

## **Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas**

**Raihanis Anastasya**

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Email : [raihanisanastasya01@gmail.com](mailto:raihanisanastasya01@gmail.com)

### **Abstrak**

Kepuasan pasien ialah komponen penting dari kualitas layanan puskesmas, karena merupakan penilaian yang baik dari banyak parameter layanan. Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sebuah studi literatur dilakukan untuk memastikan parameter yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Pendekatan yang dimanfaatkan yaitu systematic literature review (SLR) artikel jurnal nasional yang diambil dari database Google Scholar, dengan menggunakan kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, mutu pelayanan kesehatan, dan puskesmas. Dengan tahun penerbitan tidak lebih dari lima tahun yaitu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 yang kemudian diteliti sesuai dengan kriteria inklusi peneliti. Temuan studi pustaka membuktikan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, antara lain dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Kesimpulan literature review ini adalah terdapat korelasi antara lima dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap persepsi pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas.

**Kata Kunci** : *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Rawat Jalan*

### **Abstract**

Patient satisfaction is an important component of the quality of puskesmas services, because it is a good assessment of many service parameters. Patient satisfaction is largely determined by the customer's assessment of the quality of health services. A literature study was conducted to ascertain the parameters that affect outpatient satisfaction with the quality of health care. The approach used is a systematic literature review (SLR) of national journal articles taken from the Google Scholar database, using keywords: patient satisfaction, outpatient services, quality of health services, and puskesmas. With the year of publication of not more than five years, namely from 2017 to 2022 which was then investigated according to the researcher's inclusion criteria. The findings of the literature study prove that several factors affect outpatient satisfaction with the quality of health services at the Puskesmas, including the dimensions of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy. The conclusion of this literature review is that there is a correlation between the five dimensions of service quality on patient perceptions and outpatient satisfaction in receiving health services at the Puskesmas.

**Keywords**: *Patient Satisfaction, Quality of Health Services, Outpatient*

## PENDAHULUAN

Karena meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi, fungsi pelayanan harus ditingkatkan untuk menjamin kepuasan pasien. Tjiptono dan Georgious (2011) mengidentifikasi lima karakteristik utama berdasarkan prinsip signifikansi relatif yang digunakan konsumen ketika menilai kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan Puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna<sup>1</sup>. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, rama, dan komunikatif<sup>2</sup>. Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu puskesmas ingin tetap hidup dan berkembang<sup>3</sup>. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya<sup>4</sup>. Kepuasan pasien adalah keadaan mampu memenuhi keinginan, harapan, dan persyaratan seseorang; jika Puskesmas mampu memberikan pelayanan prima dan memenuhi tuntutan pasien maka akan mampu mendongkrak kepuasan pasien<sup>5</sup>.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat kepentingan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan. Kepuasan dengan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi pada pasien/pelanggan. Layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi menumbuhkan loyalitas pasien/pelanggan, dan karena kepuasan terkait erat dengan mulut ke mulut, layanan yang memuaskan juga menarik pasien baru. Dampak berikut akan terjadi ketika proses pengembangan gambaran puskesmas terus berkembang. Ini adalah hasil dari keadaan yang sangat kompetitif. Oleh karena itu, setiap puskesmas akan berusaha untuk membangun citra yang baik di mata pasien/pelanggannya agar dapat memperoleh kepercayaan diri dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatannya<sup>6</sup>.

Instalasi rawat jalan hanyalah salah satu layanan yang diberikan dengan melaksanakan operasi terapeutik dan diagnostik serta memberikan perawatan kepada pasien di lingkungan non-rumah sakit. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2011).<sup>7</sup>

"Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah"<sup>8</sup>. Permenkes RI No. 75, (2014:3) mengatakan "Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya"<sup>9</sup>.

