



## Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Racikan Pada Poli Anak RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo

*Level of Satisfaction with Compounded Medication Services at the  
Pediatric Clinic of Dr. Harjono S. Ponorogo Hospital*

Nasruhan Arifianto<sup>1</sup>, Cinthya Ratna Yuniar<sup>1</sup>, Farida Kusmaningrum<sup>2</sup>, Anastasya Aninda Elzami<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D3 Farmasi Akafarma Sunan Giri Ponorogo, Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia.

<sup>2</sup> RSUD Dr. Harjono Ponorogo, Ponorogo, Jawa timur, Indonesia.

\*Corresponding author: [nasruhan@gmail.com](mailto:nasruhan@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

Dikirim:  
6 November 2024

Direvisi:  
13 Desember 2024

Diterima:  
26 Desember 2024

Terbit Online:  
31 Desember 2024

### ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien sangat penting bagi suatu pusat kesehatan, selain hal tersebut mengarah pada loyalitas pasien, namun juga berpengaruh pada hasil klinis yang lebih baik dan kepatuhan pasien. Kepuasan pasien sendiri juga bisa digambarkan dengan ukuran seberapa senang pasien dengan perawatan kesehatan yang mereka alami. Dalam kata lain, pusat kesehatan perlu memenuhi harapan pasien serta memberikan pengalaman sehat secara medis. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan antara lain, aspek kehandalan, aspek ketaggapan, aspek jaminan, aspek empati dan aspek berwujud. Jenis penelitian ini adalah Kualitatif dengan metode *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden yaitu pasien poli anak rawat jalan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan. Informan dalam penelitian ini adalah keluarga atau pendamping dari pasien poli anak. Penelitian dilakukan pada bulan April-Mei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memperoleh presentase sebesar 75,76% dengan kategori puas, dimensi ketanggapan memperoleh presentase sebesar 74,88% dengan kategori puas, dimensi jaminan memperoleh presentase sebesar 81,28% dengan kategori sangat puas, dimensi empati memperoleh presentase sebesar 80% dengan kategori puas, dimensi berwujud memperoleh presentase 73,14% dengan kategori puas. Presentase tertinggi yaitu pada dimensi jaminan dan terendah dari dimensi berwujud. Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Racikan Pada Poli Anak RSUD dr. Hardjono Ponorogo menunjukkan bahwa presentase kepuasan secara keseluruhan didapatkan nilai (77,01%) dan responden dinyatakan "Puas".

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Poli Anak, Obat Racikan, Rawat Jalan

### ABSTRACT

*The level of patient satisfaction is very important for a health center, not only does it lead to patient loyalty, but it also influences better clinical outcomes and patient compliance. Patient satisfaction can also be described as a measure of how happy patients are with the health care they experience. In other words, health centers need to meet patient expectations and provide a medically healthy experience. Aspects that must be fulfilled to support the quality of health services include: reliability aspect, responsiveness aspect, guarantee aspect, empathy aspect and tangible aspect. This type of research is qualitative with a purposive sampling method. The sample in this study consisted of 50 respondents, namely outpatient pediatric polyclinic patients. The instrument used was a satisfaction questionnaire. The informants in this study were the families or companions of pediatric polypatients. The research was conducted in April-May. The research results showed that the reliability dimension obtained a percentage of 75.76% in the satisfied category, the responsiveness dimension obtained a percentage of 74.88% in the satisfied category, the guarantee dimension obtained a percentage of 81.28% in the very satisfied category, the empathy dimension obtained a percentage of 80. % in the satisfied category, the tangible dimension obtained a percentage of 73.14% in the satisfied category. The highest percentage is in the guarantee dimension and the lowest is in the tangible dimension. Based on the results of research on the level of satisfaction with compounded medicine services at the Children's Polyclinic at RSUD dr. Hardjono Ponorogo showed that the overall satisfaction percentage was obtained (77.01%) and respondents were declared "Satisfied".*

