



HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN TAHUN 2024

Falentina Wau¹, Seri Asnawati Munthe²

¹⁻²Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Farmasi dan Ilmu Kesehatan Universitas
Sari Mutiara Indonesia

Email: falenwau56@gmail.com

Article Info

Article History

Received : 10 Januari 2024

Revised : 17 Februari 2024

Accepted : 28 Maret 2024

Keyword:

Implementation of Registration Service
Standards, General Poly, Pharmacy and
Satisfaction Level.

Correspondening Author:

E-mail address: falenwau56@gmail.com

Abstract

Background: Health service standards are health service guidelines for officers in providing the best service according to the expected level of performance.

Purpose: The aim of the research is to analyze the relationship between the implementation of health service standards and the level of patient satisfaction.

Method: The type of research is quantitative research with a cross-sectional research design approach. The research was conducted at the Susua Health Center, South Nias Regency from December 2023 to June 2024. The research population was 38 people who visited the Susua Health Center, South Nias Regency on average per month. The number of samples was determined by a total sampling of 38 people. Primary data collection was carried out directly through questionnaires and observation and secondary data collection were obtained from the Susua Health Center, South Nias Regency. Data analysis was carried out univariate and bivariate. Univariate analysis was carried out to obtain a description of the research variables and bivariate analysis was carried out to test the hypothesis of the relationship between the implementation of service standards (registration, general clinic and pharmacy) with the level of patient satisfaction. Test the hypothesis using the Chi-square test.

Discussion and Conclusion: The results of the hypothesis test show that there is a significant relationship between the application of registration service standards and the level of patient satisfaction obtained by a p-value of $0.000 < 0.05$, there is a significant relationship between the application of general poly service standards and the level of patient satisfaction obtained by a p-value of $0.004 < 0.05$ and there is a significant relationship between the implementation of pharmaceutical service standards and the level of patient satisfaction obtained by a p-value of $0.027 < 0.05$. This research provides recommendations for improving the quality of registration services, general polyclinic services and pharmaceutical services through training, implementing good standard operational procedures and adequate facilities and infrastructure to increase patient satisfaction at Susua health centers.



PENDAHULUAN

Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit (Dewi, 2021).

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95%. Apabila pada Tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan Kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Poetra, 2021).

Menurut Pohan yang dikutip oleh Anggriani (2019) bahwa

kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, penerapan standar pelayanan menjadi sebuah solusi yang sangat relevan. Standar pelayanan adalah seperangkat panduan dan prosedur yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Eristiani, 2020).

Berdasarkan data WHO (World Health Organization) di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, keproliferasi dari survei yang berfokus pada pengalaman pasien yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (WHO 2014). Pusat Komunikasi Publik Kesehatan (2013) menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Pelayanan menunjukkan bahwa Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 70,58% (Fanny, 2019).



Tingkat kepuasan pasien Rumah sakit maupun Puskesmas di Indonesia masih dikatakan kurang baik, karena belum bisa mencapai standar minimal kepuasan pasien menurut Kemenkes. Angka kepuasan pasien di Indonesia sebesar 42,8%. Demikian juga dengan provinsi Sumatera Utara, salah satunya di RSUD Deli Serdang angka kepuasan pasiennya 5,6% (Sembiring, 2019). Data kemenkes RI tahun 2018 mengatakan sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat (Andi Yusuf, 2021).

Hal ini dibuktikan dengan berbagai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan masih rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2022) menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan (x) dengan tingkat kepuasan pasien (y) termasuk cukup kuat dengan nilai $r_{xy} = 0,540$. Penelitian Ranti. M. D. (2020) melaporkan bahwa hubungan standar pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil yang baik. Dan penelitian yang dilakukan oleh Engkus (2019) juga menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan nilai determinasi yang tinggi (59,6%).

Survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Susua, diketahui bahwa dari 10 responden yang diwawancarai 3 orang diantaranya mengatakan puas dengan standar pelayanan yang diterapkan dipuskesmas susua salah satunya di penerapan standar pelayanan pendaftaran dan 7 orang diantaranya mengatakan kurang puas. Pasien kurang puas dalam hal waktu tunggu penyelesaian pelayanan yang lama dan kurang puas pada sarana prasana (peralatan yang ada di loket pendaftaran/ruang tunggu kurang lengkap) hal ini dapat dilihat dari kunjungan orang yang datang ke Puskesmas Susua kurang. Berdasarkan hasil data yang didapat peneliti dari petugas Kesehatan di Puskesmas Susua bahwa rata-rata kunjungan yang datang ke puskesmas perbulannya hanya mencapai 38 orang pada tahun 2023 sedangkan pada tahun 2022 rata-rata sebanyak 40 orang perbulan.

