



TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022

Nur Mawaddah¹, Puteri Fannya², Laela Indawati³, Nanda Aula Rumana⁴

¹ Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, nurmawaddahwanda@gmail.com, Universitas Esa Unggul

² Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, puteri.fannya@esaunggul.ac.id, Universitas Esa Unggul

³ Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, laela.indawati@esaunggul.ac.id, Universitas Esa Unggul

⁴ Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, nanda.rumana@esaunggul.ac.id, Universitas Esa Unggul

ABSTRAK

Patient satisfaction is a phase of patient feelings that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. Patients will feel satisfied if the performance of the health services obtained equals or exceeds expectations. The impact of low patient satisfaction on services at outpatient registration is that it can cause patients not to return for treatment to the puskesmas and cause the number of puskesmas visitors to decrease. Researchers will conduct research with patients in the outpatient registration section at Kecamatan kepulauan seribu utara Health Center. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Health Center. The research method used is descriptive quantitative using accidental sampling model, by distributing questionnaires to 97 respondents measured on 5 dimensions of service quality, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), and empathy (empathy). From this study, it is known that the percentage of satisfaction for the tangibles dimension is 84.5%, reliability is 85.6%, responsiveness is 78.4%, insurance is 74.2%, and empathy is) 80.4%. Thus it is known that the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at Kecamatan kepulauan seribu utara Health Center is 86.6% and those who are dissatisfied are 13.4%. Based on the results, the level of satisfaction obtained has not reached the minimum service standard for puskesmas that has been entrusted by the minister of health, which is 90%. It is hoped that the puskesmas will improve the quality of service, especially at the outpatient registration area.

Keywords: Patient Satisfaction, Five dimensions of satisfaction, Outpatient Admission

Abstrak

kepuasan pasien adalah suatu fase perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan pasien tidak akan kembali berobat ke puskesmas dan menyebabkan pengunjung puskesmas berkurang. Peneliti akan melakukan penelitian dengan pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model pengambilan sampel accidental sampling, dengan cara menyebarkan angket kepada 97 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), asuransi (assurance), dan empati (empathy). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti fisik (tangibles) 84,5%, kehandalan (reliability) 85,6%, ketanggapan (responsiveness) 78,4%, asuransi (assurance) 74,2%, dan empati (empathy) 80,4%. Dengan

demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara sebesar 86,6% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 13,4%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal puskesmas yang telah dititipkan oleh menteri kesehatan yaitu $\geq 90\%$. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Lima dimensi kepuasan, Pendaftaran Rawat Jalan

1. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan masyarakat perorangan tingkat pertama, 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. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut [1].

Saat pasien datang berobat untuk pertama kalinya ke puskesmas, tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu puskesmas. Proses dari pelayanan kesehatan tidak akan bisa beroperasi dengan baik jika tidak ada bagian dari tempat pendaftaran. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan wajah terdepan bagi setiap puskesmas. Kesan pertama yang diberikan petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan [2].

Berdasarkan dengan kepuasan, Pasien akan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut mencapai kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan keinginan yang diinginkan oleh pasien. Kepuasan pasien perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang [3] Adapun bagi Handayani Kepuasan pasien perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan [4].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 72,88%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 72,09%, empati petugas pendaftaran sebesar 72,89% [4]. Sedangkan yang dilakukan oleh Rireja Janari Mifa Wangi bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 86,8%, bukti fisik petugas pendaftaran sebesar 65,6%, empati petugas pendaftaran sebesar 58,2% [5].

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah $< 90\%$, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas [6].

Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara adalah salah satu Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berlokasi di Pulau Kelapa Rt.06/04 Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, Kabupaten Adm Kepulauan Seribu-JAKARTA. Jumlah penduduk di Pulau Kelapa kecamatan kepulauan seribu utara saat ini mencapai 5.795. Pelayanan kesehatan pertama yang diberikan di PKC Kepulauan seribu utara adalah dimulai dari bagian pendaftaran rawat jalan, yang memiliki 1 loket pendaftaran, dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 2 petugas pada jam 08.00-16.00. Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2020 yaitu 11.695 pasien menurun menjadi 9.696 pasien pada tahun 2021.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien rawat jalan terhadap petugas pendaftaran kepada 43 pasien di Puskesmas Kecamatan kepulauan seribu utara, didapatkan kepuasan pasien pada bulan Maret 2021 sebesar 80%, pada bulan April 2021 sebesar 84%, dan pada bulan Mei 2021 sebesar 82%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, yakni hasil data yang didapatkan dari responden diolah dalam bentuk persentase angka yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Populasi pada penelitian yaitu seluruh pasien rawat jalan Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara pada bulan Februari 2022 – April 2022. Jumlah sampel yang dipakai yaitu berjumlah 97 pasien memakai model pengambilan sampel *accidental sampling*. Dimana pengumpulan sampel ini diambil dari pasien yang kebetulan ada ditempat penelitian [7]. Dengan kriteria inklusi Pasien BPJS rawat jalan yang datang berobat di Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara, Pasien berusia 17 – 50 tahun, Pasien yang bisa membaca dan menulis. Dan kriteria eksklusi yaitu pasien anak atau pasien yang tidak bisa membaca dan menulis, orang yang berkunjung namun tidak berobat, pasien yang tidak mau atau menolak mengisi angket dikarenakan ada kepentingan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diisi oleh pasien. Hasil data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan software SPSS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responen pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utaradiperoleh karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan.

Tabel 1. Karakteristik pasien pendaftaran rawat jalan Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Tahun 2022

Karakteristik	Variabel	Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	38,1
	Perempuan	60	61,9
Umur	20-29 tahun	18	18,6
	30-39 tahun	21	21,6
	40-49 tahun	38	39,2
	50-59 tahun	20	20,6
Pekerjaan	Belum/tidak bekerja	6	6,2
	Mahasiswa/pelajar	5	5,2
	Nelayan	17	17,5
	Pegawai Negri Sipil	4	4,1
	Guru	9	9,3
	PJLP	12	12,4
	Ibu rumah tangga	44	45,4
Pendidikan	Tidak Sekolah	7	7,2
	SD/ sederajat	14	14,4
	SMP sederajat	19	19,6
	SMA/ sederajat	40	41,2
	TingkatPerguruan Tinggi	17	17,5

Berdasarkan tabel 1. Pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (38,1%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 (61,9%), mayoritas pasien berusia 40-49 tahun sebanyak 38 (39,2%) dan untuk minoritas yang berusia 20-29 tahun sebanyak 18 (18,6%). Pasien sebagian besar bekerja sebagai Ibu rumah tangga sebanyak 44 (45,4%), dan yang paling sedikit yaitu sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS) sebanyak 4 (4,1%). Pasien paling banyak tamat SMA/ sederajat sebanyak 40 (41,2%), dan paling sedikit pasien Tidak sekolah sebanyak 7 (7,2%).

3..2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi mutu pelayanan di Pendaftaran rawat jalan Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

Dimensi Mutu Pelayanan	Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%
1. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	82	84,5%	15	15,5%
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	83	85,6%	14	14,4%
3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	76	78,4%	21	21,6%
4. Asuransi (assurance)	72	74,2%	25	25,8%
5. Empati (<i>empathy</i>)	78	80,4%	19	19,6%

Berdasarkan Tabel 2. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara.

a. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi Bukti Fisi (*Tangibles*) merupakan kondisi pelayanan yang dapat dilihat (berwujud) meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, petugas dan alat-alat komunikasi. Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang menyenangkan [8]. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah yang tertinggi ke-dua didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 82 orang dengan persentase sebesar 84,5%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 15,5%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rindy Aldila Arianto berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 84,5%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 15,5% [9].

b. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi ini meliputi keandalan seperti keandalan petugas dalam memberikan pelayanan dan cara petugas dalam menyampaikan informasi [10]. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah yang tertinggi ke-satu, didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 83 orang dengan persentase sebesar 85,6%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 14,4%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariane Sembel Hanny opod & Bernart hutagalung berdasarakan dimensi keandalan (*reliability*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan yang merasa puas sebanyak 84,5%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 15,5% [8].

c. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*). Dimensi ini meliputi pelayanan yang berupa kemauan pihak memberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera [8]. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah yang ke-empat didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 76 orang dengan persentase sebesar 78,4%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 21,6%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Biyanda Eninnurkhatun & Eka Yunila Fatmasari berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas sebanyak 77% sedangkan pasien yang tidak merasa puas sebanyak 23% [10].

d. Dimensi Asuransi (Assurance)

Dimensi jaminan (*assurance*) adalah pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan [8]. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah yang terendah ke-lima didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 72 orang dengan persentase sebesar 74,2%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 25,8%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariane Sembel Hanny opod & Bernart hutagulung berdasarakan dimensi asuransi (*assurance*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan yang merasa puas sebanyak 79,4%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 20,6% [11].

e. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien, meliputi kekonsistensian petugas dalam bersikap [8]. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi empati (*empathy*) didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 78 orang dengan persentase 80,4%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 19,6%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ennurkhayatun berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 80,%, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 19,2% [10].

3.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan petugas Pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase(%)
Puas	84	86,6%
Tidak Puas	13	13,4%

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal yaitu sebesar ≥ 90 . Tujuan dilakukannya pengukuran kepuasan pasien pada rawat jalan adalah agar terselenggaranya pelayanan rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien (15). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, didapatkan bahwa dari total 97 pasien yang menyatakan puas sebanyak 84 orang dengan persentase sebesar 86,6% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 13,4%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anekelita Noviadine dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas sebanyak 86% sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 14% [12].

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, didapatkan pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) kepuasan pasien 84,5%, ketidakpuasan pasien 15,5%. Pada dimensi Keandalan (*Reliability*) kepuasan pasien 85,6%, sedangkan ketidakpuasan pasien 14,4%. Pada dimensi Ketanggapan (*Resposiveness*) kepuasan pasien 78,4%, sedangkan ketidakpuasan pasien 21,6%. Pada dimensi Asuransi (*Assurance*) kepuasan pasien 74,2%, sedangkan ketidakpuasan pasien 25,8%. Pada dimensi Empati (*Empathy*) kepuasan pasien 80,4%, sedangkan ketidakpuasan pasien 19,6%. Dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara tahun 2022, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 86,6% dan yang menyatakan tidak puas 13,4%, hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan. Diharapkan pihak puskesmas agar meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] kementkes RI, "Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia," 2017.
- [2] T. (2019) Maulidah, "Evaluasi mutu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan dipuskesmas Brangsong II Kabupaten Kendal.," pp. 1–87, 2019.
- [3] S. 2016 Emilia, "Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon," 2016.
- [4] S. Handayani, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno," *Profesi (Profesional Islam. Media Publ. Penelit.*, vol. 14, no. 1, p. 42, 2016.
- [5] R. J. M. Wangi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017," *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*, vol. 9, no. 5, 2017.
- [6] Kemenkes RI, "Mentri kesehatan republik indonesia nomor 129/menkes/SK/II/2008 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit." 2008.
- [7] 2016 Sugiyono, "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.," 2016.
- [8] L. (1988. Parasuraman, A., Zeithaml V., & Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *SERVQUAL A Mult. scale Meas. Consum. perceptions Serv. Qual.*, vol. 64(1), pp. 12–40, 1988.
- [9] R. A. Arianto, "Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta," 2017.
- [10] E. Y. Eninnurkhatun, B. Suryoputro, A. & Fatmasari, "Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bargas Kabupaten Semarang tahun 2017," 2017.
- [11] B. Sembel, M. Opod, H. & Hutagalung, "Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu," *e-GiGi (eG)*, vol. Volume 2, 2014.
- [12] A. 2013 Noviadine, "Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten," *Univ. Gadjah Mada*, 2013.