

Original Article

# ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION IN HEALTH SERVICES

## Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan

Kurmia Reza Utami<sup>1</sup>, Lina Oktavia<sup>2</sup>, Fera Meliyanti<sup>3</sup>

1,2,3Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKes Al-Ma'arif Baturaja, Indonesia

**\*Corresponding Author:**

**Kurmia Reza Utami**

Program Studi Kesehatan Masyarakat  
STIKes Al-Ma'arif Baturaja, Indonesia  
Email: kurmiarezaautami26@gmail.com

**Keyword:**

Patient Satisfaction, Health Services

**Kata Kunci:**

Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

© The Author(s) 2025

### Abstract

The success of health services is largely determined by patient satisfaction. In addition, in 2023, there were 12% of outpatients who were dissatisfied with the services provided at RSUD Lubai Ulu. The purpose of this study was to determine the factors that influence outpatient satisfaction in 2024. This study is observational and uses an analytic survey method with a cross-sectional design. This study had a population of 264 samples and a sample of 88 samples. The results showed that responsiveness p value = 0.001, competence p value = 0.003, communication p value = 0.000, reliability p value = 0.000, and physical evidence p value = 0.113. It is concluded that there is a relationship between the variables of responsiveness, competence, communication, and reliability with patient satisfaction with health services at Lubai Ulu Hospital. However, for the physical evidence variable, no relationship was found with patient satisfaction with health services. RSUD Lubai Ulu can provide training to all staff to improve their ability to meet patient needs quickly and accurately.

### Abstrak

Keberhasilan layanan kesehatan sangat ditentukan oleh kepuasan pasien. Selain itu, pada tahun 2023, ada 12% pasien rawat jalan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Lubai Ulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2024. Penelitian ini bersifat observasional dan menggunakan metode survei analitik dengan desain cross-sectional. Penelitian ini memiliki populasi 264 sampel dan sampel 88 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap p Value = 0,001, kompetensi p Value = 0,003, komunikasi p Value = 0,000, kehandalan p Value = 0,000, dan bukti fisik p Value = 0,113. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel responsiveness, kompetensi, komunikasi, dan keandalan dengan kepuasan pasien atas layanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu. Namun, untuk variabel bukti fisik, tidak ditemukan hubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. RSUD Lubai Ulu dapat memberikan pelatihan kepada seluruh staf untuk meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara cepat dan akurat

**Article Info:**

Received : October 22, 2024  
Revised : March 8, 2025  
Accepted : March 25, 2025

Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja  
e-ISSN : 2620-5424  
p-ISSN : 2503-1392



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh semua bagian bangsa Indonesia dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat. Selain upaya promotif dan preventif, upaya kuratif dan rehabilitatif juga diperlukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan rujukan, juga harus menyediakan upaya kuratif dan rehabilitatif <sup>(1)</sup>.

Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat

jalan, dan gawat darurat, menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan. Rumah sakit dikelompokkan ke dalam kelasnya berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber data manusia <sup>(2)</sup>.

Berdasarkan data Kemenkes <sup>(1)</sup>, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat sebesar 9,2% dari 2018 hingga 2022, dari 2.813 rumah sakit pada tahun 2018 menjadi 3.072 pada tahun 2022, terdiri dari 2.561 rumah sakit umum dan 511 rumah sakit khusus.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023, di Kabupaten Muara Enim terdapat 7 rumah sakit yang terdiri dari 6 rumah sakit umum dan 1 rumah sakit khusus<sup>(3)</sup>.

Rumah sakit sebagai subsistem penyedia layanan kesehatan, biasanya memberikan dua layanan kesehatan: 1. Pelayanan kesehatan, 2. Pelayanan manajemen. Pelayanan kesehatan mencakup layanan medik, penunjang medik, rehabilitas medis, dan perawatan, seperti gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, dan berbagai jenis layanan kesehatan lainnya. Semua layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasien<sup>(4)</sup>.

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien, dalam hal ini, membutuhkan kualitas pelayanan yang tidak hanya memungkinkan mereka sembuh dari penyakit mereka secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatan mereka, tetapi juga membuat mereka senang dengan sikap mereka. Mereka juga membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang nyaman<sup>(4)</sup>.

Dari hasil penelitian Putera *et al* (2023)<sup>(5)</sup> menunjukkan hasil bahwa *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (asuransi) dan *emphaty* (empati) merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Hasyim (2019)<sup>(6)</sup> didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar dengan *responsifitas* (daya tanggap), *kompetensi* (kompetensi), dan *komunikasi* (komunikasi).

Pada tahun 2023 didapatkan angka ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap

pelayanan RSUD Lubai Ulu sebesar 12%. Angka tersebut berada di atas. Kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 di Poli Umum RSUD Lubai Ulu sebanyak 2.589 pasien, dan pada bulan Januari-Maret 2024 sebanyak 264 Pasien<sup>(7)</sup>.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin menyelidiki kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu pada tahun 2024.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat observasional dan menggunakan metode survei analitik dengan desain cross-sectional. Penelitian metode kuantitatif berarti penelitian yang mengikuti prinsip-prinsip ilmiah seperti konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif juga disebut sebagai metode penemuan karena dengan menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis statistik, metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi baru<sup>(8)</sup>.