**Keywords:** Satisfaction, Service, Children's Polyclinic, Mixed Medicine, Outpatient

### PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hal yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu unit pelayanan yang wajib disediakan oleh rumah sakit. Terdapat beberapa indikator yang harus dipenuhi oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit, salah satunya adalah kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep, yang dianggap dapat mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Tingkat kepuasan pasien sangat penting bagi suatu pusat kesehatan, selain hal tersebut mengarah kepada loyalitas pasien, namun juga berpengaruh pada hasil klinis yang lebih baik dan kepatuhan pasien. Kepuasan pasien sendiri juga bisa digambarkan dengan ukuran seberapa senang pasien dengan perawatan kesehatan yang mereka alami, dalam kata lain pusat kesehatan perlu memenuhi harapan pasien serta

memberikan pengalaman "sehat" secara medis (Andrea Eisenberg, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dellia, dkk (2023) dengan judul "Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di poli anak rumah sakit x" dengan hasil menunjukkan rata-rata presentase interpretasi skor sebesar 0.89% tidak puas, 6.89% kurang puas, 66.67% puas dan 25.55% sangat puas. Relevansi dengan penelitian ini sama-sama tentang kepuasan pelayanan kefarmasian di poli anak. Perbedaan terletak pada waktu dan tempat penelitian.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yuliandi, dkk (2021) dengan judul "Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli anak" dengan hasil sebanyak 50 pasien yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 37 orang (74%), sebanyak 29 orang (48%) responden yang puas. Sehingga didapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Relevansi dengan penelitian ini sama-sama tentang kepuasan pasien pada poli anak. Perbedaan terletak pada waktu dan tempat penelitian.

Kedua penelitian di atas dijadikan penulis sebagai pembandingan karena memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (Sugiyono, 2005).

### Populasi dan Sampel

1. Populasi Populasi merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poli anak yang datang di RSUD Dr. Hardjono Ponorogo pada bulan Maret.
2. Sampel Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel dalam penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria inklusi.
  - a. Kriteria inklusi
    - i. Keluarga pasien yang bersedia memberikan informasi
    - ii. Pasien poli anak yang datang di jam 08.00-10.00
  - b. Kriteria eksklusi
    - i. Keluarga pasien yang tidak bersedia memberikan informasi
    - ii. Pasien poli anak yang tidak datang di jam 08.00-10.00 Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012).

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pencatatan peristiwa atau sebagian hal atau seluruh populasi yang akan mendukung penelitian (Arikunto, 2010). Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer yaitu berupa kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan obat racikan di poli anak RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. Dalam memperoleh data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dan informasi berupa kuesioner angket jawaban.

## Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2012). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun atribut-atribut pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien/pelanggan terhadap pelayanan yang diterima terdiri dari 25 pertanyaan terdiri dari kehandalan 5 pertanyaan, ketanggapan 5 pertanyaan, empati 5 pertanyaan, jaminan 5 pertanyaan, berwujud 5 pertanyaan. Kuesioner terlampir.

Kuesioner nantinya akan diberikan kepada pasien poli anak yang mendapatkan obat racikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

**Tabel 1.** Pengukuran Sikap Berdasarkan Skala Likert

Harapan dan Kepuasan	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

## Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa deskriptif merupakan metode statistik yang kegiatannya hanya mendeskripsikan/menggambarkan data yang disurvei (Agus Riyanto, 2013). Pada analisis ini disajikan mengenai tanggapan responden terhadap variabel penelitian, sehingga pada akhirnya akan didapatkan gambaran tingkat kepuasan kepada pasien

Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program computer SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah-langkah pengolahan data meliputi editing, coding, processing, cleaning, dan tabulating sebagai berikut :

1. Editing, adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner dan kejelasan jawaban agar tidak ada jawaban yang bermakna ganda.
2. Coding, adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing

sehingga memudahkan dalam pengelompokan data. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden sesuai dengan tabel skala likert.

