

PENGARUH WAKTU TUNGGU, KERAMAHAN PETUGAS DAN KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UPTD PUSKESMAS II NEGARA (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA)

Ni Made Anggaraeni¹

¹Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Terbuka, Denpasar, Indonesia, anggaraeni5758@gmail.com

Corresponding Author: Ni Made Anggaraeni¹

Abstrak: Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. UPTD Puskesmas II Negara merupakan puskesmas yang diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik Upaya Kesehatan Perorangan maupun Upaya Kesehatan Masyarakat. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di tengah-tengah masyarakat, penting bagi UPTD Puskesmas II Negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat sebagai pelanggannya merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Artikel ini mereview pengaruh waktu tunggu, keramahan petugas dan kompetensi petugas terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara. Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi literature. Hasil artikel literature review ini adalah 1) Waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara; 2) Keramahan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara; dan 3) Kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara.

Kata Kunci: waktu tunggu, keramahan petugas, kompetensi petugas dan kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas).

UPTD Puskesmas II Negara merupakan puskesmas dengan status rawat inap yang diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam

rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat khususnya di wilayah Kerja UPTD Puskesmas II Negara. UPTD Puskesmas II Negara merupakan salah satu dari 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Jembrana, yang berlokasi di Desa Pengambengan, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana. Pada tahun 2020 Jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Puskesmas II Negara sebanyak 43.402 jiwa (16.691 KK). Luas wilayah kerja UPTD Puskesmas II Negara adalah 34,49 km² (Profil UPTD Puskesmas II Negara, tahun 2019)

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di tengah-tengah masyarakat, penting bagi UPTD Puskesmas II Negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat sebagai pelanggannya merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menganalisis pengaruh waktu tunggu, keramahan petugas dan kompetensi petugas terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara.

Artikel ini menganalisis pengaruh waktu tunggu, keramahan petugas dan kompetensi petugas terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara, suatu studi literature Manajemen Sumber Daya Manusia.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, artikel ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara?
- 2) Apakah keramahan petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara?
- 3) Apakah kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara?

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan Puskesmas

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Tingkat kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk, sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut. Bila pelanggan puas, mereka akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Kepuasan merupakan ekspresi rasa suka cita atas terpenuhinya keinginan sesuai dengan apa yang dikehendaki atau diharapkan. Kepuasan merupakan hal yang bersifat individual, artinya setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda (R. S. Dewi et al., 2020).

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non-medis yang bertugas di puskesmas harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama pada pasien

dan keluarga pasien, karena kedua komponen ini adalah konsumen utama bagi puskesmas. Sedangkan kemampuan puskesmas mewujudkan komitmennya ini dapat diketahui dan diukur dari tingkat kepuasan pasien (Mujiarto et., 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015).

Kepuasan pelanggan Puskesmas sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Utami et al., 2016) dan (Normasari, 2013).

Waktu tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Setiawan, 2020).

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Waktu tunggu di Indonesia yang ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang baik atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut. Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dengan Rumah Sakit atau Puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan (A. Dewi & Putri, 2020).

Waktu tunggu Puskesmas sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Kusumarini et al., 2011) dan (A. U. Dewi, 2015).

Keramahan petugas

Keramahan yaitu kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan personil yang berhubung langsung dengan pelanggan (Nugrohoseno & Charismini, 2008). Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1996: 812) keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban dalam bergaul. Dari definisi tersebut dapat dikembangkan bahwa keramahan karyawan adalah kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi atau melayani nasabah.

Keramahan karyawan dapat diukur melalui empat hal, meliputi: Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Kepedulian karyawan kepada nasabahnya. Kesediaan karyawan mengambil resiko untuk nasabah. Kesediaan karyawan dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah nasabah di masa depan (Raharjo, 2012).

Keramahan sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Ratnasari et al., 2012) dan (Klinik & Jember, 2019).

