



**ARTIKEL RISET**

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph2607>

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN  
PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA MAKASSAR**

<sup>K</sup>Sri Wahyuni Azis, Nurfardiansyah Bur<sup>2</sup>, Nurgahayu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi/penulis pertama (<sup>K</sup>): [sriwahyuniAzis114@gmail.com](mailto:sriwahyuniAzis114@gmail.com)  
[sriwahyuniAzis114@gmail.com](mailto:sriwahyuniAzis114@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurfardiansyah.bur@gmail.com](mailto:nurfardiansyah.bur@gmail.com)<sup>2</sup>, [nurgahayu.nurgahayu@gmail.com](mailto:nurgahayu.nurgahayu@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Penyedia layanan yang tidak memberikan perhatian yang cukup untuk menangani pengaduan secara efektif dapat membuat pasien tidak senang dan kecewa terhadap pelayanan kesehatan. Keluhan yang disampaikan pasien dalam penelitian ini adalah mereka merasa terlalu lama menunggu di tempat pemeriksaan dan pelayanan dipendaftaran, sedangkan pasien yang tidak memiliki keluhan, mereka merasa sudah dilayani dengan baik dan mereka memahami kondisi di Puskesmas bahwa pelayanan memang harus serius di layani tanpa terburu buru jadi perlu waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemeriksaan maupun penyediaan obat. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat gambaran mutu pelayanan di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar Tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengambilan sampel dengan *Teknik simple Random Sampling* sebanyak 103 responden. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan cukup cepat dengan 94,2%, kenyamanan pelayanan cukup nyaman dengan 96,1%, keramahan petugas cukup ramah dengan 98,1%, ketersediaan alat cukup tersedia dengan 97,1%, keterampilan petugas cukup terampil dengan 99,0%. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu agar kecepatan pelayanan yang cukup cepat, kenyamanan pelayanan yang cukup nyaman, keramahan petugas yang cukup ramah, ketersediaan alat yang cukup tersedia dan keterampilan petugas yang cukup terampil yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi agar tetap dipertahankan.

Kata kunci : Kecepatan, Kenyamanan, Keramahan, Ketersediaan dan Keterampilan.

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 18 Desember 2021

Received in revised form : 23 Desember 2021

Accepted : 19 Maret 2022

Available online : 30 April 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*Service providers who do not pay enough attention to effectively handle complaints can make patients unhappy and disappointed with health services. The complaints submitted by the patients in this study were that they felt they had waited too long at the place of examination and the service was registered, while the patients who had no complaints merely felt that they had been served well and they understood the conditions at the health center that services must be seriously served without rushing so it takes time. So that there are no errors in the examination and supply of drugs. The purpose of this study is to see an overview of the quality of outpatient services at Kassi Kassi Health Center Makassar City in 2021. This type of research is a quantitative research type with a descriptive design. Sampling with simple random sampling technique as many as 103 respondents. Data analysis using frequency distribution. The results show that the speed of service is quite fast 94,2%, the service comfort is quite comfortable 96,1% , the friendliness of the staff is quite friendly 98,1% , the availability of tools is quite available 97,1% and the skills of the officers are quite skilled 99,0% . The conclusion in this study is the speed of service is quite fast, the comfort of the service is quite comfortable, the friendliness of the staff is quite friendly, the availability of sufficient tools is available and the skills of the officers who are skilled enough in the outpatient clinic of Kassi Kassi Public Health Center are maintained.*

*Keywords : Speed, Convenience, Friendliness, Availability and Skills*

---

**PENDAHULUAN**

Mutu Pelayanan pada awal perkembangannya diterapkan pada perusahaan-perusahaan besar di Amerika Serikat kemudian banyak diadopsi dan dikembangkan pada perusahaan-perusahaan di Jepang. Penerapan mutu pelayanan pada perusahaan-perusahaan besar sejatinya adalah untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa secara efektif dan efisien. Perbaikan sistem secara berkeseluruhan, setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.<sup>(1)</sup>

