



Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): *Mixed Methods Study*

Suci Yaumi Syahdati¹, Nur Afrainin Syah², Ida Rahmah Burhan³

¹ Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

² Departemen Anatomi Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

³ Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

A B S T R A C T

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan obat, dan fasilitas.

Objektif: Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terkait mutu pelayanan rumah sakit.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian *mix methods* dengan desain penelitian *Sequential Explanatory Design*. Pada tahap pertama dilakukan pengumpulan data dan analisis data secara kuantitatif dan tahap kedua dilakukan analisis kualitatif.

Hasil: Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan farmasi (apotek), dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN ($p \leq 0,05$). Prioritas utama dalam perbaikan pada dimensi prosedur pendaftaran adalah ketersediaan kursi di ruang antrian, mengingat gedung pendaftaran masih menggunakan bangunan lama dengan kapasitas yang terbatas. Dalam aspek pelayanan sumber daya manusia, faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah waktu tunggu dokter. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa dokter terlebih dahulu mengunjungi pasien rawat inap sebelum memberikan layanan di poliklinik, yang berkontribusi terhadap waktu tunggu pasien. Sementara itu, pada pelayanan farmasi, waktu tunggu pasien untuk memperoleh obat menjadi aspek utama yang memerlukan perbaikan. Petugas mengalami kesulitan dalam melayani pasien secara cepat akibat tingginya jumlah kunjungan serta variasi jenis obat yang tersedia. Pada dimensi fasilitas, kondisi kamar mandi dan toilet menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Namun, keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam penyediaan fasilitas yang lebih baik.

Kesimpulan: Kepuasan pasien dipengaruhi oleh prosedur layanan pendaftaran, pelayanan SDM, pelayanan obat, dan fasilitas.

Kata kunci: fasilitas, kepuasan pasien, obat, pendaftaran, sumber daya manusia

Abstract

Background: Patient satisfaction is influenced by several factors, including registration service procedures, human resources services, drug services, and facilities.

Objective: The aim of this study was to determine factors that influence patient satisfaction regarding the quality of hospital services.

Methods: This research was a mixed methods research with a sequential explanatory design. In the first stage, quantitative data collection and analysis were carried out, and in the second stage qualitative analysis was carried out.

Results: The results of quantitative analysis show that registration procedures, human resource services, pharmacy services, and facilities have a significant influence on patient satisfaction of JKN participants ($p \leq 0.05$). The main priority for improvement in the registration procedure dimension is the availability of seats in the queue room, considering that the registration building is still using an old building with limited capacity. In the aspect of human resource services, the factor that needs major attention is the waiting time for doctors. Based on interviews, it is known that doctors first visit inpatients before providing services at the polyclinic, which contributes to patient waiting time. Meanwhile, in pharmacy services, the waiting time for patients to obtain medicine is the main aspect that needs improvement. Staff had difficulty in serving patients quickly due to the high number of visits and the variety of drugs available. In the facility dimension, the condition of bathrooms and toilets is a top priority for improvement. However, budget constraints are the main obstacle in providing better facilities.

Conclusion: Patient satisfaction is influenced by registration service procedures, human resources services, drug services, and facilities.

Keyword: drug, facility, human resources, patient satisfaction, registration

Apa yang sudah diketahui tentang topik ini?

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, kompetensi, dan pembiayaan.

Apa yang ditambahkan pada studi ini?

Gap harapan dan kenyataan dari variabel prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan obat, dan fasilitas sehingga diketahui prioritas perbaikan yang diperlukan dari setiap variabel.

CORRESPONDING AUTHOR

Phone: +628116650793

E-mail: sucisyahdati@yahoo.com

ARTICLE INFORMATION

Received: January 5th, 2024

Revised: January 23th, 2024

Available online: March 29th, 2025

Pendahuluan

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memuaskan mempengaruhi masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan yang mereka inginkan untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Salah satu fasilitas kesehatan tersebut yaitu rumah sakit.¹ Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tujuan memberikan pelayanan berkualitas sehingga dapat tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien dengan mengutamakan kepuasan pasien.²

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar adalah RS pemerintah tipe C yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Jumlah kunjungan pasien BPJS tahun 2018 sebesar 93,5%, mengalami penurunan tahun 2019 menjadi 93,1%. Penelitian yang dilakukan oleh Mumu diketahui terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien.³

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti tidak hanya melakukan analisis secara kuantitatif, namun juga menggali lebih dalam faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien secara kualitatif melalui wawancara. Analisis kuantitatif tidak hanya melihat ada atau tidaknya hubungan antar variabel namun juga melihat gap antara harapan dan kenyataan sehingga terlihat hal apa yang perlu segera diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Metode

Jenis penelitian ini adalah *mixed methods* dengan desain penelitian *sequential explanatory*

design. Tahap pertama dilakukan pengumpulan dan analisis data kuantitatif dan tahap kedua dilakukan pengumpulan dan analisis data kualitatif.