3. Processing, adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat diolah. Pemrosesan data dilakukan dengan meng-entry (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau database computer pada Microsoft Excel.
4. Cleaning, adalah tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
5. Tabulating, adalah tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan data disajikan dan dianalisis. Pengukuran kepuasan reponden dilakukan dengan cara menghitung preentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, assurance, emphaty, dan tangible). Berikut adalah tabel range skala kepuasan menurut (Sugiyono, 2010)
6. Scoring, yaitu pemberian nilai/pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, assurance, emphaty, dan tangible).

**Tabel 2.1** Range Skala Kepuasan Responden

Nilai skala peringkat	Penilaian
0% – 20 %	Tidak Puas
21% - 40 %	Kurang Puas
41% – 60%	Cukup Puas
61% – 80%	Puas
81% – 100%	Sangat Puas

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini alat untuk pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden, dimana yang menjadi responden adalah pasien poli anak di RSUD dr. Hardjono Ponorogo. Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 50 orang. Dimana didalam kuesioner berisikan identitas responden (nama dan alamat). Berdasarkan hasil uji validasi kepada 30

responden menggunakan software SPSS dinyatakan valid dengan nilai r tabel lebih dari 0,361 yang bernilai valid.

Uji Validasi penelitian ini menggunakan uji Pearson Product Moment menggunakan aplikasi SPSS dengan rumus apabila r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan tersebut dikaitkan valid, dan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka pernyataan tersebut tidak valid.

**Tabel 2.2** Uji Validasi Kuesioner

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,576	0,361	Valid
2	0,546	0,361	Valid
3	0,565	0,361	Valid
4	0,657	0,361	Valid
5	0,681	0,361	Valid
6	0,507	0,361	Valid
7	0,643	0,361	Valid
8	0,635	0,361	Valid
9	0,619	0,361	Valid
10	0,718	0,361	Valid
11	0,649	0,361	Valid
12	0,675	0,361	Valid
13	0,567	0,361	Valid
14	0,548	0,361	Valid
15	0,505	0,361	Valid
16	0,730	0,361	Valid
17	0,801	0,361	Valid
18	0,485	0,361	Valid
19	0,419	0,361	Valid
20	0,644	0,361	Valid
21	0,644	0,361	Valid
22	0,644	0,361	Valid
23	0,801	0,361	Valid
24	0,801	0,361	Valid
25	0,426	0,361	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel maka soal tersebut valid. Menurut (Nurkamila, 2015), r tabel dengan N=30 dengan tingkat signifikasi 5% (0,05) adalah 0,361. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid

Hasil perhitungannya reliabilitas dengan menggunakan metode Chronbach's Alpha menggunakan SPSS 25, menunjukkan bahwa jumlah pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah 25, sehingga dapat disimpulkan untuk nilai Chonbach's Alpha sebesar 0.920 yang bernilai reliabel. Pengukuran

penelitian ini menggunakan skala likert, karena skala likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008).

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of items
0,920	25

Sumber: Hasil olahan penulis (2024)

Dari tabel diatas, perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS 25 untuk mengetahui apakah instrument tersebut reliabel atau tidak digunakan Chronbach alpha > konstanta (0,6) maka instrument yang digunakan reliabel. Dari hasil uji relisibilitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan yang telah dibuat dinyatakan reliabel.

Berikut ini adalah tabel hasil data rekap kuesioner dengan 50 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi.

