

---

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS**

Prita Devy Igiyany<sup>1\*</sup>, Dyah Ayu Hapsari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Veteran Bangun Nusantara  
\*email : [pritatevigiyan90@gmail.com](mailto:pritatevigiyan90@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The public health center is a first-level health service facility that provides health service facilities with the hope of providing service activities for the community in accordance with their duties and authorities. Health institutions must pay attention to the quality of their services because it can affect the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of patient feeling that arises as a result of the performance of the healthcare facility they get after compares with what they expect. Therefore, patient satisfaction is an important thing to determine the success of services in health care facilities. Patient satisfaction is related to the dimensions of the level of service quality through five aspects (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible). This type of research is a systematic review that is carried out by collecting, selecting, extracting, and reviewing scientific articles that have topics relevant to the research objectives. The number of articles used in this study was 13 articles published from 2014-2022. Based on the results of the study, the average patient satisfaction with registration services at the public health center based on the tangible dimension was 85.51%, the reliability dimension was 86.51%, the responsiveness dimension was 78.34%, the assurance dimension was 78.02%, and the empathy dimension by 77.43%. It can be seen that the dimension of service quality that most dominantly affects patient satisfaction is the tangible dimension (physical evidence) with the highest percentage.*

**Keywords :** *healthcare, public health center, satisfaction*

### **ABSTRAK**

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan harapan dapat memberikan kegiatan pelayanan untuk masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Institusi kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanannya karena dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja fasilitas pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan suatu hal penting untuk menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terkait dengan dimensi tingkat kualitas pelayanan melalui lima aspek (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*). Jenis penelitian ini adalah *systematic review* yang dilakukan dengan mengumpulkan, menyeleksi, mengekstraksi, dan mengkaji artikel ilmiah yang mempunyai topik relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah artikel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 artikel yang terbit dari tahun 2014-2022. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di puskesmas berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 85,51%, dimensi *reliability* sebesar 86,51%, dimensi *responsiveness* sebesar 78,34%, dimensi *assurance* sebesar 78,02%, dan dimensi *emphaty* sebesar 77,43%. Dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan presentase tertinggi.

**Kata Kunci :** *kepuasan, pelayanan kesehatan, puskesmas*

## PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No 43 Tahun 2019, puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang kesehatan yang berada di garda terdepan dan berperan sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan pertama yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan (Ridho, 2008). Peran puskesmas sangat penting, karena menjadi ujung tombak dalam upaya kesehatan di masyarakat, terutama upaya promotif dan preventif (Sedyaningsih, 2011). Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan harapan dapat memberikan kegiatan pelayanan untuk masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah harapan sebelum rumah sakit bagi orang yang sedang sakit bahkan ada sebagian masyarakat yang cepat-cepat ingin berobat ke puskesmas sebelum ke rumah sakit. Jika mereka menderita suatu penyakit agar tercapai tingkat kesehatan yang berkualitas, puskesmas mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan (Kamila, M., 2018). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin, umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia, maupun jenis pembayarannya (Effendi & Makhfudli, 2009). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan setiap insan diseluruh dunia. Menurut UU No. 36 Tahun 2009 pasal 19 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan

dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan tingkat sosial-ekonomi masyarakat di Indonesia, maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat pula. Jumlah sarana pelayanan kesehatan juga telah memperketat persaingan antara sarana pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas agar mendapat kepuasan yang maksimal pula (Ahmed, 2011). Institusi kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanannya karena dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul setelah melihat dan mendapatkan kinerja fasilitas pelayanan kesehatan yang telah diperolehnya dengan membandingkan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai dengan harapan. Sedangkan jika kinerja petugas melebihi harapan, pasien atau pelanggan maka akan sangat puas. Harapan pelanggan berasal dari pengalaman masa lalu, pendapat dari orang lain serta informasi dari media-media. Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan memberikan informasi yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto, 2001). Maka setiap puskesmas akan berusaha semaksimal mungkin untuk menempatkan dirinya sebagai pelayanan pertama yang akan dijangkau oleh pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2006).