Berdasarkan data diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Penerapan Standar Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan Tahun 2024". Penelitian ini hendak menganalisis hubungan penerapan standar pelayanan (pendaftaran, poli umum dan farmasi) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan rancangan desain *Cross-Sectional*, dimana variabel independen dan variabel dependen di observasi pada saat yang sama. Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan, dimulai dari bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Juni 2024. Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Susua dengan rata-rata kunjungan dalam sebulan yaitu 38 orang, sehingga jumlah sampel ditentukan sesuai dengan rata-rata kunjungan

yaitu sebanyak 38 orang. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan bantuan kuesioner dan observasi. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji Pearson Chi-Square pada taraf kepercayaan 95% dengan $\alpha < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri atas jenis kelamin, umur dan pendidikan, sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	12	31,6
2	Perempuan	26	68,4
	Total	38	100,0
Umur			
1	<18 Tahun	5	13,2
2	18-25 Tahun	10	26,3
3	26-32 Tahun	9	23,7
4	33-39 Tahun	8	21,1
5	>39 Tahun	6	15,8
	Total	38	100,0
Pendidikan			
1	Tamat SD	10	26,3
2	Tamat SMP	5	13,2
3	Tamat SMA	8	21,1
4	Akademi/PT	8	21,1
5	Lainnya	7	18,4
	Total	38	100,0

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa kategori jenis kelamin responden di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (68,4%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang (31,6%). Pada kategori umur responden <18 Tahun sebanyak 5 orang (13,2%) umur 18-25 tahun sebanyak 10 orang (26,3%), umur 26-32 tahun 9 orang (23,7%), umur 33-39 tahun sebanyak 8 orang (21,1%) dan diatas 39 tahun sebanyak 6 orang (15,8%). Pada kategori jenis pendidikan tamat SD sebanyak 10 orang (26,3%), pendidikan tamat SMP sebanyak 5 orang (13,2%),

pendidikan tamat SMA sebanyak 8 orang (21,1%) dan pendidikan Akademi/PT sebanyak 8 orang (21,1%) dan lainnya 7 orang (18,4%).

Analisis Univariat

Analisis univariat menyajikan distribusi frekuensi variabel standar pelayanan pendaftaran, standar pelayanan poli umum dan standar pelayanan farmasi.

Standar Pelayanan Pendaftaran

Hasil penelitian tentang standar pelayanan pendaftaran disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan Pendaftaran

No	Standar Pelayanan Pendaftaran	Jumlah	
		f	%
1	Kurang Baik	21	55,3
2	Baik	17	44,7
	Total	38	100,0

Berdasarkan tabel 2. diatas diketahui bahwa dari 38 responden yang diteliti, responden yang mengatakan bahwa standar pelayanan pendaftaran di puskesmas susua kurang baik sebanyak 21 orang (55,3%), dan responden yang

mengatakan baik sebanyak 17 orang (44,7%).

Standar Pelayanan Poli Umum

Hasil penelitian tentang standar pelayanan poli umum disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan Poli Umum

No	Standar Pelayanan Poli Umum	Jumlah	
		f	%
1	Kurang Baik	20	52,6
2	Baik	18	47,4
	Total	38	100,0

Berdasarkan tabel 3. diatas diketahui bahwa dari 38 responden yang diteliti, responden yang mengatakan bahwa standar pelayanan di poli umum di puskesmas susua kurang baik sebanyak 20 orang (52,6%), dan responden yang

mengatakan baik sebanyak 18 orang (47,4%).

Standar Pelayanan Farmasi

Hasil penelitian tentang standar pelayanan farmasi disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan Farmasi

No	Standar Pelayanan Farmasi	Jumlah	
		F	%
1	Kurang Baik	22	57,9
2	Baik	16	42,1
Total		38	100,0

Berdasarkan table 4. diatas diketahui bahwa dari 38 responden yang diteliti, responden yang mengatakan bahwa standar pelayanan farmasi di puskesmas susua kurang baik sebanyak 22 orang

(57,9%) dan 16 orang (42,1%) yang mengataan baik.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian tentang standar pelayanan pendaftaran disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Ditribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	
		f	%
1	Kurang Puas	20	52,6
2	Puas	18	47,4
Total		38	100,0

Berdasarkan tabel 5. diatas dapat diketahui bahwa dari 38 responden, 24 orang (52,6%) yang merasa kurang puas akan pelayanan farmasi di puksesmas susua dan hanya 14 orang (47,4%) yang merasa puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menyajikan hasil penelitian tentang hubungan

dengan standar pelayanan pendaftaran, poli umum dan farmasi denga tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan standar pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel 6

Tabel 6. Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan

Standar		Tingkat Kepuasan						Nilai p
No	Pelayanan Pendaftaran	Kurang Puas		Puas		Jumlah		
		F	%	f	%	F	%	
1	Kurang Baik	19	90,5	2	9,5	21	100,0	0,000
2	Baik	1	5,9	16	94,1	17	100,0	
Jumlah		20		18		38		

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa dari 21 orang yang mengatakan standar pelayanan pendaftaran termasuk dalam kategori baik sebagian responden merasa kurang puas sebesar (90,5%) dan dari 17 orang termasuk dalam kategori baik, sebagian besar (94,1%) responden yang merasa puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara penerapan standar pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatrida D dan Saputra D (2019) standar pelayanan pendaftaran yang diterapkan sesuai dengan SOP akan membuat pasien merasa baik salah satunya tidak menunggu antrian lama. Sebaliknya, kurang baiknya standar yang diterapkan membuat pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan dengan baik atau tidak merasa puas.

