

ANALISIS INDEKS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUSKESMAS MENTENG DI KOTA PALANGKA RAYA

Outpatient Satisfaction Index Analysis of Menteng Community Health Centers Service Performance in Palangka Raya City

Tri Lasmaria Sihotang^{1*}

Mita Sari²

¹Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, South Kalimantan, Indonesia

²Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Central Kalimantan, Indonesia

*email:
trilasmaria1661@gmail.com

Kata Kunci:

Pelayanan
Indeks Kepuasan Masyarakat
Puskesmas

Keywords:

Service
Community Satisfaction Index
Community Health Centers

Accepted

March 2019

Published

June 2019

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya. Dengan Metode Mix Methode, dimana untuk perhitungan kuantitatifnya yang mengikuti pedoman Permenpan Nomor 25 Tahun 2004, dimana indikatornya yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan (Permenpan Nomor 16 Tahun 2014), yang meliputi: 1. Kesesuaian persyaratan, 2. Prosedur pelayanan, 3. Ketepatan waktu pelayanan, 4. Kewajaran biaya, 5. Hasil dari pelayanan, 6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 7. Kesopanan dan keramahan petugas, 8. Pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan, 9. Tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya. Dalam penelitian ini menghasilkan persepsi kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya yang dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaannya yaitu berkisar di antara 62,51-81,25. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 80. Dimana Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan (NRR 3,47), Persyaratan Pelayanan (NRR 3,36), Maklumat Pelayanan (NRR 3,31) dan Biaya/Tarif (NRR 3,27). Sedangkan yang dianggap kurang memuaskan namun masih berkategori Baik adalah unsur Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan (NRR 2,85 dan 3,10).

Abstract

The purpose of this study was to measure the Index of Patient Satisfaction with Outpatient Installation Services in Menteng City Palangka Raya Health Center. With the Mix Method, where the quantitative calculation follows the guidelines of Permenpan Number 25 of 2004, where the indicator is used to see the level of community satisfaction with the elements of service (Permenpan Number 16 of 2014), which includes: 1. Compliance requirements, 2. Service procedures, 3. Timeliness of service, 4. Fairness of costs, 5. Results of service, 6. The ability of officers to provide services, 7. Courtesy and friendliness of officers, 8. Implementation of Service Notices/Service Promises, 9. Follow-up complaints that carried out by the service unit at the Menteng City Palangka Raya Health Center. In this study, the perception of the quality of outpatient installation services in the Menteng City Palangka Raya Health Center was perceived by the user community to be ranged between 62.51-81.25. The IKM values obtained are: on nine service elements = 80. Where the service element which is considered most satisfying by the respondent is Implementing Behavior or the attitude of the officer in providing service (NRR 3.47), Service Requirements (NRR 3.36), Service Notification NRR 3.31) and Cost/Tariff (NRR 3.27) whereas those that are considered unsatisfactory but still categorized as Good are elements of Service Time and Service Procedure (NRR 2.85 and 3.10). For this reason, efforts need to be made to improve the acceleration of service time and ease of community procedures in outpatient services.



© 2019 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/anterior.v18i2.807>.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepada rakyat, oleh karena itu pemerintah melalui birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk

memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara dengan maksud untuk

mensejahterakan masyarakatnya (Nuriyanto, 2014). Undang-Undang yang secara resmi mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan, pembangunan dan pemberdayaan. Oleh karena itu tentunya dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat (Achmadi, 2015).

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Marpaung, 2010). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien (Setyaningsih & Adriani, 2016).

Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang

sedang diderita oleh pasien (Hafid, 2014). Mutu pelayanan Puskesmas dapat ditelaah dari tiga hal yaitu struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien), proses manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien) dan outcome. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien (Suryawati *et al.*, 2006).

Pada dasarnya pelayanan Puskesmas diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan (Purwanti *et al.*, 2017). Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya salah satunya. Puskesmas memberikan informasi tentang kesehatan, fasilitas dan jasa ditawarkan untuk membantu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya dirancang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang dilayani sesuai dengan misi yaitu memujudkan pelayanan kesehatan yang berdaya saing.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Bahkan, Moenir (1998) mengatakan, agar layanan dapat memuaskan orang/sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu penyampaian yang tepat; dan
4. Keramah-tamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Risna, 2018).