Populasi penelitian yaitu seluruh pasien yang merupakan peserta JKN yang berkunjung ke RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke poli penyakit dalam dengan jumlah sampel minimal 96 orang ditambah 10% untuk mengantisipasi *drop out* menjadi 112 sampel dan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling*. Penghitungan besar sampel menggunakan data jumlah kunjungan pasien JKN ke poli penyakit dalam.

Untuk pemilihan informan penelitian menggunakan metode *purposive sampling* dengan informan terpilih yaitu Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, petugas instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam, petugas bagian admisi, petugas bagian apotek, dan pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam.

Instrumen penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner yang berisikan butir pertanyaan tentang identitas responden penelitian, persepsi prosedur pelayanan, persepsi pelayanan sumber daya manusia, persepsi pelayanan obat, persepsi fasilitas, dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan 95% CI, analisis gap, dan diagram kartesius.

Pengumpulan data kualitatif menggunakan wawancara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara, *tape recorder*, kamera, dan buku catatan lapangan. Dalam proses analisis data kualitatif menggunakan *Framework Analysis*. Setelah dilakukan analisis dilanjutkan dengan triangulasi hasil wawancara, hasil observasi, dan telaah dokumen.

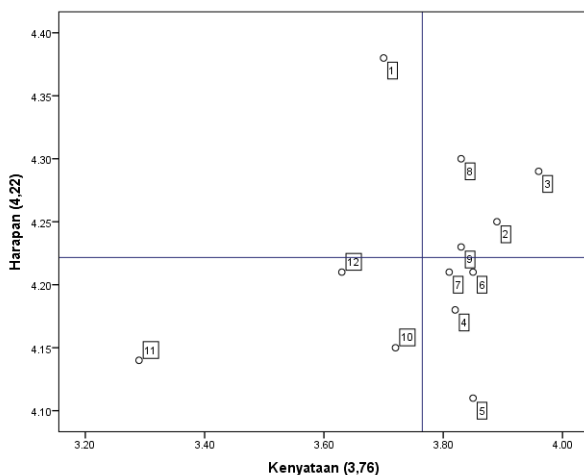
Hasil

Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN

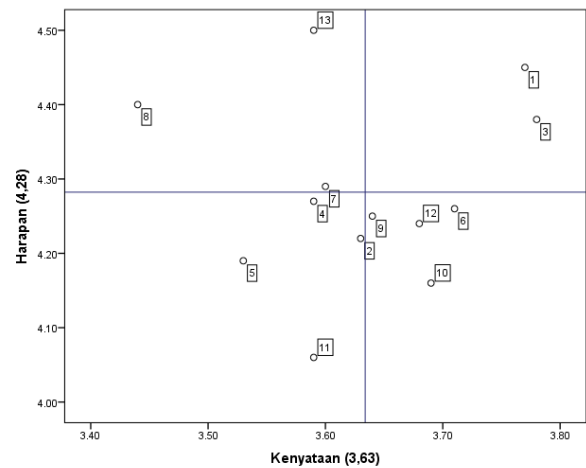
Karakteristik	Kepuasan				p- value
	Tidak Puas		Puas		
	n	%	n	%	
Status					
Kepesertaan					
a. Bukan PBI	36	100	44	55	0,39
b. PBI	18	56,3	14	43,8	
Prosedur pelayanan pendaftaran					
a. Kurang baik	41	75,9	13	24,1	0,0001
b. Baik	13	22,4	45	77,6	
Pelayanan SDM					
a. Kurang baik	41	74,5	14	25,5	0,0001
b. Baik	13	22,8	44	77,2	
Pelayanan obat					
a. Kurang baik	40	76,9	12	23,1	0,0001
b. Baik	14	23,3	46	76,7	
Fasilitas					
a. Kurang baik	43	76,8	13	23,2	0,0001
b. Baik	11	19,6	45	80,4	

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan SDM, pelayanan obat, dan fasilitas berhubungan dengan kepuasan pasien.