Di Indonesia, dalam upaya pembangunan kesehatan perlu lebih meningkatkan pemahaman, kesadaran, serta kemampuan dan kemauan bagi setiap orang dalam mewujudkan pola hidup yang sehat demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang ideal. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.<sup>(2)</sup> Salah satu fasilitas kesehatan primer adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja puskesmas.<sup>(3)</sup>

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah saat ini, karena kesehatan tidak lagi menjadi kebutuhan sekunder manusia tapi sudah menjadi kebutuhan primer. Salah satu upaya kesehatan pokok adalah meningkatkan kesadaran serta mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup yang lebih sehat.<sup>(4)</sup>

Di Indonesia, keluhan pasien yang timbul akibat pemberian pelayanan kesehatan memfokuskan pada bagaimana penyedia layanan menanganinya. Penyedia layanan yang tidak memberikan perhatian yang cukup untuk menangani pengaduan secara efektif dapat membuat pelanggan tidak senang kepada mereka.<sup>(5)</sup>

Ini menunjukkan bahwa pasien akan bertambah tidak puas apabila kekecewaan terhadap pelayanan yang telah diberikan tidak ditanggapi oleh penyedia layanan kesehatan. Pelanggan biasanya mengeluh karna ada sesuatu yang salah tetapi mereka juga dapat mengeluh karena harapan yang tidak terpenuhi atau ada gangguan dalam komunikasi.<sup>(6)</sup>

Pelayanan kesehatan menjadi hak mendasar masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan”. Serta pasal 34 ayat (3) bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pelayanan kesehatan yang memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan hidup yang jauh lebih sehat.”<sup>(7)</sup>

Berdasarkan studi awal yang saya lakukan di Puskesmas Kassi Kassi bahwa terdapat permasalahan dari cara petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti, perawat yang tidak ramah, dan kurang sopan, cuek dan kurang tanggapnya petugas kesehatan, serta perawat yang kurang memperhatikan pasien dan mereka merasa terlalu lama menunggu di tempat pemeriksaan dan pelayanan dipendaftaran kurang ramah. Sedangkan pasien yang tidak memiliki keluhan, mereka merasa sudah dilayani dengan baik dan mereka memahami kondisi di Puskesmas bahwa pelayanan memang harus serius di layani tanpa terburu-buru jadi perlu waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemeriksaan maupun penyediaan obat. Berdasarkan uraian tersebut, mengingat bahwa pentingnya mutu pelayanan pada puskesmas maka peneliti tertarik untuk meneliti Gambaran Mutu Pelayanan Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar Tahun 2021.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 sampai selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kassi Kassi dalam tiga bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel yaitu Teknik simple Random Sampling jumlah sampel sebanyak 103 Responden yang di pilih sesuai dengan kriteria. Metode analisis data menggunakan uji univariat dengan distribusi frekuensi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan alat kuesioner dan observasi yang diberikan kepada responden dengan menjelaskan secara langsung tata cara pengisian kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Puskesmas Kassi Kassi. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan observasi. Metode ini digunakan untuk melihat gambaran mutu pelayanan yang ada di rawat jalan puskesmas.

## HASIL

### Model akhir Hasil Menggunakan Analisis Uji Univariat Gambaran Mutu Pelayanan Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar

**Tabel 1.** Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan	n	%
Cukup Cepat	97	94,2
Kurang Cepat	6	5,8
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

**Tabel 2.** Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan	n	%
Cukup Nyaman	99	96,1
Kurang Nyaman	4	3,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

**Tabel 3.** Keramahan Petugas

Keramahan Petugas	n	%
Cukup Ramah	101	98,1
Kurang Ramah	2	1,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.** Ketersediaan Alat

Ketersediaan Alat	n	%
Cukup Tersedia	100	97,1
Kurang Tersedia	3	2,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.** Keterampilan Petugas