Populasi pada penelitian ini adalah 264 pasien rawat jalan yang berobat ke RSUD Lubai Ulu. Metode pengambilan sampel secara *accidental sampling* didapatkan 88 responden dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data ini dilakukan pada bulan Mei – Juni 2024. Sebelum dilakukan penelitian responden diminta untuk mengisi *Informed Consent*. Setelah itu baru mengisi kuesioner dan check list. Analisa yang digunakan yaitu univariat dan bivariat dimana menghubungkan variabel independen dan dependent.

Tujuan analisis univariat adalah untuk menentukan distribusi frekuensi atau proporsi setiap variabel yang diteliti, baik variabel independen maupun dependen.

Berikut adalah hasil analisis univariat yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

## HASIL PENELITIAN

**Tabel1. Distribusi Responden**

Variabel	Total	Persentase (%)
Daya Tanggap		
1. Baik	77	87,5
2. Kurang Baik	11	12,5
Bukti Fisik		
1. Baik	82	93,2
2. Kurang Baik	6	6,8
Komunikasi		
1. Baik	80	90,9
2. Kurang Baik	8	9,1
Kehandalan		
1. Baik	78	88,6
2. Kurang Baik	10	11,4
Kepuasan responden		
1. Puas	79	89,8
2. Kurang Puas	9	10,2

Sumber: Data Sekunder

**Tabel 2. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Responden**

Variabel	Kepuasan Responden				Total		pValue
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%	N	%	
<b>Daya Tanggap</b>							
1. Baik	73	94.8	4	5.2	77	100	0,001
2. Kurang baik	6	54.5	5	45.5	11	100	
<b>Kompetensi</b>							
1. Baik	71	94.7	4	5.3	75	100	0,003
2. Kurang Baik	8	61.5	5	38.5	13	100	
<b>Bukti Fisik</b>							
1. Baik	75	91.5	7	8.5	82	100	0,113
2. Kurang Baik	4	66,7	2	33,3	6	100	
<b>Komunikasi</b>							
1. Baik	77	96.3	3	3.8	80	100	0,000
2. Kurang baik	2	25	6	75	8	100	
<b>Kehandalan</b>							
1. Baik	76	97.4	2	2.6	78	100	0,000
2. Kurang baik	3	30	7	70	10	100	

## PEMBAHASAN

### Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai p sebesar 0,001 menunjukkan bahwa hubungan antara *responsiveness* dan kepuasan responden sangat signifikan secara statistik. Artinya, hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan, melainkan ada hubungan yang nyata antara

kedua variabel tersebut. Terdapat hubungan yang positif antara *responsiveness* dan kepuasan responden. Artinya, semakin baik tingkat *responsiveness* suatu layanan, semakin tinggi pula kepuasan responden. Nilai p yang kecil (0,001) menunjukkan bahwa pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan responden sangat signifikan. Dengan kata lain, *responsiveness* merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang responsif bagi pasien. *Responsiveness* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Rumah sakit perlu melakukan pelatihan kepada seluruh petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu. Peningkatan *responsiveness* pelayanan akan berdampak positif pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

Sejalan dengan penelitian Saleh (2018) <sup>(9)</sup> yang menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Responsivnes* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Labuang Baji kota Makassar.

Indikator responsivitas (daya tanggap) adalah bagaimana tenaga kesehatan menanggapi pasien dengan cepat. Ini termasuk memberikan informasi tentang jadwal layanan, cepat menanggapi keluhan pasien, waktu tunggu layanan, dan menerima saran pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti adanya hubungan antara *responsivnes* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien mengartikan bahwa semakin cepat dan tepat petugas kesehatan merespon kebutuhan pasien, baik itu dalam hal informasi, penanganan keluhan, maupun penerimaan saran, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

### **Hubungan Kompetensi (*Competence*) Dengan Kepuasan Responden**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai  $p$  sebesar  $0,003$  menunjukkan bahwa hubungan antara daya

tanggap petugas dan kepuasan pasien sangat signifikan secara statistik. Artinya, perbedaan kepuasan antara kedua kelompok (daya tanggap kurang baik dan baik) sangat kecil kemungkinannya terjadi secara kebetulan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meningkatkan daya tanggap petugas kesehatan merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tabel 2. secara jelas menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *competence* (dalam konteks ini diterjemahkan sebagai kompetensi) petugas kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasyim (2019) , yang menunjukkan bahwa, dengan nilai  $p 0,000$ , terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kompetensi (kompetensi) dan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Competence* (kompetensi/ pengetahuan) adalah pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri, dan respek terhadap konsumen. Pemberi layanan yang sopan, sopan, dan lemah-lembutan akan meningkatkan persepsi positif dan nilai konsumen terhadap penyedia layanan. Penelitian ini membantu rumah sakit memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu. Hasilnya dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pasien.