Dibuktikan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh

Agustina R (2020) diketahui bahwa ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Dibuktikan dengan hasil penelitian didapatkan hasil uji Chi Square nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak, jadi ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ Puskesmas Perawatan Satui. Nilai OR (Odd Ratio) diperoleh sebesar 15,944 yang berarti bahwa waktu tunggu pendaftaran yang lama memiliki resiko terjadinya ketidakpuasan pasien sebesar 15,944 kali daripada pasien dengan waktu tunggu cepat.

Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Poli Umum dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan standar pelayanan poli umum dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Poli Umum Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan

No	Standar Pelayanan Poli Umum	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai p
		Kurang Puas		Puas				
		F	%	f	%	f	%	
1	Kurang Baik	15	75,0	5	25,0	20	100,0	0,004
2	Baik	5	27,8	13	72,2	18	100,0	
Jumlah		19		19		38		

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa 20 orang yang menilai standar pelayanan poli umum termasuk dalam kategori kurang baik sebagian besar (75,0%) menyatakan merasa puas dan dari 18 orang yang termasuk dalam kategori baik, sebesar (72,2%) menyatakan puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,004 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara penerapan standar pelayanan poli umum dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.

Dari pernyataan responden yang mengatakan standar pelayanan dipoli umum kurang baik menyatakan bahwa petugas dipoli umum terkadang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini disebabkan juga masih kurangnya fasilitas yang ada dipukesmas tersebut sehingga terkadang kebutuhan pasien yang dibutuhkan tidak terpenuhi.

Menurut penelitian Burhanuddin (2016) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang dilihat dari dimensi bukti fisik yaitu terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $P=0,000$. Dimensi bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan tenaga kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin konsumen merasakan nilai bukti fisik yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan semakin meningkatnya kepuasan pasien tersebut (Suparta, dkk, 2018).

Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Farmasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan standar pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel 8.

Tabel 8. Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Farmasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan

No	Standar	Tingkat Kepuasan				Jumlah		Nilai p
	Pelayanan	Kurang Puas		Puas				
	Farmasi	f	%	f	%	f	%	
1	Kurang Baik	15	68,2	7	31,8	22	100,0	0,027
2	Baik	5	31,3	11	68,8	16	100,0	
Jumlah		24		14		38		

Berdasarkan tabel 8. menunjukkan bahwa 22 orang termasuk dalam kategori kurang baik akan standar pelayanan di farmasi, sebagian besar (68,2%) yang menyakan kurang puas pada standar pelayanan farmasik. Dan dari 16 orang termasuk dari kategori baik, sebagian besar (68,8%) menyatakan puas pada standar pelayanan farmasi.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-Square diperoleh p-value sebesar $0,027 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara penerapan standar pelayanan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Susua Kabupaten Nias Selatan.

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Khoirin, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh HD Djamal (2020) tentang hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung utara, menyebutkan bahwa terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara dengan nilai p-value $0,024$ atau $p\text{-value} < 0,05$.

Dari penelitian dan pembahasan yang telah di lakukan peneliti berasumsi bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan responden, semakin baik informasi obat yang di berikan oleh petugas kefarmasian maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, walaupun demikian kepuasan pasien juga bisa di pengaruhi oleh fasilitas yang di berikan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursinya cukup, dan petugas kefarmasianyამემადი.



KESIMPULAN

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan pada tiga jenis pelayanan (pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum dan pelayanan farmasi) dengan tingkat kepuasan pasien, maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan melalui upaya pelatihan, penerapan standar operasional prosedur serta fasilitas sarana prasana dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Susua.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 74-85.
- Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *Perennial*, 12(1), 41-46.
- Dewi, A., Eravianti, E., & Putri, D. K. (2021, February). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. In *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika* (Vol. 1, No. 1).
- Djamil, H. D., & Safitri, G. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (Jiksi)*, 1(1).
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Eristiani, F. Y., & Rengga, A. (2020). Kualitas Standar Pelayanan Minimal (Spm) Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang/61/Adm. Publik/2020 (Doctoral Dissertation, Faculty Of Social And Political Science).
- Fanny, M., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(02), 24-31.
- Hidayat, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cisolok Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Dialektika Politik*, 6(2), 1-26.
- Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat



- Terhadap Kepuasan Pasien.
Jurnal'aisyiyah Medika, 7(2).
- Poetra, R. P., Nuryadin, A. A., & Kalsum,
U. (2021). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Dan Kepuasan Pasien
Umum Rawat Inap Terhadap Citra
Rsud Lanto Dg. Pasewang
Kabupaten Jeneponto. Jurnal
Kesehatan Delima Pelamonia,
5(2), 1-5.
- Ranti, M. D. (2020) Pengaruh Standar
Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien Di Puskesmas
Nanga Pinoh.
- Suparta, S., Haryono, H., & Kamsir, A.
(2018). Hubungan Mutu
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien Di Poli Umum Puskesmas
Lompoe Kota Pare-Pare. Jikp
Jurnal Ilmiah Kesehatan
Pencerah, 7(1), 54-63.