Dalam hal ini, pemerintah melalui Peraturan Menpan Nomor 16 Tahun 2014 memberikan spesifikasi indikator untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu (1) Persyaratan, (2) Prosedur (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Maklumat Pelayanan dan, (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pelayanan puskesmas adalah salah satu bentuk pelayanan publik pemerintah dimaksudkan sebagai usaha mendorong masyarakat menjadi sehat (Napirah et al., 2016). Demikian juga pelayanan Puskesmas Menteng Ukuran keberhasilannya tidak terletak pada jumlah pasien yang berobat, melainkan tumbuhnya rasa keinginan sehat di masyarakat sekitarnya. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal kepada masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan (Anggraeny, 2013).

Dari hasil observasi awal peneliti di Puskesmas Menteng Palangka Raya terdapat beberapa keluhan atau permasalahan dalam pelayanan rawat jalan yang diketahui dari pengamatan awal dan beberapa wawancara terhadap beberapa pasien, yaitu keluhan

terhadap lama nya proses pelayanan untuk dapat berobat rawat jalan yang mana untuk loket pendaftaran pasien harus menunggu antrian yang lama kurang lebih satu jam, kemudian pasien harus mengantri lagi untuk masuk ke ruang dokter karena menumpuknya jumlah pasien, bahkan kursi ruang tunggu yang tersediapun tidak cukup untuk semua pasien, sehingga ada beberapa yang harus menunggu sambil berdiri. Selesai berkonsultasi dengan dokter pasien harus mengantri lagi di loket farmasi selama berjam-jam.

Menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya Tahun 2016 menunjukkan jumlah pengunjung/pasien rawat jalan dapat dikatakan banyak (peringkat II terbanyak) dibandingkan dengan puskesmas yang lainnya se-Kota Palangka Raya, yaitu berjumlah 28.221 pasien, yang terdiri dari 11.184 laki-laki dan 17.037 perempuan. Dalam hal ini dapat dilihat dari tabel data kunjungan tahun 2016 untuk pasien puskesmas se Kota Palangka Raya sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien dipuskesmas se Kota Palangka Raya Tahun 2016

No	Sarana Pelayanan Kesehatan Puskesmas	Jumlah kunjungan					
		Rawat jalan			Rawat inap		
		L	P	L+P	L	P	L+P
1	Puskesmas Pahandut	9,344	13,889	23,233	0	225	225
2	Puskesmas Panarung	5,803	10,511	16,314	0	0	0
3	Puskesmas Menteng	11,184	17,037	28,221	0	0	0
4	Puskesmas Bukit Hindu	12,902	19,848	36,750	0	0	0
5	Puskesmas Kayon	11,998	15,636	27,634	0	0	0
6	Puskesmas Jekan Raya	2,829	5,825	8,654	0	0	0
7	Puskesmas Kalamangan	971	1,616	2,587	0	0	0
8	Puskesmas Kereng Bangkirai	3,369	5,082	8,451	0	0	0
9	Puskesmas Tangkiling	5,874	6,443	12,317	104	101	205
10	Puskesmas Rakumpit	609	1,197	1,806	0	0	0
Total		64,883	97,084	161,967	104	326	430

Sumber: Dinas kesehatan Kota Palangka Raya Tahun 2018

Data langsung Puskesmas Menteng menunjukkan data kunjungan dari tahun 2015 sampai dengan 2017 terlihat meningkat, seperti disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Data kunjungan pasien Puskesmas Menteng dari tahun 2015 sampai dengan 2017

No	Bulan	Kunjungan (Umum dan JKN)			Total
		2015	2016	2017	
1	Januari	2.793	2.915	4.263	9.971
2	Februari	3.231	2.835	3.590	9.656
3	Maret	2.421	2.899	3.339	8.659
4	April	2.601	3.027	3.764	9.392

5	Mei	2.646	2.610	3.605	8.861
6	Juni	2.631	2.766	4.009	9.406
7	Juli	2.150	2.186	3.365	7.701
8	Agustus	2.715	2.881	4.036	9.632
9	September	2.656	2.707	4.208	9.571
10	Oktober	2.595	3.162	3.927	9.684
11	November	2.426	3.740	4.148	10.314
12	Desember	1.887	3.185	3.229	8.301
Total		30.752	34.913	45.483	111.148