Adanya hubungan antara variabel *competence* (kompetensi) dengan kepuasan pasien berarti semakin baik petugas kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien, baik dari segi pengetahuan, sikap sopan santun, maupun rasa hormat terhadap pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

## Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Responden

Tabel 2. menyajikan hasil analisis statistik yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Nilai p-value ini lebih besar dari tingkat signifikansi umum (0,05) yaitu sebesar 0.113 artinya, tidak terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara kepuasan responden dengan *tangible* kurang baik dan baik. Tidak terdapat bukti yang cukup kuat untuk menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pradana (2016) (10), yang menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak mempengaruhi kepuasan outlet PT. Parastar Distrindo. Tidak seperti penelitian yang dilakukan oleh Farida et al. (2020) (11), di mana hasil uji chi square ( $\chi^2$ ) dengan koreksi kontinuitas ditemukan bahwa nilai signifikan (p) adalah 0,003, nilai  $p < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi yang dapat dilihat antara kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Beruntung Raya.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Guna peningkatan kepuasan pasien maka disarankan agar rumah sakit tetap

memperhatikan aspek fisik ini. RSUD Lubai Ulu dapat melakukan evaluasi mendalam terhadap fasilitas yang ada, melakukan perawatan berkala, dan memperbarui teknologi jika diperlukan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan, seperti pelatihan personel dan standarisasi prosedur, juga sangat penting. Rumah sakit juga perlu lebih proaktif dalam mempromosikan fasilitas dan layanan yang ada kepada masyarakat. Meskipun dimensi *tangible* tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini, upaya untuk meningkatkan aspek fisik rumah sakit tetap dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan.

## Hubungan Komunikasi (*Communication*) Dengan Kepuasan Responden

Hasil analisis statistik yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara kualitas komunikasi dengan kepuasan responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai p sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi petugas dan kepuasan pasien sangat signifikan secara statistik. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meningkatkan komunikasi petugas kesehatan merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasyim (2019), dengan nilai p 0,000. Hasil penelitian ini memberikan bukti yang kuat bahwa kualitas komunikasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Komunikasi adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan untuk mendapatkan masukan atau menyampaikan informasi. Kemudahan

akses memungkinkan pemberi layanan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dan selalu mendengarkan keluhan dan saran pelanggan. Salah satu komponen penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik.

Komunikasi yang efektif tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga memperhatikan perasaan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, pasien merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses perawatan mereka.

### **Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Responden**

Hasil analisis statistik yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara tingkat *reliability* (kehandalan) layanan di RSUD Lubai Ulu dengan kepuasan responden. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai p sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antara *reliability* dan kepuasan responden adalah sangat signifikan secara statistik. Artinya, perbedaan dalam kepuasan antara kedua kelompok *reliability* (kurang baik dan baik) sangat kecil kemungkinannya terjadi secara kebetulan.

Penelitian Hatibie (2015)<sup>(12)</sup> sejalan dengan penelitian ini bahwa ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya merupakan dimensi kehandalan (*reliability*). Dalam bidang layanan kesehatan, reliabilitas mengacu pada kemampuan suatu layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi adalah semua contoh kualitas layanan yang harus memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat tentang hubungan antara *reliability* layanan dan kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu. Dengan meningkatkan *reliability* layanan, RSUD Lubai Ulu dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada reputasi dan keberlanjutan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Dengan memperbaiki kinerja, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan antara daya tanggap, kompetensi, komunikasi, kehandalan, dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan tidak adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim.

### **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan guna penelitian lanjutan yang lebih baik lagi yaitu perlu melakukan pelatihan kepada seluruh petugas untuk meningkatkan kemampuan dalam merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Kemenkes Nomor 30 Tahun. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2022;(879):2004–6.
2. Peraturan Pemerintah. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit. 2021;(086146).
3. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2023). Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus Dan Puskesmas Di Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022. Sumatera Selatan : Badan Pusat Statistik.
4. Mishbahuddin. Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit [Improving Hospital Health Service Management]. 2020. 41–42 P.
5. Putera Pjch, Posangi J, Manampiring Ae. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*. 2023;5(2):222–31.
6. Hasyim. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2019;Universitas Diponegoro, Semarang.
7. Profil Rsud Lubai Ulu. (2023). Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan. Lubai Ulu.
8. Balaka My. Metode Penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. 2022;1:130.
9. Saleh M. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gigi*. 2018;17(2):56–62.
10. Pradana Dsp. Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Dan Tangible Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Outlet Yang Bermitra Dengan Pt. Parastar Distrindo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*. 2016;4(1).
11. Farida N, Zacky Anwary A, Studi Kesehatan Masyarakat P, Kesehatan Masyarakat F, Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin U, Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari U. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan Mab.*; 2020.
12. Hatibie Twj. Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rsup Prof.Dr.R.D. Kandau Manado. *Jikmu*. 2015;5(2):302–10.