



Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di ruangan poliklinik penyakit dalam

Eka Lolita Eliyanti Pakpahan^{1*}, Alwan Muhajid Hasibuan², Claudia Debora³, Elsa Sinaga⁴

^{1,2,3,4} Prodi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Kedokteran Gigi dan Ilmu

INFO ARTIKEL

*Corresponding Author

Email: ekalolita_18@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit merupakan kebutuhan masyarakat yang perlu ditingkatkan sehingga dapat memuaskan pasien dan pengunjung. Kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Medan khususnya di ruangan poliklinik penyakit dalam pada bulan juni-juli 2021 mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ruangan poliklinik penyakit dalam di rumah sakit Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah cross sectional dengan sampel 96 responden dengan pengambilan sampel secara random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji Chi-square. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tidak ada hubungan bukti fisik dan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam dan ada hubungan daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam. Diharapkan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan pelayanan dan prasarana didalam lingkungan rumah sakit dan mampu mempertahankan kualitas daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, rawat jalan

ABSTRACT

Hospital services are a community need that needs to be improved so that it can satisfy patients and visitors. Outpatient visits at Royal Prima Hospital Medan, especially in the internal medicine polyclinic room in June-July 2021, have decreased. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction in the internal medicine polyclinic room at Royal Prima Hospital Medan. This type of study was cross-sectional with a sample of 96 respondents with random sampling. The data analysis technique used is the square test. The results obtained from this study are that there is no relationship of physical evidence and reliability to the satisfaction of outpatients of internal medicine polyclinics and there is a relationship of responsiveness, assurance and empathy to outpatient satisfaction of internal medicine polyclinics. It is hoped that the hospital will be able to improve services and infrastructure within the hospital environment and be able to maintain the quality of responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Quality of service, satisfaction, outpatient

PENDAHULUAN

Data Legatum Prosperity Index (2016) menyatakan dari 149 negara, Luxemburg berada di peringkat ke 1 dan Singapura di peringkat ke 2 yang memiliki sistem kesehatan yang terbaik di dunia. Hal ini dikarenakan negara maju mempunyai layanan kesehatan yang baik serta kesehatan mereka dijamin oleh pemerintah dan asuransi swasta. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang masih mempunyai berbagai macam masalah kesehatan (Amalia, 2013).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 disebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialis atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam

kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian Wahyu & Wahyudi (2017) tentang “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta” dengan jumlah sampel 100 orang. Tangibles Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi tangibles sebanyak 39 (39%) responden menyatakan sangat puas, 59 (59%) responden menyatakan puas dan 2 (2%) responden menyatakan cukup puas. Reliability Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi reliability sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas. Responsiveness Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi responsiveness sebanyak 25 (25%) responden menyatakan sangat puas, 63 (63%) responden menyatakan puas dan 12 (12%) responden menyatakan cukup puas. Assurance Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi assurance sebanyak 26 (26%) responden menyatakan sangat puas, 54 (54%) responden menyatakan puas, 18 (18%) responden menyatakan cukup puas dan 2 (2%) responden menyatakan tidak puas. Emphaty Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi emphaty sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas. Distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Dilihat dari setiap dimensi masih ada kategori tidak puas pada dimensi assurance khususnya item pasien yakin akan kemampuan petugas.

Rumah Sakit Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang menjadi pusat rujukan bagi masyarakat khususnya kota Medan dan masyarakat Sumatera Utara umumnya. Rumah Sakit Royal Prima berlokasi di Jl. Ayahanda No 68 A, Medan Sumatera Utara. Rumah Sakit Royal Prima merupakan rumah sakit type B. Rumah Sakit Royal Prima Medan merupakan Rumah Sakit Tipe B. Rumah Sakit ini mempunyai kapasitas 250 tempat tidur dan memiliki jumlah karyawan karyawan 328 orang, 121 tenaga medis dan 106 paramedik perawat dengan latar belakang yaitu Spesialis,S2, Ners, S1 Kep dan DIII Kep (Profil Rumah Sakit Royal Prima Medan, 2018).