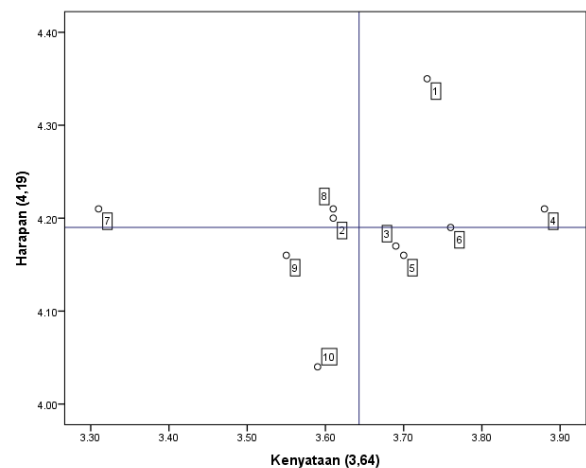
Gambar 1. Diagram Kartesius Prosedur Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa dimensi prosedur pelayanan pendaftaran yang direkomendasikan mendapat prioritas utama untuk segera dibenahi yaitu ketersediaan tempat duduk ketika sedang mengantri (pernyataan 1).



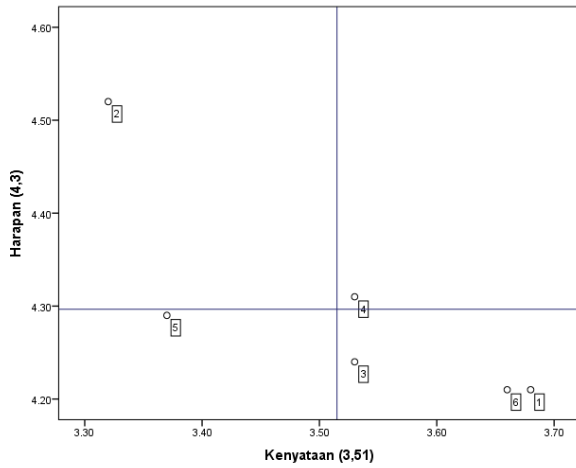
Gambar 2. Diagram Kartesius Pelayanan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan Gambar 2 diketahui bahwa dimensi pelayanan sumber daya manusia yang direkomendasikan mendapat prioritas utama untuk segera dibenahi yaitu waktu tunggu dokter tidak lebih dari 30 menit (pernyataan 8),



Gambar 3. Diagram Kartesius Pelayanan Obat

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa dimensi pelayanan obat yang direkomendasikan mendapat prioritas utama untuk segera dibenahi yaitu pasien menunggu tidak lebih dari 30 menit untuk mendapatkan obat (pernyataan 7).



Gambar 4. Diagram Kartesius Fasilitas

Berdasarkan Gambar 4 diketahui bahwa dimensi fasilitas yang direkomendasikan mendapat prioritas utama untuk segera dibenahi yaitu kondisi kamar mandi dan toilet (pernyataan 2).

Hasil wawancara dengan informan diketahui sebagian besar pasien mengeluhkan tempat duduk yang kurang memadai di loket pendaftaran dan waktu tunggu yang melebihi 10 menit. Keluhan terbanyak pasien yang berkaitan dengan tenaga kesehatan adalah waktu tunggu kedatangan dokter yang lebih dari 30 menit. Beberapa pasien juga mengeluhkan penjelasan dari dokter yang kurang jelas mengenai diagnosa penyakit. Keluhan yang sama juga dirasakan pasien terhadap perawat yang sering kurang ramah. Pada pelayanan obat yang banyak dikeluhkan juga adalah mengenai waktu tunggu yang lebih dari 30 menit. Selain waktu tunggu yang cukup lama, pasien juga mengeluhkan petugas apotek yang kurang jelas dalam memberikan keterangan cara pakai obat. Pada dimensi fasilitas yang banyak dikeluhkan pasien adalah kondisi kamar kecil yang kurang baik. Sedangkan untuk fasilitas secara keseluruhan sudah memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil triangulasi diketahui kapasitas ruangan berbanding terbalik dengan jumlah pasien sehingga menyebabkan pasien tidak nyaman karena kurangnya ketersediaan kursi. Keterlambatan dokter sering disebabkan karena visit pasien ruangan terlebih dahulu, di jadwal dokter seharusnya datang jam 09.00 tapi sering terlambat sekitar 1-2,5 jam. Keluhan pasien terbanyak adalah lamanya waktu tunggu obat yaitu lebih dari 30 menit. Toilet yang ada di poliklinik saat ini kurang terjaga kebersihannya, padahal toilet tersebut berada di gedung baru.