Sumber: Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya Tahun 2018

Adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien (umum dan JKN) dari tiga tahun terhitung dari tahun 2015, 2016 dan tahun 2017 menunjukkan jumlah yang signifikan, artinya selain adanya penambahan jumlah penduduk yang mengharapkan pelayanan Puskesmas Menteng, juga ada kecenderungan persepsi masyarakat bahwa Puskesmas Menteng dapat memuaskan pelayanan kesehatan yang diharapkan masyarakat. Namun dari beberapa poliklinik di Puskesmas Menteng diketahui bahwa fasilitas yang dimiliki masih kurang, hingga membuat beberapa pasien rawat jalan untuk dirujuk ke rumah sakit yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Ini merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap Puskesmas, karena setiap pasien akan berpendapat bahwa pelayanan rawat jalan masih banyak kelemahan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Menteng Palangka Raya, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Menteng Palangka Raya. Mengacu pada perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian dapat dikemukakan, yaitu Untuk mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

METODOLOGI

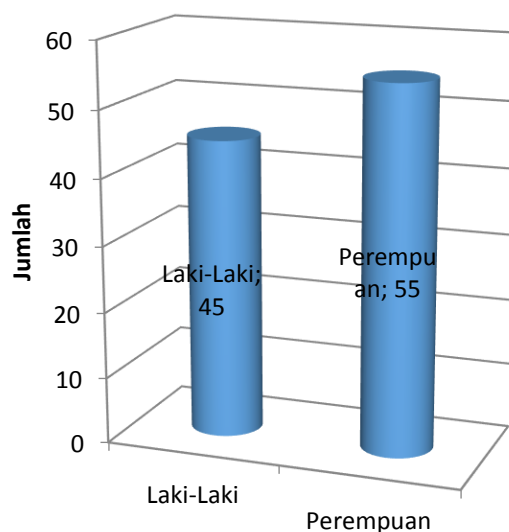
Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kombinasi kuantitatif-kualitatif (*Mix Method*), dimana peneliti mengumpulkan data penelitian untuk

mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independent*). Berdasarkan penelitian *mix method* bertipe penelitian campuran dengan model *concurrent triangulation*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik menentukan responden (pasien rawat jalan) tertentu dengan tujuan untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dibutuhkan peneliti. Penelitian yang dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif-kualitatif (*Mix Method*), pendekatan kuantitatif menggunakan pedoman angket sesuai rumus indeks kepuasan pasien menurut Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sedangkan kualitatif menggunakan berupa pedoman observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

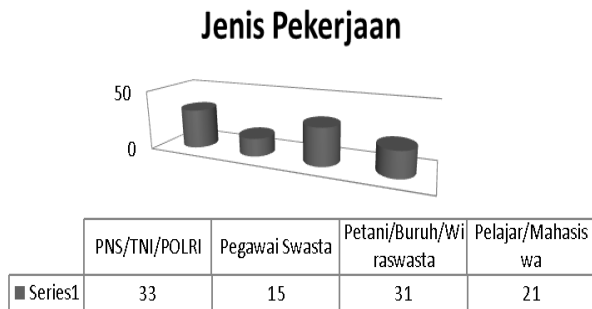
Karakteristik responden

Masyarakat yang dijadikan sampel untuk menilai IKM Puskesmas Menteng adalah pasien yang berkunjung dengan jumlah responden 100 orang. Berdasarkan jenis kelamin perempuan 55% lebih besar daripada laki-laki. 45%. Adapun gambar karakteristik responden pada jenis kelamin dapat dilihat dalam Gambar I berikut:



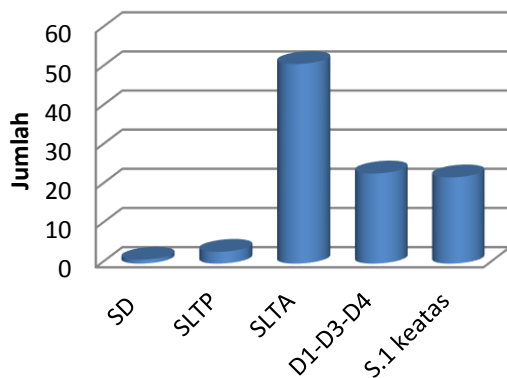
Gambar I. Jenis Kelamin Responden

Masyarakat pengguna jasa unit pelayanan puskesmas menteng didominasi oleh golongan petani/buruh 31%, PNS/TNI/Polri berjumlah 33% , pegawai swasta 15% dan mahasiswa/pelajar 21%. Adapun gambar karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dalam Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Jenis Pekerjaan Responden