Berdasarkan data hasil dari survey menyatakan dari bulan Juni s/d Juli adanya penurunan. Kunjungan pasien rawat jalan dibulan Juni khususnya diruangan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Royal Prima berjumlah 297 orang. Sedangkan kunjungan pasien rawat jalan dibulan Juli khususnya diruangan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Royal Prima berjumlah 262 orang. Dapat disimpulkan dari jumlah pasien rawat jalan terdapat lebih dari 35 orang lebih penurunan kunjungan pasien rawat jalan khususnya diruangan poliklinik penyakit dalam. Adanya penurunan kunjungan pasien rawat jalan diruangan poliklinik penyakit dalam dari hasil pengamatan peneliti bisa disebabkan oleh beberapa hal yaitu pasien yang terlihat hanya duduk dibangkunya dan tidak dilayani oleh petugas kesehatan dan rapatnya fasilitas ruang tunggunya yaitu bangku sehingga pasien terasa kurang nyaman .

Hasil wawancara terhadap 8 orang pasien rawat jalan ditemukan permasalahan terhadap pelayanan petugas kesehatan yang mana 5 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas kesehatan, sedangkan 3 orang mengatakan puas. Pasien yang mengatakan puas dikarenakan dilayani secara cepat oleh petugas kesehatan. Pasien yang mengatakan tidak puas dikarenakan dari segi ketanggapan yaitu kurang cepatnya petugas kesehatan dalam melayani pasein sehingga pasien hanya duduk dibangkunya saja. Selain itu juga, dari segi jaminan kurang ramahnya petugas kesehatan dalam melayani pasien dan fasilitas ruang tunggu yang dianggap pasien terlalu rapat sehingga membuat pasien kurang nyaman untuk duduk. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diruangan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah survei analitik dengan desain penelitian cross sectional adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam dirumah sakit royal prima Medan Januari-Agustus 2021. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan rumah sakit royal prima Medan berjumlah 96 orang. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ruangan poliklinik penyakit dalam di RS Royal Prima Medan..

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Bukti fisik		
Baik	22	22,9
Tidak baik	74	77,1
Kehandalan		
Baik	52	54,2
Tidak baik	44	45,8
Daya Tanggap		
Baik	52	54,2
Tidak baik	44	45,8
Jaminan		
Baik	49	51,0
Tidak baik	47	49,0
Empati		
Baik	42	43,8
Tidak baik	54	56,3
Kepuasan Pasien		
Puas	65	67,7
Tidak Puas	31	32,3

Sumber: Hasil penelitian (2022)

Analisis Data Bivariat

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Bukti Fisik							
Baik	17	17,7	5	5,2	22	100	0,204
Tidak Baik	48	50	26	27	74	100	
Kehandalaan							
Baik	17	17,7	5	5,2	22	100	0,228
Tidak Baik	48	50	26	27	74	100	
Jaminan							
Baik	45	46,8	4	4,1	49	100	0,000
Tidak Baik	20	20,8	27	48,9	47	100	
Daya Tanggap							
Baik	48	50	4	4,1	52	100	0,000
Tidak Baik	17	17,7	27	28,1	44	100	