Keterampilan Petugas	n	%
Cukup Terampil	102	99,0
Kurang Terampil	1	1,0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil analisis uji univariat didapatkan pada responden yang terdapatkan di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar Tahun 2021, banyak yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan alat dan keterampilan petugas yang ada di rawat Jalan Puskesmas Kassi Kaasi termasuk dalam kategori cukup baik.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Kecepatan Pelayanan Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar

Berdasarkan hasil penelitian maka gambaran kecepatan pelayanan di rawat jalan puskesmas Kassi Kassi termasuk dalam kategori cukup cepat. 97 pasien (94,2%) dari 103 pasien (100%) menyatakan sangat

merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang didapatkan. Mereka menyatakan bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh para petugas kesehatan termasuk cepat dimana diantaranya adalah petugas kesehatan cepat dalam menangani pasien, petugas kesehatan berinteraksi dengan baik pada pasien, petugas kesehatan cepat dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan memberikan pelayanan secara teliti dan petugas kesehatan selalu cepat dan siap dalam membantu pasien.

Sedangkan pasien yang menyatakan kecepatan pelayanan di Puskesmas Kassi Kassi sebanyak 6 pasien (5,8%) mereka yang menyatakan kurang cepat adalah rata-rata pasien baru yang datang berobat ke Puskesmas Kassi Kassi. Pasien yang menyatakan pelayanannya kurang cepat adalah mereka pasien yang baru atau pertama kalinya berkunjung ke puskesmas tersebut dan belum terlalu tahu menahu tentang alur pelayanan yang ada di puskesmas tersebut. Serta pasien yang menyatakan pelayanan tersebut kurang cepat adalah mereka pasien yang tidak bersabar untuk antri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Alifah (2017) yang berjudul Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember.<sup>(8)</sup> Penelitian lain juga mengatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai keinginan pasien berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien.<sup>(9)</sup> Kepuasan juga mencerminkan penilaian komparatif seseorang yang merupakan hasil dari kinerja yang dirasakan, jika kinerja sesuai dengan harapan pasien puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pasien sangat puas.<sup>(10)</sup>

### **Gambaran Kenyamanan Pelayanan Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian maka gambaran kenyamanan pelayanan di rawat jalan puskesmas Kassi Kassi termasuk dalam kategori cukup nyaman. 99 (96,1%) pasien dari 103 pasien menyatakan sangat merasa puas dengan kenyamanan pelayanan yang didapatkan, bahkan ada beberapa dari pasien yang mengapresiasi puskesmas tersebut sebagai salah satu puskesmas yang nyaman untuk berobat dan memiliki pelayanan yang bagus. Kenyamanan yang termasuk seperti pasien tidak jenuh ketika menunggu, penampilan petugas kesehatan yang rapi dan sopan, suasana ditempat pelayanan yang bersih dan sejuk serta dilengkapi dengan alat pendingin (AC), pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan puskesmas menyediakan fasilitas kursi duduk disetiap pelayanan. Sedangkan pasien yang merasa kurang nyaman terdapat 4 (3,9%) dikarenakan pasien tersebut merasa jenuh ketika menunggu terutama jika anaknya yang rewel minta pulang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Salsabilla,dkk (2018) yang berjudul Analisis Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan, dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN “Veteran” Jakarta (UPNVJ), ia mengatakan bahwa hubungan antara kenyamanan pelayanan bernilai positif terhadap kepuasan karena kenyamanan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dimana peningkatan kenyamanan pelayanan yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.<sup>(11)</sup> Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien.<sup>(12)</sup>

### **Gambaran Keramahan Petugas Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian maka gambaran keramahan petugas di rawat jalan puskesmas Kassi Kassi termasuk dalam kategori cukup ramah. 101 (98,1%) pasien dari 103 pasien menyatakan merasa puas dengan keramahan petugas, mereka mengatakan para petugas kesehatan selalu sopan terhadap pasien terutama terhadap pasien yang lebih tua, murah senyum dan lembut dalam bertutur kata. Mereka juga menyatakan petugas kesehatan yang memiliki tingkat keramahan yang baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap pasien itu memiliki rasa empati yang baik. Petugas kesehatan yang memiliki rasa empati yang baik dalam dirinya akan mampu meningkatkan kemampuannya dalam mengerti emosional yang sedang dialami pasien.