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (52,7%), menikah (61,3%), pasien jaminan kesehatan/jamkesmas (52,0%), berpendidikan menengah (51,3%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (28,0%), dan berada dalam usia produktif (78,7%). Mayoritas responden (51,3%) merasa puas dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Banyumas, sedangkan 48,7% tidak puas dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Banyumas<sup>10</sup>. Para peneliti tertarik untuk melakukan studi literatur tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan temuan ini. Tujuan dari evaluasi literatur ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Temuan studi literatur ini diharapkan menjadi titik awal untuk

studi masa depan dan untuk memberikan wawasan mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

## METODE

Memanfaatkan Tinjauan Pustaka Sistematis sebagai pendekatan studi. Statistik tersebut berasal dari temuan artikel studi tentang kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan kesehatan. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan menggunakan kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, mutu pelayanan kesehatan, dan puskesmas. Jurnal yang dipilih disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi peneliti. Kriteria inklusi tinjauan pustaka ini meliputi makalah jurnal yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ditulis dalam bahasa Indonesia, dan artikel jurnal yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir, dari tahun 2017 hingga 2022. Kriteria eksklusi adalah artikel yang dikecualikan dari evaluasi literatur ini jika strukturnya tidak lengkap (tidak mencantumkan metode penelitian, tidak melampirkan hasil penelitian, tidak memiliki identitas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Setelah melalui proses screening, teridentifikasi enam artikel yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Berikut ringkasan temuan dari review enam publikasi studi tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

**Tabel 1. Hasil Literature Review yang Dilakukan**

Peneliti	Judul	Tujuan	Hasil
Eninurkhayatun, Biyanda, et al. 2017	"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017"	Menganalisis besarnya kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami pasien rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang berdasarkan parameter kualitas pelayanan.	Pada dimensi <i>tangibles</i> , tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dengan pelayanan yang diterima adalah 81,94%; pada dimensi reliabilitas sebesar 79,36%; pada dimensi daya tanggap sebesar 77,00%; pada dimensi jaminan sebesar 79,44%; dan pada dimensi empati sebesar 80,88%; dan pada dimensi rata-rata keseluruhan adalah 79,70%
Kuntoro, Wahyu & Wahyudi Istiono. 2017	"Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta"	Mengetahui distribusi kepuasan pasien pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan empati; dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien menurut karakteristik	Menurut temuan, 84% responden menyatakan puas dengan layanan TPP. Dimensi pada bagian kemampuan petugas yang perlu ditingkatkan adalah dimensi <i>Assurance</i> . Menurut uji statistik <i>Kruskal-Wallis</i> dan <i>Mann-Whitney</i> , terdapat disparitas yang signifikan dalam kepuasan pasien dengan layanan pendaftaran rawat jalan tergantung pada karakteristik pendidikan pasien (sig) 0,003.

Patria, Armen & Gustop Amatiria. 2017	"Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan"	Memahami hubungan parameter kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Branti Raya Kabupaten Lampung Selatan	Secara keseluruhan, dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kepuasan pasien buruk, dan ada hubungan yang substansial antara dimensi pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan.
Damayanti, Nimas Ariyani, et al. 2018	"Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang"	Menganalisis disparitas tingkat kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan di Semarang yang diakui sebagai akreditasi primer dan paripurna berdasarkan karakteristik kualitas pelayanan.	Responden berpendidikan tinggi dan responden yang tidak memanfaatkan JKN mengaku kurang puas dengan layanan yang ditawarkan. Kepuasan terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Terakreditasi Paripurna seringkali lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas yang terakreditasi utama. Terdapat perbedaan yang cukup besar pada aspek <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>empati</i> , namun tidak terdapat perbedaan pada dimensi <i>assurance</i> .
Taekab, Aprina Hetikus, et al. 2019	"Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018"	Meneliti hubungan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018	Dalam hal kualitas pelayanan, mereka yang termasuk dalam kelompok sangat baik lebih banyak daripada mereka yang termasuk dalam kategori kurang diinginkan. Selain itu, ada korelasi antara kualitas layanan lima dimensi dan kebahagiaan pasien
Aryana, Agung Aditya & I wayan Niryana. 2021	"Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mengwi I"	Memahami secara keseluruhan tingkat kepuasan dan harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mengwi I	Hampir seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Mengwi I menyatakan puas dengan pelayanan kesehatannya.

## Pembahasan

Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, puskesmas harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya, dalam hal ini pasien (Depkes RI, 2007).

Kepuasan pasien ialah komponen penting dari kualitas layanan puskesmas, karena merupakan penilaian yang baik dari banyak parameter layanan. Kepuasan pasien adalah konsep yang menantang untuk diukur karena berubah dari waktu ke waktu dan ada beberapa aspek yang mempengaruhi dalam keberadaan manusia<sup>11</sup>.

