

# FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LHANG KECAMATAN SETIA KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

Irawati<sup>1\*</sup>, Agustina<sup>2</sup>, Wardiati<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : ira1907110127@gmail.com

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2024. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 99 orang responden. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 03 - 26 Januari Tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan angket sebagai instrumen penelitian, selanjutnya dilakukan analisis data dengan uji *chi-square* menggunakan SPSS. Dari hasil uji *chi-square* diketahui bahwa ada hubungan antara umur (*p*-value = 0,036), pendidikan (*p*- value=0,030), pekerjaan (*p*-value=0,004), jenis kelamin (*p*-value=0,020), mutu pelayanan kesehatan (*p*- value=0,007), waktu tunggu puskesmas (*p*-value=0,008), frekuensi kunjungan (*p*-value=0,039), lama menderita penyakit (*p*-value=0,005) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2024. semua variabel yang diteliti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang. Disarankan kepada Pihak Puskesmas agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, agar kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lhang dapat meningkat.

**Kata kunci** : karakteristik, kepuasan pasien rawat jalan, mutu pelayanan kesehatan

## ABSTRACT

*Health services are one component of the national health system that is in direct contact with the community. The quality of health services needs to be improved because of the needs of the community or individuals for health that is in accordance with standards and satisfactory in accordance with good norms and ethics so that the community feels satisfied with the health services provided. The purpose of this study was to determine the factors related to outpatient satisfaction at the Lhang Health Center, Setia District, Southwest Aceh Regency in 2024. This study is descriptive analytical with a cross-sectional approach. The population in this study were all outpatients at the Lhang Health Center, Setia District, Southwest Aceh Regency. The sampling technique used the accidental sampling technique and a sample of 99 respondents was obtained. This study was conducted on January 03-26, 2024 with data collection through interviews using questionnaires and data analysis using the chi-square test with SPSS. The results of the chi-square test showed that there was a significant relationship between age (*p*-value = 0.036), education (*p*-value = 0.030), occupation (*p*-value = 0.004), gender (*p*-value = 0.020), quality of health services (*p*-value = 0.007), waiting time at the health center (*p*-value = 0.008), frequency of visits (*p*-value = 0.039), and duration of illness (*p*-value = 0.005) with outpatient satisfaction at the Lhang Health Center, Setia District, Southwest Aceh Regency. It is recommended that the Health Center pay more attention to the quality of service to improve public satisfaction.*

**Keywords** : outpatient satisfaction, characteristics, quality of health services

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Puskesmas sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Syafaruddin, 2019). Apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Puskesmas (Hartono, 2022).

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Apabila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas lebih baik dari pada yang diharapkannya maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas lebih rendah daripada yang pasien harapkan maka pasien akan merasa tidak puas (Syafaruddin, 2019). Menurut penelitian Petrus Bambang Sulistyo pada tahun 2016 menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Delangu. Beberapa faktor yang erat kaitannya dengan kepuasan pasien seperti: kemampuan tenaga kesehatan (dokter) di Puskesmas dalam memberikan diagnosa yang tepat terhadap masalah kesehatan yang diderita pasien atau menjalankan prosedur pelayanan yang tepat dan bersesuaian dengan kebutuhan pasien, kemampuan tenaga kesehatan (perawat, dokter, dan staf) dalam membangun 3 kepedulian kepada pasien yang tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan, tetapi mampu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, yang meliputi komunikasi dua arah, rasa empati, ramah dan penuh perhatian pada pasien, bukti fisik Puskesmas yang meliputi hygien Puskemas, kondisi fisik bangunan Puskesmas, kondisi fisik lingkungan Puskemas, infrastruktur Puskesmas dan kodisi fisik fungsi alat-alat kesehatan di Puskemas (Syafaruddin, 2019).

Dari jumlah data kunjungan ke Puskesmas Lhang yang semakin menurun setiap bulannya, ada beberapa hal yang bisa menjadi faktor penyebab seperti : rendahnya angka kesakitan yang terjadi di Puskesmas Lhang, tercapainya target program kesehatan yang dijalankan oleh Dinas Kesehatan Setempat atau rendahnya kepuasan pasien yang pernah berobat ke Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Dari beberapa faktor tersebut peneliti memfokuskan penelitian pada kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskemas Lhang. Hal ini dikarenakan oleh belum adanya pihak manajemen Puskesmas Lhang sampai saat ini yang melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada pasien rawat Jalan sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2024.

## METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 99 orang responden. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 03

- 26 Januari Tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan angket sebagai instrumen penelitian, selanjutnya dilakukan analisis data dengan uji *chi-square* menggunakan SPSS.

## HASIL

**Tabel 1. Analisis Univariat**

Kategori	n=99	%
<b>Umur</b>		
Remaja	7	7,1%
Dewasa	68	68,7%
Lansia	24	24,2%
<b>Pendidikan</b>		
Dasar	11	11,1%
Menengah	82	82,8%
Tinggi	6	6,1%
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak	32	67,7%
Ada Ada	67	
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	33	33,3%
Perempuan	66	66,7%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 analisis karakteristik responden menunjukkan dari 99 responden yang berumur dewasa lebih tinggi 68,7% dibandingkan yang remaja 7,1%, responden dengan pendidikan menengah lebih tinggi 82,8% lebih tinggi dibandingkan pendidikan tinggi 6,1%, responden yang bekerja lebih tinggi 67,7% dibandingkan dengan yang bekerja 32,2%, dan responden berjenis kelamin perempuan lebih tinggi 66,7% dibandingkan laki-laki 33,3%

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Kategori	n=99	%
<b>Kepuasan Pasien Rawat Jalan</b>		
Rendah	49	49,5%
Tinggi	50	50,5%
<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>		
Kurang Baik	66	66,7%
Baik	33	33,3%
<b>Waktu Tunggu Puskesmas</b>		
Lama	42	42,2
Tidak Lama	57	57,6
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
Tinggi	28	28,3%
Rendah	71	71,7%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
Tinggi	28	28,3
Rendah	71	71,7
<b>Lama Menderita Penyakit</b>		
Akut	33	33,3
Kronis	66	66,7
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 analisis univariat responden dengan kepuasan rawat jalan tinggi 50,5% lebih tinggi dibandingkan dengan yang rendah 49,5%, responden dengan mutu pelayanan

kesehatan kurang baik lebih tinggi 66,7% dibandingkan dengan yang mutu pelayanan baik 33,3 %, responden dengan waktu lama tunggu puskesmas tidak lama 57,6% lebih tinggi dibandingan dengan yang lama 42,2%, responden dengan frekuensi kunjungan rendah lebih tinggi 71,7% dibbandingkan dengan yang tinggi 28,3%, responden dengan lama menderita penyakit kronis lebih tinggi 66,7% dibandingan dengan yang akut 33,3%.

**Tabel 3. Tabel Analisis Bivariat**

Variabel	Kepuasan Pasien Rawat Jalan					
	Rendah		Tinggi		Total	
	n	%	N	%	n	%
<b>Umur</b>						
Remaja	3	42,9	4	57,1	7	100
Dewasa	34	50,0	34	50,0	68	100
Lansia	12	50,0	12	50,0	24	100
<b>Pendidikan</b>						
Dasar	5	45,4	6	54,5	11	100
Menengah	43	52,4	39	47,6	82	100
Tinggi	1	16,7	5	83,3	6	100
<b>Pekerjaan</b>						
Tidak Ada	19	59,4	13	40,6	32	100
Ada	30	44,8	37	55,2	67	100
<b>Jenis Kelamin</b>						
Laki-laki	14	42,2	19	57,6	33	100
Perempuan	35	53,0	31	47,0	66	100
<b>Mutu Pelayanan</b>						
Kurang Baik	25	92,6	2	7,4	27	100
Baik	8	25,8	23	74,2	31	100
<b>Waktu Tunggu</b>						
Lama	23	54,8	19	45,2	42	100
Tidak Lama	26	45,6	31	54,4	57	100
<b>Frekuensi Kunjungan</b>						
Tinggi	16	57,1	12	42,9	28	100
Rendah	33	46,5	38	53,5	71	100
<b>Lama Menderita Sakit</b>						
Akut	19	57,6	14	42,4	33	100
Kronis	30	45,5	36	54,5	66	100
						<b>0,005</b>

Berdasarkan tabel 3 analisis univariat pada variabel umur diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,036$ , pendidikan  $p\text{-value}=0,030$ , Pekerjaan  $p\text{-value}=0,004$ , jenis kelamin  $p\text{-value}=0,020$ , mutu pelayanan  $p\text{-value}=0,007$ , waktu tunggu  $p\text{-value}=0,008$ , frekuensi kunjungan  $p\text{-value}=0,039$ , dan lama menderita penyakit  $p\text{-value}=0,005$ .

