Pertanyaan ke empat yaitu petugas selalu mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan memiliki nilai indeks 86% dengan kategori tinggi. Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi perhatian (*emphaty*) sebesar 75,9% dengan kategori rentang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor empati efektif, dan pasien puas dengan pelayanan Puskesmas Demak 1. Hal ini sesuai dengan temuan (Mokobimbing *et al.*, 2019) yang menemukan bahwa responden yang merespon dimensi empati merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pada tabel 2.5 di Puskesmas Demak 1 pada pertanyaan pertama yaitu ruang tunggu selalu dalam keadaan bersih terdapat nilai indeks 86,2% yang termasuk kedalam kategori tinggi. Pada pertanyaan kedua yaitu ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman nilai indeks pada pertanyaan ini 87% (tinggi). Pertanyaan ke tiga yaitu terdapat fasilitas di ruang tunggu yang nyaman (TV, leaflet , poster, dll) mendapatkan nilai indeks 49% (sedang). Pada puskesmas terdapat ruang tunggu tetapi jumlahnya tidak memenuhi jumlah pasien. Pertanyaan ke empat yaitu penampilan petugas di instalasi farmasi rapih mempunyai nilai indeks yaitu 87,4% dengan kategori tinggi. Nilai rata-rata indeks pada parameter dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 77,4% dengan kategori rentang tinggi. Pada pertanyaan nomor tiga mendapatkan nilai indeks kategori sedang dikarenakan fasilitas pada Puskesmas Demak 1 fasilitas TV, leaflet, poster kurang terjangkau dari ruang tunggu sehingga pasien menilai dengan kategori sedang tapi itu semua tidak mempengaruhi nilai indeks pada dimensi jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik berjalan dengan baik, dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Demak 1 ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lontaan *et al.*, 2019) yang menemukan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi bukti fisik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Demak 1 yakni masuk dalam kategori tinggi 76,76%. Dengan nilai % kepuasan tiap dimensi yaitu dimensi jaminan (*assurance*) 78,05%, dimensi kehandalan (*reliability*) 77,8%, dimensi bukti fisik (*tangible*) 77,4%, dimensi perhatian (*emphaty*) 75,9%, dan dimensi ketanggapan (*ressponsiveness*) yakni 74,65%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dilakukan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Ngudi Waluyo, Dekan Fakultas Kesehatan, Program Studi farmasi serta pihak Puskesmas Mangunsari Kota Salatiga yang telah bekerjasama dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Marhenta, Y. B., Satibi, S., & Wiedyaningsih, C. (2018). The Effect of JKN Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction in Primary Health Facilities. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.22146/jmpf.34438>
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., Aliyah, S., Science, H., Palangkaraya, U. M., Milono, R. T. A., Km, S., & Raya, P. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr . Murjani Sampit The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr . Murjani Hospital Sampit*. 1(1), 22–26.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). *Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya*. 2016–2019.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan JKN Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pelayanan, M. J., & Pasien, K. (2019). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).
- Suzanto, B. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
<http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>

Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K. F., Korompis, G. E. C., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Kesmas*, 8(5), 11–25.