

Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pusat Kesehatan Masyarakat Ampenan Tahun 2013

Anies Dyaning Astuti, I Komang Gerudug, Arfi Syamsun

Abstrak

Pendahuluan: Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan lini pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan, kemampuan hidup sehat setiap penduduk. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan pada kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ampenan.

Metode: Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional. Sampel diambil dengan consecutive sampling terhadap 70 pasien yang termasuk kriteria inklusi. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner yang telah diuji validasi terlebih dahulu.

Hasil: Hasil penelitian secara umum menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada variabel tangible didapatkan hasil tidak puas 4,3%, cukup puas 64,3%, puas 28,6%, sangat puas 2,9%. Berdasarkan variabel empathy didapatkan hasil tidak puas 1,4%, cukup puas 35,7%, puas 38,6%, sangat puas 24,3%. Berdasarkan variabel reliability didapatkan hasil tidak puas 1,4%, cukup puas 21,4%, puas 62,9%, sangat puas 14,3%. Berdasarkan variabel *responsiveness* didapatkan hasil tidak puas 1,4%, cukup puas 22,9%, puas 70%, sangat puas 5,7%. Berdasarkan variabel *assurance* didapatkan hasil tidak puas 1,4%, cukup puas 21,4%, puas 68,6%, sangat puas 8,6%.

Kesimpulan: Secara umum tingkat kepuasan pasien Jamkesmas adalah sudah merasa puas (53,74%) terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ampenan.

Katakunci

Kepuasan pasien, Jamkesmas, Rawat jalan, Puskesmas

Fakultas Kedokteran Universitas Mataram

*e-mail: arfisyamsun@gmail.com

1. Pendahuluan

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya, termasuk masyarakat miskin. Berdasarkan WHO tahun 1948 kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera, sempurna fisik, mental dan sosial, tidak terbatas pada bebas dari penyakit atau kelemahan apa saja. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan, bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.¹

Menurut Mote (2008), kualitas kesehatan masyarakat Indonesia tergolong rendah, terutama masyarakat miskin. Hal ini dikarenakan mahal biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar. Mahalnya biaya pelayanan kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sifat pelayanan yang padat modal, padat teknologi dan padat karya sehingga menyebabkan modal yang ditanam semakin besar dan dibebankan pada biaya perawatan.²

Departemen Kesehatan Republik Indonesia melakukan beberapa upaya untuk memenuhi hak kesehatan ma-

sarakat miskin yang telah di amanatkan dalam undang-undang. Salah satu upaya yang dijalankan adalah program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).¹

Menurut Permenkes (2011), Jamkesmas merupakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan sosial. Pelaksanaan Program Jamkesmas bertujuan untuk memberikan acuan bagi beberapa lembaga pemerintah dan pihak yang terkait, dalam rangka: Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan Jamkesmas; mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga terkendali mutu dan biayanya; dan terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.³

Salah satu sarana pelayanan primer yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk me-

meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.⁴

Menurut Lenger dalam Tjahjavidada (2010) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : sikap staf terhadap pasien pada saat pertama kali datang; kualitas perawatan yang diterima oleh pasien; prosedur administrasi; fasilitas umum yang lain, seperti kebersihan tempat pelayanan, makanan, dan minuman; serta hasil pengobatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan penyembuhan penyakit.⁵

Namun menurut Sarwono dalam Tjahjavidada (2010) selain beberapa faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga dipengaruhi karakteristik pasien itu sendiri, seperti: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, sikap mental, dan kepribadian seseorang.⁵

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik mengenai profil kesehatan Kota Mataram tahun 2008 Jumlah penduduk miskin terbanyak di Kota Mataram adalah berada di Kecamatan Ampenan yakni sebanyak 12.446 jiwa. Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Ampenan tahun 2011 Jumlah kunjungan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) masyarakat miskin di Puskesmas Ampenan adalah sebanyak 22.221 Kunjungan. Atas dasar latar belakang tersebut peneliti ingin membuktikan bagaimana tingkat kepuasan pasien Jamkesmas rawat jalan dengan kuesioner yang dibagikan langsung pada pasien di puskesmas.⁶

2. Metode

2.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitik dengan rancangan penelitian cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ampenan Mataram. Pengambilan data dilaksanakan selama 1 bulan yakni bulan Desember 2013.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Jamkesmas yang berobat dan berkunjung ke Puskesmas Ampenan Mataram. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Ampenan yang termasuk dalam kriteria inklusi. Sampel diambil secara consecutive sampling. Peneliti mengambil semua subjek yang masuk kriteria inklusi sampai jumlah subjek minimal terpenuhi yakni 70 sampel.