Pembahasan

Sebagian besar responden menyatakan prosedur pelayanan pendaftaran sudah baik. Hal ini berbeda dengan yang ditemukan di RSUD Tulehu yang mana sebagian besar responden memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan di pendaftaran dan menyatakan kinerja pelayanan kurang baik.⁴ Bagian pendaftaran adalah layanan pertama yang diterima oleh pasien dan menjadi penentu kepuasan pasien terhadap layanan berikutnya di fasilitas kesehatan.⁵ Waktu tunggu di ruang pendaftaran, kecepatan pelayanan, serta jadwal pelayanan yang tepat waktu mempengaruhi kepuasan pasien.⁶

Lebih dari separuh responden menyatakan pelayanan sumber daya manusia atau tenaga kesehatan sudah baik. Hasil penelitian di RSUD Arifin Nu'mang Rappang Kabupaten Sidrap juga diketahui sudah baik.⁷ Indikator pelayanan yang baik mencakup kecepatan memberikan tindakan kepada pasien, keyakinan pasien terhadap tindakan tersebut dan kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan, serta kenyamanan yang dirasakan pasien akan pelayanan yang mereka terima.⁸

Kepuasan pasien merupakan bentuk hasil evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan peluang pasien tersebut akan mengakses fasilitas kesehatan tersebut kembali ketika mereka membutuhkan.¹

Pelayanan obat di RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar sudah dalam kategori baik. Layanan farmasi dikatakan baik jika memutamakan proses penggunaan obat, menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Hal yang sama juga ditemukan di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai yang mana pasien puas dengan kebersihan, fasilitas, dan layanan yang diberikan oleh petugas.⁹

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara status kepesertaan dengan kepuasan pasien peserta JKN. Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang dihadapi pasien di RS pada era JKN. Hal ini kemungkinan disebabkan kurangnya sosialisasi alur pelayanan pasien di era JKN sehingga pasien menganggap prosedur pelayanan lebih rumit. Petugas RS mengeluh adanya perubahan prosedur yang terjadi berulang

kali dari pemerintah sehingga harus beradaptasi kembali.

Terdapat hubungan antara prosedur pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien peserta JKN. Hal yang berbeda ditemukan di RS Khusus Mata Medan yang mana pasien kurang puas dengan pelayanan di pendaftaran. Pasien tidak puas dengan komunikasi petugas pendaftaran dan waktu tunggu.¹⁰ Dari aspek prosedur pelayanan pendaftaran, ketersediaan tempat duduk menjadi prioritas utama untuk dibenahi berdasarkan hasil analisis harapan dan kenyataan. Pasien sudah merasa nyaman dengan pelayanan petugas pendaftaran dan kondisi lingkungan di pelayanan pendaftaran. Pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap fasilitas yang dalam hal ini salah satunya kursi di ruang tunggu pendaftaran karena menjadi salah satu faktor pendukung kenyamanan pasien berkunjung.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien peserta JKN. Kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan segera dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apabila masih terdapat kelompok pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal tersebut dimungkinkan karena ketidakmampuan petugas untuk memberikan layanan dengan cepat, tanggap, dan tidak adanya informasi yang jelas.¹²

Terdapat hubungan antara pelayanan obat dengan kepuasan pasien peserta JKN. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek menggambarkan interaksi pelayanan medis dengan pasien, sistem pelayanan kesehatan, serta kinerja tenaga kesehatan.¹³ Pelayanan yang tepat dan benar dapat menurunkan risiko terjadinya kesalahan pengobatan.