Kualitas jasa pelayanan kesehatan ditentukan oleh kebutuhan pengguna yang sudah terpenuhi serta diterima dengan tepat waktu (Muninjaya, 2014). Salah satu indikator keberhasilan dalam fasyankes adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien terkait dengan dimensi tingkat kualitas pelayanan melalui lima aspek (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

*emphaty*, dan *tangible*). Terkait hal tersebut yang sering muncul di pelayanan fasilitas pendaftaran seperti perilaku petugas, kualitas informasi yang diterima, dan fasilitas umum yang tersedia. Kepuasan pasien juga dapat berhubungan dengan beberapa faktor yang meliputi faktor individu, faktor budaya, dan faktor organisasi. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan dan citra tempat pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan suatu hal penting untuk menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan (Victario, 2016). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien serta kepuasan yang sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka dengan adanya pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro & Istono, 2017).

Salah satu kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh puskesmas adalah pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diterima oleh pasien dimulai dari pendaftaran hingga pasien selesai mendapatkan pengobatan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, empati, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang sesuai dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kepuasan pasien atau belum. Berdasarkan pentingnya umpan balik berupa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dari puskesmas berdasarkan dimensi kepuasan.

**METODE**

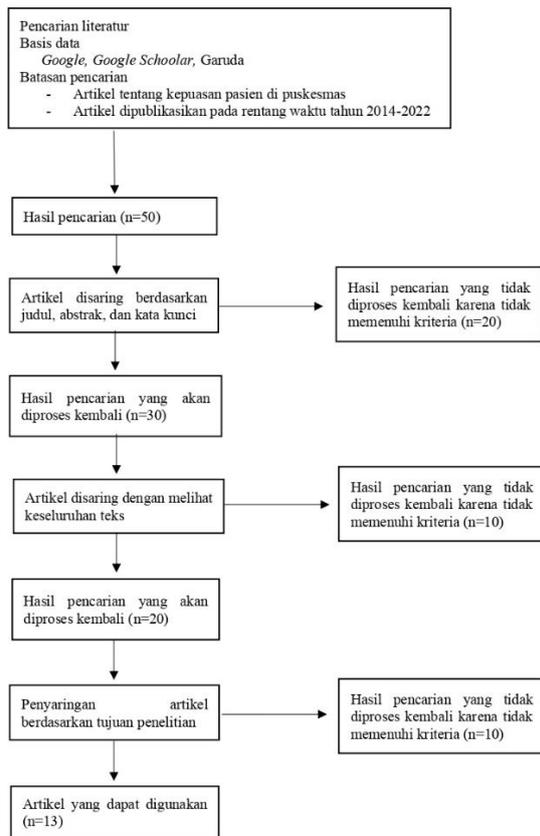
Jenis penelitian ini adalah *systematic review* yang dilakukan dengan mengumpulkan, menyeleksi, mengekstraksi, dan mengkaji artikel ilmiah yang mempunyai topik relevan dengan tujuan penelitian. Adapun langkah

penelitian yang dilakukan meliputi menyusun tujuan penelitian, mencari literatur, menyeleksi artikel yang sesuai dengan kriteria eligibilitas dan kualitas. Literatur dikumpulkan dalam periode Agustus - September 2022. Database yang digunakan untuk mencari literatur yaitu database Google, Google Scholar, dan Garuda dengan kata kunci “kepuasan”, “pasien”, “puskesmas”, “pelayanan kesehatan”. Dari artikel atau literatur yang terkumpul, dilakukan seleksi menggunakan kriteria eligibilitas yang terdiri dari kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dan eksklusi meliputi:

Tabel 1. Kriteria eligibilitas

No	Kriteria inklusi	Kriteria eksklusi
1	Artikel dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Indonesia	Artikel dapat diakses <i>full text</i>
2	Literatur dalam bentuk artikel ilmiah atau prosiding	Artikel berupa literature review
3	Artikel membahas tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas	
4	Artikel dipublikasikan dalam rentang 2014-2022	

Adapun proses seleksi artikel dapat dilihat dalam gambar 1.