Sampel pada penelitian ini meliputi: Pasien Jamkesmas yang berkunjung ke Puskesmas Ampenan; Pasien yang bersedia diikutsertakan dalam penelitian dan diwawancarai; Pasien dalam keadaan sadar dan mampu berkomunikasi dengan lancar; Pasien anak-anak yang diwakili orang tuanya atau keluarga terdekat. Pasien yang tidak digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mengalami keterbatasan waktu dan atau komunikasi ketika proses penelitian berjalan sehingga pengisian kuesioner maupun informed consent tidak lengkap.

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sehingga semua butir pertanyaan dalam kuesioner telah valid dan reliabel serta dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian adalah dengan metode wawancara.

2.3 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran dari masing-masing variabel, disajikan dengan cara deskriptif dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Persentase variabel dalam penelitian ini yakni tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance akan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Pasien

Sampel penelitian adalah 70 orang yang melakukan pengobatan rawat jalan pada Puskesmas Ampenan. Sampel perempuan berjumlah 57 (81,4%) dan sampel laki-laki berjumlah 13 orang (18,6%). Pasien berusia 21-30 dan 30-40 tahun merupakan responden terbanyak masing-masing sebanyak 20 orang (28,6%). Tingkat pendidikan terbanyak yakni pasien dengan pendidikan terakhir SD dan SMP masing-masing sebanyak 23 orang (32,9%). Mayoritas pasien yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak bekerja yakni 40 orang (57,1%).

3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ampenan Berdasarkan Variabel Tangibles (Bukti Langsung)

Berdasarkan kebersihan bangunan Puskesmas jumlah pasien yang cukup puas sebanyak 45,7% karena secara keseluruhan bangunan sudah terlihat bersih. Salah seorang pasien juga mengaku bahwa Puskesmas Ampenan merupakan Puskesmas yang terbersih dari semua Puskesmas di Kota Mataram yang pernah dikunjungi oleh pasien tersebut. Sebesar 11,4% pasien menyatakan tidak puas karena saat ramai pengunjung Puskesmas menjadi kotor dan tenaga kebersihan juga sangat sedikit sekali jumlahnya.

Pasien yang menyatakan puas sebesar 38,6% pada pertanyaan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu hal ini disebabkan karena ruang tunggu memiliki kursi yang cukup, namun beberapa pasien tidak mendapat kursi saat pasien sedang banyak berkunjung. Pada Puskesmas Ampenan hari ramai pengunjung biasanya hari senin, Selasa, dan Rabu. Hal ini menyebabkan pasien harus berdiri sehingga dari jumlah sampel sebanyak 24,3% merasa tidak puas dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Asrori dkk tahun 2013 dimana kondisi di dalam ruang pemeriksaan sangat nyaman, selain itu ruang tunggu untuk pasien juga sangat nyaman, tidak berdesakan namun pada hari pasar yaitu senin, kamis, dan sabtu, pasien yang berkunjung lebih banyak dari hari biasanya yang mengakibatkan banyak pasien mengeluh karena terlalu lama menunggu antrian dan terlalu berdesakannya ruang tunggu.⁷

Kebersihan dan kegunaan kamar mandi atau/wc mendapatkan angka cukup puas 42,9% karena pasien mengaku bahwa kamar mandi cukup bersih dan nyaman digunakan. Beberapa pasien mengaku kamar mandi dan wc di Puskesmas Ampenan tidak selalu bersih, terkadang pasien sempat menemui kamar mandi dalam keadaan kotor dan bau sehingga membuat pasien tidak puas. Pasien yang tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan kamar mandi/wc di Puskesmas sebesar 30% dan yang sangat tidak puas sebesar 1,4%. Keberadaan tempat sampah di Puskesmas menurut 50% pasien sudah cukup namun dirasa kurang bagi 28,6% pasien karena di bagian halaman hanya terdapat 1 tempat sampah. Ruang pemeriksaan juga sudah cukup rapi karena sebesar 45,7% pasien menyatakan cukup puas dengan kerapian ruang pemeriksaan dan 45,7% pasien sudah puas dengan kebersihan dan kerapian ruang pemeriksaan.

Secara keseluruhan pasien sudah puas terhadap penampilan dan kerapian tenaga kesehatan sehingga sekitar 55,7% pasien puas dan 11,4% pasien menyatakan sangat puas. 42,9% pasien sudah puas dengan papan informasi yang sudah ada di Puskesmas Ampenan, sementara 21,4% pasien mengaku tidak puas karena tulisannya terlalu kecil.