Kompetensi petugas

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia kompetensi adalah kekuasaan untuk menentukan atau memutuskan suatu hal. Pengertian dasar kompetensi adalah kemampuan atau kecakapan. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya (Surajiyo, 2019).

Pengertian kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan pekerjaan atau tugas yang didasari keterampilan maupun pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan (Silviana & Darmawan, 2017)

Secara umum terdapat 3 (tiga) elemen kompetensi, yaitu: a) pengetahuan (knowledge), b) keterampilan (skill), dan c) perilaku (personal attributes).¹⁸ Secara umum kompetensi adalah tingkat keterampilan, pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dalam organisasi (Komariah, 2019)

Kompetensi sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya adalah (Hartono, 2019) dan (Aprianti & Sudaryati, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi literature. Menganalisis artikel-artikel ilmiah yang bereputasi dan juga artikel ilmiah dari jurnal yang belum bereputasi. Mendeley dan Scholar Google merupakan sumber dari citasi artikel ilmiah ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Artikel ini menganalisis dan membahas tentang variabel-variabel Sumber Daya Manusia yaitu: waktu tunggu, keramahan petugas, kompetensi petugas dan kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara. Dimana waktu tunggu, keramahan petugas dan kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara. Riset dan artikel terdahulu dan relevan dengan artikel ini diantaranya adalah:

Waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter (Marno, 2002). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Dewi, 2015). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang di perkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008). Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Soebarto, 2011). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut. Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dengan Rumah Sakit atau Puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan (Fatrida & Saputra, 2019)

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (A. U. Dewi, 2015).

Keramahan petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas

Ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita (Wibowo & Prodi, 2014). Keramahan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat nasabah merasa akrab, senang, dan bersahabat. Selain keramahan, kredibilitas, dan juga citra karyawan yang baik, ikut andil dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Kredibilitas karyawan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah dapat membuat nasabah terbuka dalam menyampaikan informasi personal serta bertanya mengenai produk dan jasa tempat pelayanan tersebut. Sedangkan citra karyawan yang baik akan memperlancar hubungan kedekatan dengan pelanggan. Image positif

yang dimiliki oleh karyawan dapat mendukung pelanggan dalam menyampaikan informasi personal (Halim & Suryani, 2013).

Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur kesopanan dan keramahan pelayanan meliputi dokter dapat memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, perawat mengerti dan mengetahui keinginan pasien, petugas selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, petugas administrasi sopan kepada pasien dan keluarga, petugas administrasi sabar dalam melayani pasien dan keluarga pasien.

Kompetensi petugas Puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas

Kravetz (2004) mengatakan “kompetensi adalah sesuatu yang seseorang tunjukkan di tempat kerja setiap hari mencakup perilaku, bukan sifat-sifat kepribadian ataupun keterampilan dasar yang ada didalam maupun di luar tempat kerja” yang diartikan kompetensi adalah kelebihan yang ditunjukkan seorang karyawan dalam kegiatan sehari-hari dalam perusahaan. Berdasar pada teori tersebut dapat diartikan bahwa kompetensi menggambarkan kemampuan kerja seseorang, dari kompetensi yang dimiliki pada individu, perusahaan dapat mengetahui kemampuan seorang dalam bertanggung jawab, menyelesaikan masalah, dan mentransfer informasi kepada orang lain terkait tugas apa yang sedang dikerjakan.