Ketanggapan petugas apotek, kecepatan petugas dalam melakukan suatu pelayanan obat sesuai resep, dan kejelasan informasi yang diberikan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kelengkapan ketersediaan obat, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dan pengetahuan petugas yang berguna dalam memberikan informasi kepada pasien juga mempengaruhi kepuasan pasien.⁹ Pada bagian pelayanan obat pasien mengharapkan waktu tunggu tidak lebih dari 30 menit, situasi lingkungan di pelayanan obat nyaman dan bersih, dan petugas apotek menjelaskan obat yang diberikan. Petugas sudah

bersikap ramah dan sopan namun mungkin tidak menjelaskan secara rinci obat yang diberikan ke beberapa pasien. Aspek kebersihan dan kerapian lingkungan menjadi faktor penting untuk menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Penjelasan yang diberikan petugas menjadi bentuk perhatian yang diharapkan pasien karena adanya penjelasan yang dapat dimengerti menjadi bukti bahwa terjalin komunikasi yang baik antara pasien dan petugas sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi.¹¹

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara fasilitas yang dimiliki RS dengan kepuasan pasien peserta JKN. Kelengkapan sarana prasarana yang dimiliki RS dapat meningkatkan kepuasan pasien. Secara umum fasilitas yang ada di RS sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien, namun hasil analisis menunjukkan kondisi kamar mandi dan toilet belum sesuai dengan harapan pasien. Kebersihan fasilitas yang ada di RS adalah hal yang secara langsung dapat dirasakan oleh pasien. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan timbulnya rasa tidak puas bagi pasien.

Dari hasil analisis diketahui pasien mengharapkan waktu tunggu dokter tidak lebih dari 30 menit yang artinya dokter diharapkan datang tepat waktu sesuai jadwal. Pasien juga berharap perawat lebih cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Waktu pelayanan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien sudah merasa dokter sudah menanggapi keluhan mereka dengan baik dan memberikan penjelasan sehingga mereka mengerti, namun waktu tunggu masih dirasakan cukup lama atau lebih dari 30 menit.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien dengan memperhatikan kesopanan, menghargai pasien, tanggap, dan ramah.¹¹ Kepuasan pasien akan diperoleh apabila hal yang diharapkan pasien sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. Begitu juga sebaliknya, jika yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya kursi di ruang pendaftaran tidak tersedia dengan jumlah yang memadai, waktu tunggu yang dirasakan lama oleh pasien, dan kebersihan toilet kurang maka akan menimbulkan rasa tidak puas bagi pasien.

Simpulan

Terdapat hubungan antara prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan), pelayanan obat (apotek), dan fasilitas dengan kepuasan pasien peserta JKN. Hasil perbandingan harapan dan kenyataan diketahui gap tertinggi pada prosedur pelayanan pendaftaran adalah waktu tunggu yang tidak lebih dari 10 menit dan ketersediaan tempat duduk pasien ketika sedang mengantri. Gap tertinggi pada pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) adalah waktu tunggu dokter tidak lebih dari 30 menit dan kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien. Gap tertinggi pada pelayanan obat adalah waktu tunggu tidak lebih dari 30 menit dan petugas apotek menjelaskan aturan pemakaian obat kepada pasien. Gap tertinggi pada fasilitas adalah kebersihan kamar mandi dan toilet. Diharapkan untuk penelitian berikutnya dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan internal (tenaga medis dan karyawan rumah sakit) terhadap manajemen RS.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas yang telah memberikan arahan dalam penyusunan artikel penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Fahrozy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo*. 2017;5(1):117-121.
2. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management* [Internet]. 14th ed. Prentice Hall; 2012. 1-657 p. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=OYjntgAACAAJ>
3. Mumu LJ, Kandou GD, Doda DV. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *JKMU*. 2015;5(4):1-8.
4. Rustifani Y, Rumana NA, Anggraini M. Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *INOHIM*. 2015;3(1):1-8.
5. Adian YAP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH Recode*. 2020;4(1):43-51.
6. Simarmata M, Wasliati B, Kasim F, Saragih IC. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *JKG*. 2021;3(2):245-252.
7. Sukri M, Roesmono B, Hajriana`. Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS JIKP. 2017;6(1):1-6.
8. Kaligis G, Maramis FRR, Tucunan AAT. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan

- Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas*. 2018;7(4):1-6.
9. Utari R, Chan A. Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai. *Jurnal Dunia Farmasi*. 2018;2(2):93-100.
 10. Erlindai. Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. 2019;4(1):573-580.
 11. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*. 2019;6(2):116-126.
 12. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1):9-15.
 13. Juwita DA, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*. 2019;11(1):32-40.