Keramahan Petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah diantaranya selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan, komunikasi yang sopan kepada pasien, selalu tersenyum saat memberikan pelayanan, petugas kesehatan sangat hormat kepada pasien yang lebih tua dan bersikap sangat lembut kepada pasien. Sedangkan pasien yang merasa kurang ramah terdapat 2 (1,9%) dikarenakan pasien tersebut baru pertama kali datang untuk berobat dan juga belum mengenal dengan baik petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Kassi Kassi. Pasien yang merasa kurang ramah juga dikarenakan karena ia tidak mengetahui apakah pasien tersebut tersenyum karena semua orang memakai masker.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bintari, dkk (2019) yang berjudul Hubungan Empati Dan Keramahan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Klinik dr. Suherman Jember, ia mengatakan petugas kesehatan memiliki hubungan dalam kategori kuat dengan kepuasan pasien, untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan salah satunya dengan cara meningkatkan sikap empati dan keramahan petugas kesehatan.<sup>(13)</sup> Empati seorang petugas kesehatan sangat penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari 12 responden (33,3%) yang menyatakan perawat cukup ramah, sebanyak 10 responden.<sup>(14)</sup>

### **Gambaran Ketersediaan Alat Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian maka gambaran ketersediaan alat di rawat jalan puskesmas Kassi Kassi termasuk dalam kategori cukup tersedia. 100 (97,1%) pasien dari 103 pasien menyatakan bahwa ketersediaan alat yang ada di Puskesmas Kassi Kassi selalu tersedia baik yang berupa alat-alat medis maupun alat non medis. Fasilitas yang lengkap membuat mereka nyaman untuk berobat di puskesmas tersebut dan bahkan mereka mengatakan karena adanya fasilitas tersebut mereka tidak merasa jenuh ketika menunggu. Semakin tersedia alat serta fasilitas di puskesmas akan memicu semakin tinggi jumlah pasien yang datang berobat. Ketersediaan alat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah alat-alat medis yang diperlukan pasien selalu tersedia, memiliki kursi tunggu yang cukup untuk pasien, memiliki toilet, memiliki papan petunjuk dan tersedia stop kontak listrik. Sedangkan pasien yang merasa kurang tersedia terdapat 3 (2,9%) dikarenakan pasien tersebut tidak mendapatkan kursi duduk waktu ia datang berobat hal ini dikarenakan karena penggunaan kursi yang dibatasi untuk menjaga jarak karena dalam kondisi pandemi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhmad (2012) yang berjudul Analisis Pengaruh Faktor Ketersediaan, Akses Dan Penyerapan Di Kabupaten Surplus Pangan. Penelitiannya mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi ketersediaan dipengaruhi oleh berapa jumlah alat yang tersedia dan berapa jumlah permintaan peminat. Penelitian ini yang mengatakan setuju sebanyak 72 % responden.<sup>(15)</sup>

### **Gambaran Keterampilan Petugas Di Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian maka gambaran keterampilan petugas di rawat jalan puskesmas Kassi Kassi termasuk dalam kategori cukup terampil. 102 (99,0%) pasien dari 103 pasien menyatakan bahwa keterampilan petugas yang ada di Puskesmas Kassi Kassi cukup terampil, mereka mengatakan bahwa petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga pasien dengan mudah percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka yang terampil mendapat nilai plus dari pasien karena pasien merasa nyaman dan puas atas ketelitian para petugas kesehatan. Sedangkan pasien yang merasa kurang terampil terdapat 1 (1,0%) hal ini lagi-lagi dikarenakan pasien tersebut untuk pertama kalinya baru untuk datang berobat dan belum mengenal dengan baik petugas kesehatan yang ada di puskesmas tersebut.