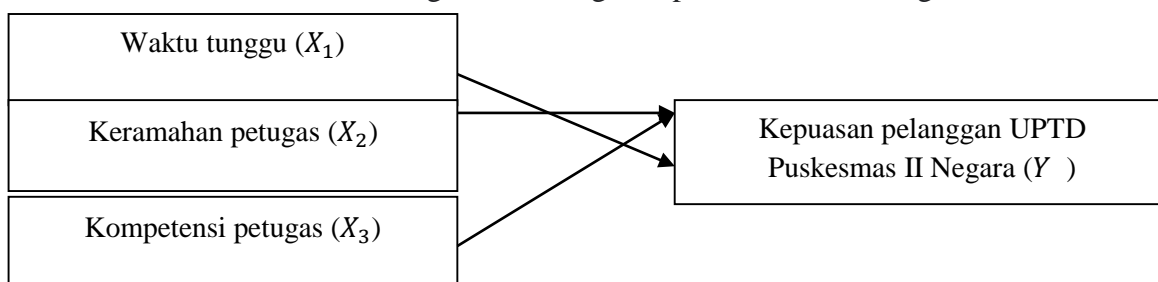
Dapat dikonfirmasi bahwa kompetensi digunakan dalam merencanakan, membantu, dan mengembangkan perilaku dan kinerja seseorang. Menurut Hutapea dan Thoha (2008) terdapat tiga komponen utama dalam pembentukan kompetensi diantaranya pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, pengalaman, dan perilaku individu. Ketiga komponen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: a). Pengetahuan (knowlegde); Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa, 2005) pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui. “Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui indera mata dan indera telinga”, sedangkan menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) bahwa ”pengetahuan sebagai suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik.” Yang diartikan pengetahuan pada karyawan sebagai pemahaman pada sebuah sesuatu hal dan atas dasar itu karyawan mengarahkan intuisinya untuk mengkonfirmasi hal tersebut sehingga menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. b). Keterampilan (skill); Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Pusat Bahasa, 2005), keterampilan adalah kecakapan untuk menyelesaikan tugas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan atau kemampuan yang terbentuk selama dalam atau saat proses maupun sesudah ataupun sebelum melaksanakan tugas yang diemabnya. c). Perilaku (attitude); Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2008) mendefinisikan ”perilaku kerja sebagai sikap keteraturan perasaan dan pikiran seseorang serta kecenderungan untuk bertindak terhadap aspek lingkungannya.”(Razak, SE., MS. & MM., 2018)

Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi, sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan ber-pengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Lia Noviana., 2018)

Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Dari pengertian di atas, tampak bahwa pengertian kompetensi dokter lebih luas dari tujuan instruksional yang dibagi menjadi tiga ranah pendidikan, yaitu pengetahuan, psikomotor dan afektif. Tantangan profesi kedokteran masih memerlukan penguatan dalam aspek perilaku profesional, mawas diri, dan pengembangan diri serta komunikasi efektif sebagai dasar dari rumah sakit bangun kompetensi dokter Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan hasil pertemuan Konsil Kedokteran se-ASEAN yang memformulasikan bahwa karakteristik dokter yang ideal, yaitu profesional, kompeten, beretika, serta memiliki kemampuan manajerial dan kepemimpinan. Karakteristik ini penting bagi seluruh dokter, termasuk dokter sebagai tenaga medis pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting, karena akan mempengaruhi langsung kepuasan dari pasien. Menurut Azwar (1994), mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Lampung, 2016).

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori dan hubungan antar variable maka model atau Conceptual Framework artikel ini dalam rangka membangun hipotesis adalah sebagai berikut:



Waktu tunggu (X_1), keramahan petugas (X_2) dan kompetensi petugas Puskesmas (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Y).

Selain dari ketiga variable exogen ini yang mempengaruhi kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Y), masih banyak variable lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

- 1) Sarana dan prasarana (X_4) : (Yudi, 2012) dan (Darmastuti, 2014)
- 2) Kemudahan akses (X_5) : (Delima & Paramita, 2019) dan (Ali et al., 2016)

3) Inovasi Puskesmas (X_6) : (Anggraeny, 2013) dan (Eprilianto et al., 2019)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, maka dapat disimpulkan untuk membangun suatu hipotesis guna untuk riset selanjutnya seperti di bawah ini:

- 1). Waktu tunggu (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Y)
- 2). Keramahan petugas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Y)
- 3). Kompetensi petugas (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Y)

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara, oleh karena itu masih diperlukan kajian lebih lanjut untuk melengkapi faktor-faktor lain apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara. Faktor lain tersebut seperti sarana dan prasarana (X_4), kemudahan akses (X_5) dan inovasi Puskesmas (X_6).