Empati							
Baik	22	22,9	3	3,1	25	100	0,009
Tidak Baik	43	44,7	28	29,1	71	100	

PEMBAHASAN

Hasil olah data menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai bukti fisik banyak menilai petugas kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 74 orang (77,1%) dan responden yang menilai petugas kesehatan baik sebanyak 22 orang (22,9%). Sedangkan dari segi kehandalan, responden menilai petugas kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 44 orang (45,8%) dan responden menilai petugas kesehatan baik sebanyak 52 (54,2%). Berdasarkan daya tanggap, responden menilai petugas kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 44 orang (45,8%) dan responden menilai petugas kesehatan baik sebanyak 52 (54,2%). Dari segi jaminan, responden menilai petugas kesehatan baik yaitu sebanyak 49 orang (51,0%) dan responden menilai petugas kesehatan tidak baik sebanyak 47 (49,0%). Sedangkan empati, responden menilai petugas kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 42 orang (43,8%) dan responden menilai petugas kesehatan adalah baik sebanyak 54 orang (56,3%). Ditinjau dari kepuasan pasien, menyatakan tidak puas sebanyak 31 orang (32,3%), sedangkan menyatakan puas sebanyak 65 orang (67,7%).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p-value = 0,204 (p-value < 0,05), artinya H_0 diterima, ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara bukti fisik puskesmas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa bukti fisik tidak cukup baik dan tidak puas. Beberapa responden tidak puas terhadap bukti fisik dikarenakan hawa yang terasa panas didalam ruangan disebabkan tidak mendukungnya fasilitas seperti kipas angin dan ac. Ada juga yang berpendapat jumlah bangku yang tersedia di dalam Rumah Sakit terlalu rapat sehingga membuat pasien kurang nyaman untuk duduk. Hasil penelitian ini berbeda yang dilakukan oleh Hasibuan dkk (2019) di RSUD DR. Djoelham Binjai yang memperlihatkan nilai p-value = 0,007 (p-value < 0,05), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. Adapun hal yang membuat pasien puas terhadap bukti fisik seperti area parkir yang cukup luas, terdapat tempat ibadah yang nyaman dan pelayanan makan minum (kantin) yang lengkap dan terjamin kebersihannya. Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman mengenai bukti fisik yang merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruangan front office yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian petugas kesehatan (Purwoastuti dkk, 2015).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square diperoleh p-value = 0,228 (p-value < α) maka H_0 diterima, H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa dalam penilaian pasien kehandalan tenaga kesehatan tidak cukup membuat pasien puas hal ini pasien menyatakan bahwa petugas kesehatan/dokter yang akan memeriksa pasien tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga pasien terlalu lama menunggu. Maka dari itu kehandalan petugas kesehatan/dokter perlu ditingkatkan lagi sehingga pasien akan puas dan menaruh kepercayaan akan layanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dkk, (2019) menunjukkan bahwa nilai p-value sebesar 0,018, hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jusriani, dkk (2016) memperlihatkan bahwa nilai p-value sebesar 0,018, hal ini menunjukkan ada hubungan antara kehandalan dengan pasien rawat jalan di Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p-value = 0,000 (p-value > 0,05), artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara jaminan petugas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Tahun 2019. Berdasarkan hasil observasi bahwa jaminan di Rumah Sakit Royal Prima Medan sangat baik karena tenaga kesehatan sungguh-sungguh mengobati pasien. Oleh sebab itu dimensi jaminan tenaga kesehatan harus dipertahankan khususnya tenaga kesehatan ketika melayani pasien harus dengan sepenuh hati agar menimbulkan rasa puas ketika berobat di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rizal dkk (2017), menyatakan bahwa pada analisis uji statistik Chi-square dengan nilai p-value = 0,251 (p-value > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan yang diberikan, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara jaminan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini didukung oleh teori