Gambar 1. Proses seleksi artikel ilmiah

## HASIL

Berdasarkan hasil kajian literatur yang dilakukan pada 13 artikel, rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di puskesmas berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 85,51%, dimensi *reliability* sebesar

86,51%, dimensi *responsiveness* sebesar 78,34%, dimensi *assurance* sebesar 78,02%, dan dimensi *emphaty* sebesar 77,43%. Adapun rincian hasil dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 2. Presentasi Kepuasan Pasien

No.	Penulis (Tahun)	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
%						
1.	(Mawaddah, et al., 2022)	84,50	85,60	78,40	74,20	80,40
2.	(Pamungkas & Rosalina, 2019)	70,10	70,90	95,40	72,00	76,90
3.	(Gaghana, et al., 2014)	66,00	50,90	54,70	77,40	55,70
4.	(Nababan, et al., 2020)	95,94	97,73	95,75	95,06	93,18
5.	(Sari, et al., 2020)	79,85	78,60	76,15	75,90	76,75
6.	(Handayani, 2016)	72,76	72,09	72,88	72,22	72,89
7.	(Eninurkhayatun, et al., 2017)	81,94	79,36	77,00	79,44	80,88
8.	(Kaseger, et al., 2021)	74,50	73,50	69,60	70,40	68,40
9.	(Listyorini & Rosella, 2019)	99,15	98,58	97,45	97,16	96,88
10.	(Nuraini, et al., 2021)	86,30	89,60	69,70	68,20	74,10
11.	(Angelia, et al., 2020)	64,50	86,30	82,70	77,10	77,90
12.	(Alam, et al., 2014)	86,24	80,61	86,83	84,08	85,93
13.	(Farida, et al., 2020)	70,10	69,20	61,80	68,10	66,70
<b>Rata-rata</b>		85,51	86,35	78,34	78,02	77,43

## PEMBAHASAN

*Tangible* (bukti fisik) adalah sarana dan prasarana yang tersedia di fasyankes yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, penampilan pegawai, dan lain sebagainya (Eninurkhayatun, et al., 2017). Pada dimensi *tangible*, jasa tidak dapat diamati maka pelanggan sering berpedoman bahwa pada kondisi mengenai jasa dalam melakukan evaluasi (Arikunto, 2006). Berdasarkan tabel 1, presentase rata-rata pada dimensi *tangible* sebesar 85,51%. *Tangible* mempunyai banyak pengaruh positif terhadap kepuasan pasien seperti halnya penampilan petugas, fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan media komunikasi yang diberikan oleh petugas menunjukkan bahwa hal tersebut akan membuat pasien merasa nyaman (Supranto, 2001). Selain itu, kemudahan pelayanan yang diterima pasien akan membantunya dalam

mengambil keputusan. Jika yang diterima pasien pelayanan yang berkualitas maka akan membantu pasien untuk lebih cepat terpuaskan terhadap jenis pelayanan yang diterimanya (Trihono, 2005).

*Reability* atau bisa disebut kehandalan merupakan kemampuan petugas fasyankes dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dengan cepat, tepat, akurat (Tjiptono, 2007). Hal ini sangat berpengaruh karena jika keluhan pasien tidak segera ditangani maka rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas akan menetap dan tidak dapat berubah. Dan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap mutu fasilitas pelayanan kesehatan.

*Responsiveness* menunjukkan kesediaan petugas fasyankes untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal yang ditekankan dalam dimensi ini adalah sikap dalam

memberikan pelayanan seperti menghadapi pertanyaan, keluhan, masalah tentang penyampaian informasi, dan waktu tunggu. Waktu tunggu pasien merupakan hal yang paling sering dipermasalahkan oleh pasien. Seperti waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dirasa cukup lama dikarenakan petugas yang asik mengobrol sehingga mengakibatkan pasien yang menunggu menjadi menumpuk. Waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal akan menunjang fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu (Prabandasari & Prabasiwi, 2019).

*Assurance* mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, memiliki kompetensi, bebas dari keragu-raguan, serta memiliki kepercayaan yang diberikan dari petugas kepada pasien (Wulandari, 2005). Selain itu juga dapat diartikan dengan hubungan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) kepada konsumen. Pasien akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas karena mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien selama berobat seperti mampu menetapkan diagnose penyakit dan mampu menjawab pertanyaan pasien dengan yakin (Tangdilambi, et al., 2019).

*Emphaty* menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dalam memahami keinginan pasien. Semakin baik kemampuan dan pengetahuan petugas mengenai setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk menimbulkan kepercayaan pasien itu sendiri maka rasa puas dirasakan pasien akan memberikan kontribusi tersendiri kepada fasyankes. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak dilakukan dengan memperhatikan hal-hal kecil maka akan mengganggu proses pelayanan kepada pasien. Adanya pelatihan pengembangan *softskill* bagi petugas untuk meningkatkan kesadaran sosial juga perlu dilakukan agar petugas melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien, baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, maupun pasien BPJS. Selain itu, keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien akan berdampak pada kesehatan, kenyamanan, kepuasan, penurunan risiko malpraktik, serta

perselisihan antara dokter dengan pasien (Arianto, 2013).