**Tabel 4.** Hasil Data Rekap Kuesioner

Px	Total Skor	Skor Maksimal	Presentase	Kategori
1	94	125	75,2 %	PUAS
2	97	125	77,6%	PUAS
3	90	125	72%	PUAS
4	93	125	74,4%	PUAS
5	97	125	77,6%	PUAS
6	98	125	78,4%	PUAS
7	97	125	77,6%	PUAS
8	96	125	76,8%	PUAS
9	94	125	75,2%	PUAS
10	99	125	79,2%	PUAS
11	94	125	75,2%	PUAS
12	98	125	78,4%	PUAS
13	99	125	79,2%	PUAS
14	98	125	78,4%	PUAS
15	97	125	77,6%	PUAS
16	94	125	75,2%	PUAS
17	101	125	80,8%	PUAS
18	98	125	78,4%	PUAS
19	99	125	79,2%	PUAS
20	95	125	78,4%	PUAS
21	97	125	77,6%	PUAS
22	97	125	77,6%	PUAS
23	98	125	78,4%	PUAS
24	98	125	78,4%	PUAS
25	97	125	77,6%	PUAS
26	99	125	79,2%	PUAS
27	98	125	78,4%	PUAS
28	97	125	77,6%	PUAS
29	99	125	79,2%	PUAS
30	100	125	80%	PUAS
31	99	125	79,2%	PUAS

32	95	125	76%	PUAS
33	95	125	76%	PUAS
34	95	125	76%	PUAS
35	99	125	79,2%	PUAS
36	94	125	75,2%	PUAS
37	96	125	76,8%	PUAS
38	97	125	77,6%	PUAS
39	97	125	77,6%	PUAS
40	99	125	79,2%	PUAS
41	95	125	76%	PUAS
42	92	125	73,6%	PUAS
43	100	125	80%	PUAS
44	99	125	79,2%	PUAS
45	97	125	77,6%	PUAS
46	95	125	76%	PUAS
47	95	125	76%	PUAS
48	92	125	73,6%	PUAS
49	99	125	79,2%	PUAS
50	98	125	78,4%	PUAS

Sumber: Hasil olahan penulis (2024).

Berdasarkan tabel 4 diatas, rata-rata responden menyatakan "puas" terhadap pelayanan kefarmasia di RSUD dr. Hardjono Ponorogo.

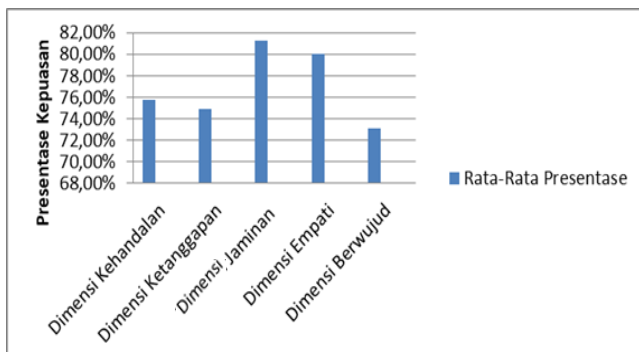
**Tabel 5.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maks	(%)	Kategori
<b>Dimensi kehandalan (reliability)</b>				
P1	175	250	70%	Puas
P2	200	250	80%	Puas
P3	200	250	80%	Puas
P4	182	250	72,8%	Puas
P5	190	250	76%	Puas
<b>Dimensi ketanggapan (responsiveness)</b>				
P6	147	250	58,8%	Cukup Puas
P7	200	250	80%	Puas
P8	213	250	85,2%	Puas
P9	176	250	70,4%	Puas
P10	200	250	80%	Puas
<b>Dimensi jaminan (Assurance)</b>				
P11	216	250	86,4%	Sangat Puas
P12	200	250	80%	Puas
P13	200	250	80%	Puas
P14	200	250	80%	Puas
P15	200	250	80%	Puas
<b>Dimensi empati (emphatic)</b>				
P16	200	250	80%	Puas
P17	200	250	80%	Puas
P18	200	250	80%	Puas
P19	200	250	80%	Puas
P20	200	250	80%	Puas
<b>Dimensi berwujud (tangibles)</b>				
P21	169	250	67,7%	Puas
P22	145	250	58%	Cukup Puas
P23	200	250	80%	Puas
P24	200	250	80%	Puas
P25	200	250	80%	Puas

Sumber: Hasil olahan penulis (2024).



Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa nilai presentase tertinggi ada pada soal nomor 11 dengan presentase 86,4% dengan kategori Sangat Puas. Dan nilai presentase terendah ada pada soal nomor 22 dengan presentase 58% dengan kategori Cukup Puas.



**Gambar 1.** Diagram Hasil Semua Dimensi Kuesioner. Sumber: Hasil olahan penulis (2024).

Berdasarkan gambar 1, hasil kepuasan responden terbagi atas 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Dimana dimensi kehandalan memperoleh presentase sebesar 75,76% dengan kategori puas, dimensi ketanggapan memperoleh presentase sebesar 74,88% dengan kategori puas, dimensi jaminan memperoleh presentase sebesar 81,28% dengan kategori sangat puas, dimensi empati memperoleh presentase sebesar 80% dengan kategori puas, dimensi berwujud memperoleh presentase 73,14% dengan kategori puas. Berdasarkan tabel diatas presentase tertinggi yaitu pada dimensi jaminan dan terendah dari dimensi berwujud.

**Tabel 6.** Hasil Semua Dimensi Kuesioner

No	Dimensi	Rata-Rata Presentase	Kategori
1	Dimensi Kehandalan	75,76%	Puas
2	Dimensi Ketanggapan	74,88%	Puas
3	Dimensi Jaminan	81,28%	Sangat Puas
4	Dimensi Empati	80%	Puas
5	Dimensi Berwujud	73,14%	Puas
<b>Total</b>	<b>Semua Dimensi</b>	<b>77,01%</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Hasil olahan penulis (2024).

Berdasarkan tabel 6 diatas, bahwa rata-rata semua dimensi kualitas pelayanan dengan presentase 77,01% menunjukkan hasil dengan kategori “puas”.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Racikan Pada Poli Anak RSUD dr. Hardjono Ponorogo menunjukkan bahwa presentase kepuasan secara keseluruhan didapatkan nilai (77,01%) dan responden dinyatakan “Puas”.

Pihak Instalasi Farmasi Rawat Jalan disarankan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan juga mampu memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik, salah satunya dimensi kualitas berwujud, dan berikan fasilitas tambahan seperti TV, majalah atau koran agar pasien dapat membaca sambil menunggu obat diracik.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit dr. Hardjono Ponorogo dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andreas, E. M. (2020). What is Patient satisfaction and why does it matter. *Indonesian Journal of Health Science*. Vol 3 No 2a, 2023.

Anonim. (2024). <https://rsudharjono.ponorogo.go.id/website/layanan/poliklinik-anak/> di akses pada tanggal 23 Februari 2024 pukul 20.00 WIB.

Aztriana, dkk. (2022). Kesesuaian Resep Racikan Non Steril Anak di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Jurnal Ilmiah Farmako Bahari* Vol 13 No 1 Januari 2022.

Dellia, S. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Poli Anak Rumah Sakit X. *Indonesian Journal of Health Science*, Vol 3 No 2a, 2023.

Depkes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.

Gita, D. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis

- Kota Kendari. *Jurnal Pelita Kesehatan* Vol 3 No 2 Maret 2023.
- Hazaya, Y. (2012). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya utara. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, 2(2), 1-13. <https://doi.org/10.4135/9781412963909.n339> *Indonesian Journal of Health Science*. Vol 3 No 2a, 2023.
- Keputusan Menteri Kesehatan. (2008). Standar pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kemenkes: Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Resep. Kemenkes: Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Kemenkes: Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Fungsi dan Tujuan Rumah Sakit*. Kemenkes: Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Rumah Sakit. Kemenkes: Jakarta
- Riyanto, A. (2013). *Statistik Deskriptif Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Rumus Indeks*. Bandung: Alfabeta
- Yuliadi, dkk. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Rawat Jalan Pada Poli Anak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Miracle*. Vol 1 No 2 Desember 2021.