3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ampenan Berdasarkan Variabel *Empathy* (Empati)

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai empati tenaga kesehatan terhadap pasien baik dari waktu yang diberikan untuk memeriksa pasien dan jalan keluar yang diberikan tenaga kesehatan selama pasien konsultasi sebagian besar pasien sudah merasa puas yakni sekitar 44,3% pasien sudah merasa puas bahkan sekitar 12,9% merasa sangat puas terhadap waktu yang dan solusi yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Iqbal tahun 2009. Pasien yang bertindak sebagai responden sudah memiliki kepuasan yang cukup terhadap empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan.⁸

Pasien sudah merasa puas terhadap sikap tenaga kesehatan yang ramah dan murah senyum hal ini dibuktikan dengan 45,7% pasien puas dan 20% pasien sangat puas terhadap keramahan dan sikap tenaga kesehatan yang murah senyum selama melayani pasien. Hasil tentang keramahan tenaga kesehatan ini sejalan dengan hasil penelitian Mote tahun 2008 dimana pada penelitian tersebut 77,3% pasien mengakui bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Ngresap ramah.²

Selain itu pasien juga sudah cukup puas dengan sikap tenaga kesehatan yang melayani semua pasien tanpa membedakan status sosial. Pasien yang sudah merasa cukup puas adalah sebanyak 44,3% pasien.

3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ampenan Berdasarkan Variabel *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pendaftaran pada pasien sebanyak 44,3% pasien merasa cukup puas dengan prosedur pendaftarannya karena sekarang untuk di loket pendaftaran sudah menggunakan nomer urut sesuai kedatangan. Meskipun sebagian pasien merasa cukup puas dengan prosedur pendaftaran di Puskesmas Ampenan namun terdapat sekitar 18,6% pasien yang merasa tidak puas karena papan informasi atau tulisan "loket" yang kurang besar. Kebanyakan pasien yang tidak puas dengan prosedur pendaftaran adalah pasien yang baru pertama kali datang ke Puskesmas Ampenan atau pasien yang sudah lama tidak berobat ke Puskesmas Ampenan karena pasien tidak mengetahui bahwa posisi loket dan apotek sudah ditukar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ampenan Mataram sudah memiliki manajemen yang bagus dalam hal registrasi pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Iqbal tahun 2009 dimana terdapat ketidakpuasan pasien pada proses registrasi.⁸

Sebagian besar pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi mengenai penyakit pasien dan dalam menjelaskan cara minum obat yakni sekitar 62,9% dan 21,4% pasien merasa sangat puas terhadap tenaga kesehatan dalam menjelaskan mengenai cara minum obat. Sebagian besar pasien juga mengakui bahwa tenaga kesehatan menerangkan terlebih dahulu jika ada tindakan yang akan dilakukan yakni sebesar 61,4%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Panggato dkk pada tahun 2011 dimana pasien yang bertindak sebagai responden sudah memiliki kepuasan yang cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yakni sekitar 76% pasien mengaku puas.⁹

Keseluruhan sampel dari penelitian ini merupakan pasien Jamkesmas dan sebanyak 51,4% pasien sudah merasa cukup puas dan sudah dijelaskan oleh pihak Puskesmas mengenai tindakan dan obat yang tidak ditanggung oleh Jamkesmas di Puskesmas Ampenan.

3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ampenan Berdasarkan Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada variabel Responsiveness atau ketanggapan sebanyak 67,1% sudah merasa puas dan dilayani sesuai urutan kedatangan, hanya sedikit pasien sekitar 4,3% pasien yang mengeluh tidak puas karena tidak dilayani sesuai kedatangan. 65,7% pasien juga merasa puas karena pasien merasa pengobatan dan perawatan yang diberikan tenaga kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan

keluhan pasien.

Tenaga Kesehatan di Puskesmas juga sudah cukup tanggap dalam melayani pasien. Hal ini dibuktikan oleh pengakuan sebagian besar pasien yang merasa puas dengan ketanggapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien yakni sebanyak 61,4% pasien. Petugas pelayanan tambahan atau penunjang seperti petugas laboratorium dan petugas di apotek juga melayani dengan cukup baik karena sebanyak 31,4% merasa cukup puas dan 58,6% merasa puas dengan pelayanan dari petugas laboratorium dan apotek.