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, I. U. R., Inta, A. K. I., Hasyir, D. A., & Ali, I. (2016). *IurJ\ali*.
- Anggraeny, C. (2013). *Imovasi Pelayanan Kesehatan. 1*, 85–93.
- Aprianti, T. I., & Sudaryati, E. (2019). the Role of Gender in Moderating the Effect of Competence, Independence, and Ethics Toward Audit Quality: a Case Study on Finance and Development Supervision Body of East Java Representative. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 87(3), 131–139. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-03.17>
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Darmastuti, H. (2014). Kualitas Pembelajaran pada Jurusan Teknik Komputer dan Informatika di Smk Negeri 2 Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 3(3), 9–20.
- Delima, M., & Paramita, M. (2019). Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank Bri Syariah Kcp Palabuhanratu). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5(1), 75. <https://doi.org/10.30997/jn.v5i1.1968>
- Dewi, A., & Putri, D. K. (2020). *KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG*. 45–54.
- Dewi, A. U. (2015). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Artikel Penelitian*, 1–11.
- Dewi, R. S., Misngadi, & Sugiarto. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345–352.

- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fatrída, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Halim, C. N., & Suryani, T. (2013). Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1), 81. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i1.256>
- Hartono, R. (2019). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit. *TEKUN: Jurnal Telaah Akuntansi Dan Bisnis*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.22441/tekun.v8i1.5528>
- Klinik, D. I., & Jember, S. (2019). *Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. 23, 1–14.
- Komariah, N. (2019). *Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin*.
- Kusumarini, P., Dwiprahasto, I., & Wardani, P. (2011). Penerimaan Dokter dan Waktu Tunggu pada Peresepan Elektronik Dibandingkan Peresepan Manual. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(03), 133–138. <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2576/2308>
- Lampung, P. (2016). *Hubungan Kenyamanan Dan Kompetensi Tenaga Medis Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr . Abdul Moeloek*. 3(3), 152–158.
- Lia Noviana., A. A. N. E. S. G. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 38–50.
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 6(2), 77767.
- Nugrohoseno, D., & Charismini, H. (2008). Jurnal Bisnis Dan Manajemen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(031), 13–21.
- Permenkes 43 (2019).
- Profil UPTD Puskesmas II Negara (2019).
- Raharjo, D. S. (2012). Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah dan Kedekatan Karyawan Dengan Nasabah, Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BUMN Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 155–170.
- Ratnasari, C., Suharto, S., & Pramono, D. (2012). HUBUNGAN KETERSEDIAAN FASILITAS, KERAMAHAN, LAMA PELAYANAN, USIA DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP PEMILIHAN TEMPAT PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA ASKES (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 1(1), 112329.
- Razak, SE., MS., I., & MM., R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>

- Setiawan, R. (2020). *DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RS TK III SLAMET RIYADI SURAKARTA Oleh : Rudy Setiawan PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN.*
- Silviana, S., & Darmawan, E. S. (2017). Analysis of Competency Standard of Healthcare Provider in Bhakti Yudha Hospital Depok 2017 Syifa. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(1), 35–47.
- Surajiyo, S. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(2), 273–286. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i2.814>
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Wibowo, D. W. B. dan E. A., & Prodi. (2014). *ANALISIS PENGARUH KERAMAHAN (Studi Pada PT . Toko Utama Nagoya Batam.* 1(1), 1–22.
- Yudi, A. A. (2012). Pengembangan Mutu Pendidikan Ditinjau Dari Segi Sarana Dan Prasarana (Sarana Dan Prasarana PPLP). *Jurnal Cerdas Sifa*, 1(1), 1–9.