Keterampilan petugas kesehatan tentunya didorong oleh tingkat pengetahuan yang tinggi sehingga mereka mampu memberi pemahaman yang baik terhadap pasien. Keterampilan petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memiliki kemampuan pelayanan yang dapat dipercaya, sangat terampil dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan memiliki kemampuan berkomunikasi lisan yang sangat baik. Petugas kesehatan selalu memberikan perhatian ekstra kepada pasien dan kemampuan bekerja sama dengan petugas kesehatan lainnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Elim dan Hasmin (2017) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar. Penelitian ini mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterampilan terhadap kepuasan pasien. Sehingga petugas kesehatan yang memiliki keterampilan yang baik maka akan meningkatkan kinerja petugas kesehatan dalam hal pelayanan sehingga memberikan kepuasan terhadap pasien.<sup>(16)</sup>

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar Tahun 2021, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup cepat, kenyamanan pelayanan yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup nyaman, keramahan petugas yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup ramah, ketersediaan alat yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup tersedia, dan keterampilan petugas yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi cukup terampil.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penting untuk disarankan kepada Puskesmas Kassi Kassi agar kecepatan pelayanan yang cukup cepat, kenyamanan pelayanan yang cukup nyaman, keramahan petugas yang cukup ramah, ketersediaan alat yang cukup tersedia dan keterampilan petugas yang cukup terampil yang ada di rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi agar tetap dipertahankan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] N. Srijani, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Medium Hotel & Conference Center," *J. Penelit. Ilmu Ekon.*, vol. 7, pp. 31–38, 2017.



- [2] Sufandy S, "Pengaruh Total Quality Mangement Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 PERSERO TBK. Cabang Makassar," p. 90, 2018.
- [3] E. E. Amiruddin and W. I. Septarani A, "Studi Tentang Ketersediaan Obat Di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau," *J. Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 60–76, 2019, doi: 10.36590/jika.v1i2.11.
- [4] R. H. Firmanto, "Strategi Total Quality Management, Studi Kasus pada PT. Citra Abadi Sejati," no. November 2013, 2013, doi: 10.13140/RG.2.2.11268.17280.
- [5] L. A. S. Rahayuningsih, "Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Amanah Ibu Surakarta," *J. Ilm. Rekam Medis dan Inform. Kesehat.*, vol. 7, no. 1, pp. 39–42, 2017,. Available: <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/166/146>.
- [6] A. A. Arnaya and W. Niryana, "Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wengwi," vol. 9, no. 9, pp. 2013–2015, 2021.
- [7] B. P. Alfirosa, Asmuji, and F. Putri, "Hubungan Empati Dan Keramahan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Klinik dr. Suherman Jember," vol. 23, pp. 1–14, 2019.
- [8] E. M. M. Has, F. Efendi, E. Ulfiana, and Makhfudli, "Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Petugas Kesehatan Dalam Pelaksanaan Konseling Efektif TB Paru Di Puskesmas," pp. 67–76.
- [9] Emmywati, "Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur," *J. Manaj.*, vol. 1, no. 3, p. 8, 2016, doi: 10.30736/jpim.v1i3.34.
- [10] Aswin and D. Herdiansyah, "Analisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Alat KB Di Kota Bandar Lampung," vol. 5, pp. 663–678, 2015.
- [11] E. Layuk, H. Tamsah, and I. Kadir, "Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar," *J. Mirai Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 319–337, 2017.
- [12] A. N. Jannah, Kiswaluyo, and Y. E. Ristya Widi, "Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember," *e-Jurnal Pustaka Kesehat.*, vol. 5, no. 1, pp. 133–137, 2017.
- [13] L. J. Sanjaya and D. R. Sawitri, "Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang," vol. 6, no. 4, pp. 149–156, 2018.
- [14] Andriani, "Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jenepono," 2018.
- [15] I. L. Sofyan, A. Pradhanawati, and H. S. Nugraha, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas , Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, pp. 1–12, 2013.
- [16] R. Indrayani, I. Ma'rufi, and A. Khoiri, "Tingkat Harapan Masyarakat Terhadap Bidang Kesehatan Di Kabupaten Jember," no. July, pp. 1–23, 2016.