3.6 Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ampenan Berdasarkan Variabel Assurance (Kepastian)

Secara keseluruhan Puskesmas Ampenan sudah cukup baik dalam penyediaan alat-alat kesehatan dan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien. Hal ini dibuktikan dengan 22,9% pasien sudah cukup puas 71,4% pasien merasa puas terhadap ketersediaan alat dan obat di Puskesmas, meskipun demikian terdapat 27,1% pasien yang tidak puas karena ada obat yang tidak tersedia di Puskesmas sehingga pasien perlu membeli obat di apotek di luar Puskesmas.

Sebanyak 70% pasien dari 70 Sampel pasien merasa aman berobat di Puskesmas Ampenan karena keramahan tenaga kesehatannya. Sebagian besar pasien juga merasa puas dengan kerahasiaan dari rekam medis pasien yakni 62,9% pasien dan sebanyak 64,3% pasien juga merasa puas dengan terjaminnya privasi pasien di Puskesmas Ampenan.

3.7 Tingkat Kepuasan Pasien pada Semua Variabel

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata pasien merasa puas (53,74%) terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ampenan. Hal ini sejalan dengan penelitian Asrori dkk pada tahun 2013 dimana rata-rata pasien merasa cukup puas (97%) terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanrutedong Sidenreng Rappang.⁷

Variabel pada penelitian ini yang menjadi faktor paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel Responsiveness dimana sebanyak 70% sudah merasa puas. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Iqbal pada tahun 2009 dimana faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas yakni sebesar 64,8%⁸.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:

- 1 Secara umum tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ampenan adalah pasien merasa puas 53,74% dengan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ampenan.

- 2 Berdasarkan hasil penelitian ini pada variabel tangible didapatkan tingkat kepuasan pasien masih tidak puas pada kenyamanan ruang tunggu pada hari ramai (24,3%), kebersihan WC (30%), dan Puskesmas memiliki papan petunjuk dan informasi yang jelas (21,4%). Tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi adalah mengenai kebersihan bangunan Puskesmas secara keseluruhan dan penampilan tenaga kesehatan yang sudah berseragam, rapi, dan bersih (11,4%).
- 3 Berdasarkan hasil penelitian ini pada variabel empathy didapatkan tingkat kepuasan pasien masih tidak puas pada pernyataan tenaga kesehatan mendengarkan keluhan tentang penyakit yang dikeluhkan oleh pasien (41,4%). Tingkat kepuasan pasien paling tinggi atau pasien merasa sangat puas adalah mengenai pernyataan tenaga kesehatan melayani dengan bersikap sopan, ramah, dan selalu tersenyum (20%).
- 4 Berdasarkan hasil penelitian ini pada variabel reliability didapatkan tingkat kepuasan pasien masih tidak puas pada pernyataan tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati (24,3%). Pasien merasa sangat puas dalam hal tenaga kesehatan member tahu cara perawatan dan cara minum obat (21,4%).
- 5 Berdasarkan hasil penelitian ini pada variabel responsiveness didapatkan beberapa pasien yang masih tidak puas dalam hal tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan penyakit, masalah, atau keluhan pasien yakni 7,1%. Sebagian besar pasien merasa puas dalam hal pasien dilayani sesuai urutan kedatangan (67,1%).
- 6 Berdasarkan hasil penelitian ini pada variabel assurance didapatkan beberapa pasien yang masih tidak puas dalam hal dokter mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan yakni 27,1%. Sebagian besar pasien merasa puas dalam hal Puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang memadai (71,4%) serta Dokter dan paramedis melayani dengan sikap ramah sehingga pasien merasa aman (70%).

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Kementerian Kesehatan RI, Jakarta. 2008;.
2. Mote F. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Universitas Diponegoro, Semarang. 2008;.
3. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1097/MEN-KES/PER/VI/2011 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jamkesmas. Kementerian Kesehatan RI. 2011;.

4. Menteri Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 279 tahun 2006 Tentang Pedoman Upaya Penyelenggaraan Perkesmas di Puskesmas. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta. 2006;.
5. Tjahjavidada H. Pengaruh Mutu Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat Sumobito Kabupaten Jombang. Universitas Airlangga, Surabaya. 2010;.
6. Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. Profil Kesehatan Kota. BPS NTB, Mataram. 2008;.
7. Asrori, Nurhayani, Indar. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas pada Unit Rawat Jalan di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2013. Universitas Hasanuddin, Makassar. 2013;.
8. Iqbal M. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis). Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat, Nusa Tenggara Barat. 2009;.
9. Panggato S, Lampus BS, Wulan PJ. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi, Manado. 2013;.