Berdasarkan lima aspek kualitas pelayanan kesehatan, dimensi *tangible*. Menurut penilaian peneliti, tipikal pasien senang dalam dimensi *tangible*. Banyak hal yang memiliki tingkat kesesuaian di bawah rata-rata, termasuk antrian yang teratur, ruang tunggu yang bersih dan menyenangkan, dan jumlah kursi yang memadai. Kepatuhan pasien terhadap beberapa hal ini buruk karena karakteristik umur, semakin tua umur seseorang akan mempengaruhi cara berfikirnya<sup>12</sup>.

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas TTP Kretek Bantul Yogyakarta tinggi; tidak ada responden yang mengatakan tidak puas<sup>13</sup>. Sarana dan petugas pemberian pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Branti Raya telah memberikan pelayanan yang baik, tetapi dilain sisi masih ada peralatan kesehatan yang kondisinya sudah kurang atau tidak baik lagi digunakan<sup>14</sup>.

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas dengan akreditasi paripurna relatif tinggi; responden menyatakan senang dengan fasilitas fisik, prasarana, kenyamanan, dan kebersihan ruang pelayanan rawat jalan puskesmas. Sementara itu, banyak pasien yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas terakreditasi primer, karena faktor-faktor seperti loket pendaftaran yang tidak efisien, antrian yang tidak teratur, ruang tunggu yang kurang bersih dan nyaman, dan masih tingginya jumlah pengunjung yang tidak mendapatkan tempat duduk di ruang tunggu<sup>15</sup>.

Dimensi *reliability* (keandalan), berdasarkan tinjauan peneliti, menunjukkan bahwa beberapa responden kurang senang dengan dimensi reliabilitas. Banyak masalah dengan tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari rata-rata, termasuk pengumpulan data tentang riwayat kesehatan pasien, kurangnya nasihat tentang cara menjaga kesehatan, gaya hidup bersih dan sehat, dan informasi yang berkaitan dengan kondisi pasien dikarenakan waktu yang terbatas saat konsultasi.<sup>12</sup>

Di UPT Puskesmas Branti Raya hanya 58% petugas pemberi pelayanan kesehatan yang baik, dan 42% tidak baik. Hal ini mungkin karena petugas belum mampu tepat waktu dan masuk kurangnya keterampilan sebagian petugas<sup>14</sup>.

Menurut Parasuraman, Zaithmal, dan Berry (1994), ketergantungan mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan andal, terutama untuk melakukan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dengan cara yang ditentukan dalam jadwal.

Secara keseluruhan, pasien rawat jalan di puskesmas dengan akreditasi paripurna senang dengan pelayanan rawat jalan di puskesmas; semua pasien merasa bahwa sistem perawatan pasien jelas dan sederhana, dan tenaga kesehatan mampu mengambil tindakan saat memeriksa pasien dengan benar. Sementara itu, 51 orang tidak puas dengan kepercayaan pelayanan rawat jalan di puskesmas terakreditasi primer. Hal ini karena beberapa pasien masih percaya bahwa dokter tidak memberikan penjelasan dan informasi yang cukup tentang menghindari masalah kesehatan dan bagaimana menjaga kesehatan<sup>15</sup>.

Menurut tinjauan peneliti, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi daya tanggap pelayanan masih belum memuaskan. Hal ini dapat disebabkan karena waktu tunggu pasien untuk mendaftar yang cukup lama, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan ke ruang periksa dokter lebih dari satu jam, waktu tunggu obat yang cukup lama, serta kurang kejelasan penyampaian informasi oleh dokter tentang hasil pemeriksaan<sup>12</sup>.

Di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, beberapa responden menyatakan puas dengan ketanggapan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien percaya pada kesediaan petugas untuk membantu mereka jika mereka menghadapi masalah, serta ketanggapan dan kapasitas mereka untuk membantu pasien dalam menyelesaikan masalah segera<sup>13</sup>.

Pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mengwi I masih lamban dan tidak cepat. Hal ini mungkin disebabkan karena mayoritas responden adalah pria, sedangkan wanita cenderung lebih sabar dalam menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan sehingga pada aspek ini sebagian besar keluhan dari responden pria<sup>16</sup>.