Responden dalam analisis IKM Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya berpendidikan terakhir yaitu SMA/Sederajat dengan jumlah 51%, Sarjana 20%. Diploma berjumlah 20%. SMP/Sederajat Berjumlah 8%. Sekolah Dasar (SD) 1%. Adapun data tersebut dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Tingkat Pendidikan Responden

Adapun penyakit yang diderita atau pernah diderita oleh responden sebagai bahan pengalaman mendapatkan pelayanan perawatan kesehatan di Puskesmas Menteng. Berdasarkan data jenis penyakit yang paling banyak diderita responden yakni Dermatis Kontak Alergi dan

yang paling sedikit adalah Pharingitis. Dapat dilihat dalam Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Penyakit yang Diderita Pasien (Responden) Puskesmas Menteng

No	Nama Penyakit	Kode Penyakit	Jumlah Pasien
1	Infeksi pernafasan	J06	10
2	Pharingitis sedang adan akut	J02	3
3	Hipertensi	I10	14
4	Penyakit pulpa dan jaringan periapikal	K04	2
5	Penyakit gusi dan jaringan periodontal	K05	16
6	Karies gigi	K02	4
7	Influenza	J11	12
8	Dermatitis kontak alergi	L23	31
9	Tonsillitis	J03	8
Jumlah			100

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari Jumlah Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan. Nilai Rata-rata Unsur Per Unit Pelayanan Pada Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya dapat dilihat pada penjelasan di Tabel 4 berikut:

Tabel 4. IKM per Unsur dari Unit Layanan Instalasi Rawat Jalan di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya

No	Unsur Pelayanan	Bobot Interval	Nilai Tertimbang	Mutu Layanan	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,36	0,37	A	sangat baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,10	0,34	A	Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,85	0,31	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,27	0,36	A	sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,20	0,36	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,12	0,35	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,47	0,39	A	sangat baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,31	0,37	A	sangat baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	0,35	B	Baik

Dilihat dari tabel di atas, maka dapat diperoleh hasil Nilai Rata - Rata (NRR) Tertimbang sebesar 3,20. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 sebagai berikut:

1. Nilai IKM = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,20 x 25
= 80
2. Mutu pelayanan B dengan kategori Baik

KESIMPULAN

Berdasarkan dari angka Indeks kepuasan masyarakat, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya dipersepsikan Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari pasien pada 9 unsur pelayanan berjumlah 80 dengan mutu pelayanan yang Berkategori Baik. Berdasarkan Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan (NRR 3,47), Persyaratan Pelayanan (NRR 3,36), Maklumat Pelayanan (NRR 3,31) dan Biaya/Tarif (NRR 3,27) dan yang dianggap memuaskan namun masih perlu diperbaiki adalah unsur Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan (NRR 2,85 dan 3,10), berada pada posisi dibawah nilai yang lainnya seperti Kompetensi Pelaksana (NRR 3,12), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (NRR 3,14), dan Produk Spesifikasi Pelayanan (NRR 3,20). Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Puskesmas Menteng Kota Palangka Raya dikatakan Baik, namun kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena ada indikator yang perlu mendapat perhatian diantaranya adalah pada kepastian jadwal setiap pelayanan yang diberikan, baik pelayanan awal maupun pelayanan akhir.

REFERENSI

- Achmadi, A. 2015. Kewajiban Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah di Era Otonomi. *Anterior Jurnal*, 14, 221-227.
- Anggraeny, C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1, 85-93.

- Hafid, M.A. 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7, 368-375.
- Marpaung, B.S. 2010. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit XYZ tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 10, 171-178.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napirah, M.R., Rahman, A., & Tony, A. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4, 29-39.
- Nuriyanto, N. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11, 428-453.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2, 688-699.
- Risna. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Online mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5, 1-10.
- Setyaningsih, W. & Adriani, R.B. 2016. Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 7, 76-81.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9, 177-184.