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri khas setiap pasien untuk hidup dan bekerja sama, baik dalam lingkup keluarga, masyarakat, negara maupun dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Agus, 2022). Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin. Pada variabel umur diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,036$  yang artinya ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat jalan, penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Roza Mulyani (2019), dimana penelitian tersebut menemukan ada hubungan yang signifikan antara umur responden dengan kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjaryani (2019), dan Chaerani (2021). Dalam penelitian ini, meskipun usia dapat mempengaruhi

persepsi individu dalam berbagai konteks dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas, usia bukanlah faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas sudah berdasarkan standar yang ada, namun belum mampu memenuhi harapan pasien dari berbagai kelompok usia secara merata.

Berdasarkan variabel pendidikan diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,030$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chaerani (2021). Namun tidak sejalan dengan penelitian Anjaryani (2019), Nova (2020) dan Roza Mulyani (2019), dimana beberapa penelitian tersebut menyatakan ada hubungan yang signifikan antara jenjang pendidikan dengan kepuasan pada pelayanan kesehatan. Dengan demikian, meskipun tingkat pendidikan dapat mempengaruhi persepsi individu dalam berbagai konteks, dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas, tingkat pendidikan bukanlah faktor utama yang menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan variabel mutu pelayanan kesehatan diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,007$ . Beberapa faktor eksternal seperti kondisi kesehatan pasien saat datang ke puskesmas, waktu kunjungan (misalnya saat puncak atau di luar jam sibuk), dan dukungan sosial yang mereka terima juga dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Pasien yang datang dengan kondisi kesehatan yang lebih baik atau di luar jam sibuk mungkin merasa lebih puas karena waktu tunggu yang lebih singkat dan perhatian yang lebih dari tenaga medis. Dengan demikian, meskipun mutu pelayanan kesehatan penting untuk memastikan standar pelayanan yang baik, dalam konteks puskesmas, mutu pelayanan tidak selalu menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kombinasi faktor subjektif dan eksternal yang bervariasi dari satu individu ke individu lainnya.

Berdasarkan variabel waktu tunggu diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,008$  yang artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan, Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi subjektif mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun waktu tunggu dapat mempengaruhi pengalaman pasien, faktor-faktor lain seperti kualitas interaksi dengan tenaga medis, kejelasan informasi yang diberikan, dan hasil dari pelayanan kesehatan itu sendiri sering kali memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Harapan pasien mengenai waktu tunggu bisa sangat bervariasi. Pasien yang memahami bahwa puskesmas sering kali melayani banyak pasien dalam satu waktu mungkin memiliki toleransi yang lebih tinggi terhadap waktu tunggu yang lama. Selain itu, komunikasi yang baik dari pihak puskesmas tentang estimasi waktu tunggu dan alasan keterlambatan dapat membantu mengelola harapan pasien dan meminimalkan dampak negatif dari waktu tunggu yang panjang.

Berdasarkan variabel frekuensi kunjungan diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,039$  yang berarti ada hubungan antara frekuensi kunjungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan persepsi subjektif mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun frekuensi kunjungan dapat memberikan wawasan mengenai tingkat keterlibatan pasien dengan puskesmas, faktor-faktor lain seperti kualitas interaksi dengan tenaga medis, kejelasan informasi yang diberikan, dan hasil dari pelayanan kesehatan itu sendiri sering kali memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Beberapa pasien mungkin lebih fokus pada hasil akhir dari pelayanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan seberapa sering mereka berkunjung. Misalnya, pasien yang merasa mendapatkan diagnosis yang tepat dan perawatan yang efektif cenderung merasa puas, terlepas dari frekuensi kunjungan mereka. Sebaliknya, pasien yang merasa tidak mendapatkan perawatan yang memadai mungkin tetap merasa tidak puas, meskipun mereka sering berkunjung ke puskesmas.