Dimensi jaminan (*assurance*), berdasarkan tinjauan yang dilakukan oleh peneliti bahwa mayoritas persepsi responden di Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas<sup>5</sup>. Dimensi jaminan (*assurance*) memberikan potensi yang besar untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien, sebanyak 44% petugas yang memberikan pelayanan tidak baik. Hal ini mungkin karena keterbatasan jumlah ruangan hingga memaksa ada beberapa ruangan yang digunakan lebih dari satu jenis layanan secara bersamaan di Puskesmas Branti Raya<sup>14</sup>.

Dimensi empati (*empathy*), berdasarkan tinjauan yang dilakukan oleh peneliti bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang merasa puas dikarenakan dokter memberikan dukungan atau motivasi untuk kesembuhan pasien. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien akan menghasilkan peningkatan kesehatan, kenyamanan, dan kebahagiaan bagi pasien, serta penurunan risiko malpraktik dan terjadinya perselisihan atau perbedaan pendapat antara dokter dan pasien<sup>12</sup>.

Mayoritas responden mengatakan puas, sangat puas, atau cukup puas terhadap dimensi empati di Puskesmas Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Sebagian besar pasien menyatakan petugas bersikap sopan dan ramah, serta selalu menyapa dan menanyakan kebutuhan pasien saat mengunjungi TTP rawat jalan<sup>13</sup>.

Di Puskesmas terakreditasi paripurna, 82 pasien merasa puas dengan dimensi layanan empati, meskipun beberapa pasien tidak puas dengan perhatian yang diberikan dokter karena tingginya volume pasien yang dilihat setiap hari, yang menghalangi dokter untuk memberikan penjelasan rinci kepada pasien. Sementara itu, hingga 60 pasien senang dengan dimensi ini di puskesmas kesehatan berakreditasi utama<sup>15</sup>.

## SIMPULAN

Kepuasan pasien sangat penting dalam memastikan layanan kesehatan puskesmas memiliki kualitas terbaik. Kepuasan pasien sulit diperkirakan dan dapat berubah-ubah sebagai akibat dari keadaan kehidupan manusia. Antara kesan pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien rawat jalan, terdapat keterkaitan antara lima unsur mutu pelayanan kesehatan: bukti fisik (*tangible*), ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kenyamanan dan kebersihan fasilitas pelayanan kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, sikap dari petugas pemberi pelayanan kesehatan serta cepat tanggap dari petugas pemberi pelayanan kesehatan. Diharapkan bagi pihak manajemen puskesmas untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan seperti meningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien, menambah kelengkapan sarana dan prasarana serta melakukan evaluasi terhadap petugas yang kurang handal dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- (1) Twiki Gifita Agustyan. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689–99.
- (2) Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
- (3) Yamit Z. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia; 2010.
- (4) Widayatun R. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto; 2009.
- (5) Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati WK. *Analisis Persepsi Pasien*

- Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy.* 2019;7(1):31–40.
- (6) Rangkuti F. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2006.
  - (7) Administrasi D, Kebijakan dan, Masyarakat FK, Hasanuddin U. Wulan Purnamasari K111 16 009 Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. 2020;
  - (8) Alamsyah D. *Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika; 2012. 150 p.
  - (9) Kemenkes. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 TAHUN 2014.* 2014. 108 p.
  - (10) Kurniawan A, Intiasari AD. Pengaruh karakteristik pasien terhadap indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan rawat jalan Puskesmas Banyumas. *J Kesmasindo.* 2012;5(2):169–79.
  - (11) Siregar HK, Lipin, Pipin A. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit : a Literature Review. *J Kesehat Holist.* 2021;5:18–30.
  - (12) Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro EYF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy.* 2017;5(4):33–42.
  - (13) Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *J Kesehat vokasional.* 2017;2(1):140–8.
  - (14) Patria A, Amatiria G. Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *J Keperawatan [Internet].* 2017;XIII(1):118–25. Available from: <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
  - (15) Damayanti NA, Jati SP, Fatmasari EY. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang. *J Kesehat Masy.* 2018;6(5):124–34.
  - (16) Arnaya AA, Niryana IW, Kedokteran F, Udayana U. Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. 2021;10(9):82–8.