Mutu pelayanan fasilitas pelayanan kesehatan atau khususnya puskesmas sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan rasa puas pada setiap pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan presentase tertinggi yaitu 79,71%.

## KESIMPULAN

Rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di puskesmas berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 85,51%, dimensi *reliability* sebesar 86,51%, dimensi *responsiveness* sebesar 78,34%, dimensi *assurance* sebesar 78,02%, dan dimensi *emphaty* sebesar 77,43%. Sehingga dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pada kepuasan pasien yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan presentase tertinggi dari dimensi lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu tersusunnya artikel ilmiah. Selain itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya yang meneliti terkait kepuasan, karena dengan adanya penelitian tersebut, penulis dapat melakukan penelitian *systematic review* tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. A, P., 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. *JPH RECODE*, 4(1), 43–51.
- Ahmed, T. 2011. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Alam, H. S., Larasati, E. & Nurcahyanto, H., 2014. ANALISIS KUALITAS

- PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KALIANGKRIK KABUPATEN MAGELANG. *Jurnal of Public Policy and Manajement Review*, 3(2).
- Angelia, S. Y. et al., 2020. EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DASAR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2020. *Jurnal Bonanza: Manajemen dan Bisnis*, 1(2).
- Arianto. 2013. Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien). Skripsi. Universitas Tadulako. Palu
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Basri, S, N, H., 2019. *Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura*. Madura: Anna Medika.
- Depkes RI, 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Efendi, F & Makhfudli, 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A. & Fatmasari, E. Y., 2017. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, Volume 5.
- Farida, N., Asrinawaty & Anwary, A. Z., 2020. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS BERUNTUNG RAYA. <http://eprints.uniskabjm.ac.id/3796/>
- Gaghana, F. V., Siagian, I. E., Palandeng, H. M. & Monintja, T., 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*, 2(1).
- Handayani, S., 2016. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATUETNO. *PROFESI*, 14(1).
- Kamila, M., 2018. Tinjauan Ketidaklengkapan Syarat Klaim BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Patuh Patuh Pathu Gerung. Karya Tulis Ilmiah, Politeknik “Medica Farma Husada” Mataram.
- Kaseger, H. et al., 2021. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN KARYA PUTRA BANGSA*, Volume 1.
- Kuntoro, W. & Istiono, W., 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, Volume 2.
- Listyorini, P. I. & Rosella, L., 2019. PENGARUH MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS GAJAHAN

- SURAKARTA. Surakarta, Universitas Duta Bangsa Surakarta.
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L. & Rumana, N. A., 2022. TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA PROVINSI DKI Jakarta tahun 2022. *JURNAL KLINIK*, Volume 1.
- Nabanan, M. C., Listiawaty, R. & Berliana, N., 2020. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS X KOTA JAMBI. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Volume 4.
- Nuraini, A., Wijayanti, R. A. & Rachmmawati, E., 2021. ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4).
- Pamungkas, G. & Rosalina, R. R., 2019. Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(1).
- Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
- Pohan, I. S., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prabandasari, S. & Prabasiwi, A., 2019. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal. *Jurnal Farmasi Galenika*, Volume 6.
- Rangkuti, F., 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Ridho, A. I., 2008. *Manajemen Pembangunan Kesehatan*. Jakarta : Haji Masagung.
- Sari, A. D., Faiza, S. & Nugroho, S., 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, Volume 5.
- Sedyaningsih, E. R., 2011. *Kesehatan Bayi dan Balita*. Jakarta : Kompas Cetak.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangdilambi, N., Badwi, A. & Alwi, A., 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. DR. Soetomo*, 8(2).
- Tjiptono, F., 2007. *Pemasaran Jasa (Services Marketing)*. Yogyakarta: Andi.
- Trihono, 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Umniyati, H., 2010. Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *JURNAL KEDOKTERAN YARSI*, 18(1).
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Victario, M. N., 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon*. s.l.:s.n.
- Wulandari, N. 2015. Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Ungaran Kabupaten Semarang: Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