jaminan (assurance) yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji yang telah dikemukakan kepada pasien. Jaminan juga berarti bahwa tenaga kesehatan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pasien (Purwoastuti dkk, 2015).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$), artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara daya tanggap petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Tahun 2019. Berdasarkan hasil observasi bahwa daya tanggap yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah baik karena kemampuan tenaga kesehatan cepat dalam menanggapi keluhan pasien sehingga pasien merasa puas. Pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat dengan daya tanggap yang baik akan memberikan penanganan yang cepat pula terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andoko dkk (2018), diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p\text{-value} < \alpha = 0,005$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Penelitian ini didukung oleh teori daya tanggap (responsiveness) yaitu kesediaan dan kemampuan petugas kesehatan dalam melayani pasien dan memenuhi harapan pasien dalam kecepatan pelayanan (Muninjaya, 2018).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,009$ ($p\text{-value} < 0,05$), artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022. Berdasarkan hasil pengamatan ditemukan bahwa empati di Rumah Sakit cukup baik karena adanya perhatian yang khusus oleh tenaga kesehatan kepada pasien serta tenaga kesehatan sangat ramah kepada pasien ketika pasien berkunjung ke Rumah Sakit. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rizal dkk (2017) yang menyatakan bahwa pada analisis uji statistik Chi-square memperlihatkan hasil $p\text{-value} = 0,008$ ($p\text{-value} < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dkk (2016), memperlihatkan nilai $p\text{-value} 0,03 < 0,05$. Hal ini menunjukkan ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lamper Tengah. Penelitian ini didukung oleh teori empati (empathy) yaitu perhatian yang diberikan puskesmas terhadap pasien dan keluarganya seperti kemampuan berkomunikasi dan perhatian yang tinggi dari petugas kesehatan (Tribowo, 2013).

KESIMPULAN

Dari hasil uji regresi terdapat 3 variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022 yaitu Daya Tanggap, Jaminan dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan Empati dengan nilai $p\text{-value} 0,009$. Sementara terdapat 2 variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2022 yaitu Bukti Fisik dengan nilai $p\text{-value} 0,204$ dan Jaminan dengan nilai $p\text{-value} 0,228$.

REFERENSI

- Andoko, Norman, H & Novalina, D. 2018, Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, Vol. 12, No. 2, hh. 92-102.
- Baihaqi, H 2012. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, edk 1, IPB Press, Bogor.
- Eninurkhayatun, B. Suryoputro, A. Fatmasari, YE. 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 5, No. 4, hh.33-42.
- Hasibuan, AS. Zulfendri & Aulia, D. 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD DR. DJOELHAM Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Vol. 3, No 1, hh 24-30.
- Irmawati, Sri, M, Sultan, H, & Nurhannis 2017, Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *e Jurnal Katalogis*, Vol. 5, No. 1, hh. 188-197.
- Jusriani, Junaid, Lisnawaty. 2016, Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Halu Oleo*.
- Kotler & Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga

- Kuntoro, W & Istiono, W. 2017, Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, Vol. 2, No. 1, hh. 140-147.
- Kemendes, RI 2015. Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2014.
- Marmeam, Utami, NT. Simanjorang, A. 2018. Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal Jumantik*, Vol. 3, No. 2, hh. 16-27.
- Marwansyah, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, edk 2, Alfabeta, Bandung.
- Mentang, JJ. Rumayar, AA. Kolibu KF. 2018, Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Jurnal Kesmas*, Vol. 7, No. 5.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2018. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. edk 1, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pohan, Imballo S. 2018. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Profil Puskesmas Sei Agul Tahun 2108
- Purwoastuti, E 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Bary Press.
- Raditio, A, Th 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 11, No. 2, hh. 1-26.
- Rahmawaty, D & Rochmah, N. Thini 2014, Pengaruh Kompetensi dan Self-Leadership Terhadap Kinerja Petugas Program Pengendalian Tuberkulosis (P2TB) Puskesmas Di Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 2, No. 3, hh. 169-177.
- Rensi, Nike. 2019. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, Vo. 2, No. 2, hh. 141-151
- Rizal, R. Suardi, M. & Yuliharsi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, Vo. 3, No. 2, hh. 108-114.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edk 1, Jakarta : Prenamedia Group
- Triwibowo, Cecep. 2013. Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. CV. Trans Info Media. Jakarta.
- Tribowo, Cecep dkk. 2017. Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: Nuha Medika
- Yulfita, A & Andari, E 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol. 5, No. 1, hh. 81-88
- Wibowo, 2014. Manajemen Kinerja, Edk 4, Rajawali Pers, Jakarta.
- Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer dan Praktis, Jakarta : Rajawali Pers