Berdasarkan variabel lama menderita diperoleh nilai  $p\text{-value}=0,005$  yang berarti ada hubungan antara lama menderita penyakit dengan kepuasan pasien rawat jalan. Harapan pasien mengenai perawatan kesehatan bisa sangat bervariasi. Pasien yang telah lama menderita penyakit mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap perawatan yang konsisten dan

efektif. Namun, jika puskesmas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memperlakukan pasien dengan baik, kepuasan pasien akan tetap tinggi meskipun mereka telah lama menderita penyakit. Beberapa pasien mungkin lebih fokus pada hasil akhir dari pelayanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan lamanya mereka menderita penyakit. Misalnya, pasien yang merasa mendapatkan diagnosis yang tepat dan perawatan yang efektif cenderung merasa puas, terlepas dari berapa lama mereka telah menderita penyakit tersebut. Sebaliknya, pasien yang merasa 77 tidak mendapatkan perawatan yang memadai mungkin tetap merasa tidak puas, meskipun mereka baru saja menderita penyakit.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti umur, pendidikan, mutu pelayanan, waktu tunggu, frekuensi kunjungan, dan lama menderita penyakit. Meskipun umur dan pendidikan bukan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara umur dan kepuasan, serta pendidikan dan kepuasan. Faktor eksternal seperti kondisi kesehatan pasien, waktu kunjungan, dan dukungan sosial juga memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, waktu tunggu dan mutu pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan pengalaman pasien, meskipun kombinasi faktor subjektif lainnya juga mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Pasien yang lebih sering berkunjung atau yang telah lama menderita penyakit cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap perawatan yang konsisten dan efektif.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih kepada Puskesmas Lhang Kecamatan Setia yang telah memberikan izin penelitian, tekhkusus saya ucapkan terimakasih kepada responden di Puskesmas Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya yang telah bersedia untuk di wawancarai. Terimakasih yang tulus saya ucapkan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian hingga pembuatan manuskrip ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anjaryani, WD (2019). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang
- Apriyanti, IR, & Hestyana, I. (2018). Hubungan antara prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramatwatu. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Terapan*
- Chaerani, N. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan makanan di ruang rawat inap RS Dr. M. Hoesin Palembang tahun 2001 (Tesis). Universitas Indonesia.
- Deliana, D., Rachmawaty, M., Noer, A., Agushtia, M., Pratiwi, CD, Rumayar, AA, Mandagi, CKF, & dkk. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada masa COVID-19. *Kesmas*
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*
- Dwidyaniti, W., Wijaya, GS, & Wijaya, IPG (2019). Hubungan antara persepsi daya tanggap dan persepsi empati dengan kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Arsip Kesehatan Masyarakat dan Pengobatan Pencegahan*.

- Hardono. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien rawat inap dalam menggunakan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*
- Hartono, RK (2022). Tingkat ekuitas kepemilikan asuransi kesehatan di Indonesia. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*
- Herman, Sudirman, & Nizmayanun. (2017). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Pencegahan: Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Meliala, AS (2018). Analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medik*.
- Mudlikah, S., Indrawati, L., Mulyani, E., & Handajani, DO (2020). Hubungan antara kepuasan pasien dengan minat penggunaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan. *J Kebidanan Kebidanan*.
- Nur Rofiah. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah (Disertasi). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh daya tanggap dan empati para medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya. *Jurnal Simpleks*.
- Nursalam. (2018). Metodologi penelitian ilmu kesehatan . Rinneka Cipta. Gurusinga, R. (2020). Hubungan antara pelayanan kesehatan dan sikap petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesmas dan Gizi*.
- Rangkuti, F. (2018). Kepuasan layanan pelanggan & call center . Kompas Gramedia. Gurning, PF (2018). Dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat . K-Media.
- Sinaga, PJ, Rambey, H., Bangu, MS, & Saputri, NI (2021). Implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Sudaryono. (2016). Membangun loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepuasan dengan pemasok (studi empiris pada perusahaan-perusahaan apotik di kota Semarang) (Disertasi). Universitas Diponegoro.
- Syafaruddin, & Syukur. (2019). Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada unit gawat darurat Rumah Togas, J. (2012). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Wanane Kabupaten Sorong dengan metode servqual. *Farmasi*.