



## Literature Review: Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19

### Literature Review: Outpatient Satisfaction at Health Center During the Covid-19 Pandemic

Ika Rodhifatun Nadhifah<sup>1\*</sup>, Diansanto Prayoga<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga

#### Article Info

##### \*Correspondence:

Ika Rodhifatun Nadhifah  
[ika.rodhifatun.nadhifah-2018@fkm.unair.ac.id](mailto:ika.rodhifatun.nadhifah-2018@fkm.unair.ac.id)

Submitted: 18-04-2022

Accepted: 21-07-2022

Published: 28-06-2023

##### Citation:

Nadhifah, I. R., & Prayoga, D. (2023). Literature Review: Outpatient Satisfaction at Health Center During the Covid-19 Pandemic. *Media Gizi Kesmas*, 12(1), 477–483. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i1.2023.477-483>

##### Copyright:

©2023 by the authors, published by Universitas Airlangga. This is an open-access article under CC-BY-SA license.



#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan terhadap berbagai layanan ditentukan oleh sejauh mana penyedia layanan memberikan yang terbaik bagi konsumennya, termasuk juga penyedia layanan kesehatan di puskesmas. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama sudah seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengunjung. Pelayanan yang memuaskan dapat mengakibatkan loyalitas pada pengunjung, sehingga mengurangi penggunaan pelayanan kesehatan ilegal yang dapat membahayakan kesehatan. Di masa pandemi Covid-19 ini, berbagai pelayanan puskesmas telah berbeda di beberapa prosedur karena penyesuaian terhadap kebijakan pandemi Covid-19. Perbedaan prosedur pelayanan ini diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tujuan:** ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pada masa pandemi Covid-19.

**Metode:** Prosedur penelitian ini menggunakan pendekatan literatur review dengan menggunakan *flowchart* PRISMA. Pengumpulan referensi melalui beberapa database online yaitu Google Scholar, ScienceDirect, Proquest, Wiley Online, Sage Publication dan Media Neliti. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian yaitu Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas dan Pandemi Covid-19. Artikel yang masuk dalam bagan *literature review* yaitu sebanyak 5 artikel.

**Hasil:** Penelitian ini menunjukkan hasil yang bervariasi dengan tanggapan positif dan negatif mengenai kepuasan pasien rawat jalan selama masa pandemi Covid-19 yang dipengaruhi oleh pertimbangan kesesuaian persepsi penerapan pengendalian teknis, persepsi penerapan pengendalian administratif, persepsi penerapan APD (Alat Pelindung Diri). Hal lainnya adalah informasi tentang ketersediaan sarana prasarana, sikap petugas kesehatan, pengetahuan dan rujukan dengan persepsi pasien yang mempengaruhi usia dan tingkat pendidikan.

**Kesimpulan:** Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pada masa pandemi Covid-19 tergolong baik, tetapi terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya yaitu pengaplikasian alat perlindungan diri (APD), pengendalian administratif, pengendalian teknis, informasi tentang ketersediaan sarana prasarana, sikap petugas kesehatan, pengetahuan dan rujukan dengan persepsi pasien yang mempengaruhi usia dan tingkat pendidikan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Pasien rawat jalan, Puskesmas, Pandemi Covid-19

#### ABSTRACT

**Background:** Satisfaction with various services is determined by the extent to which service providers provide the best for their consumers, including health service providers at the puskesmas. Puskesmas as a first-level health facility should provide satisfactory services for visitors. Satisfactory service can lead to loyalty to visitors, thereby reducing the use of illegal health services that can endanger health. During this Covid-19 pandemic, various puskesmas services have differed in several

*procedures due to adjustments to the Covid-19 pandemic policy. This difference in service procedures is thought to have an effect on patient satisfaction.*

**Objectives:** *This journal has the aim of knowing the outpatient satisfaction at the health Center during the Covid-19 pandemic.*

**Methods:** *The procedure for this research uses a literature review approach using the PRISMA flowchart. Collection of references through several online databases, namely Google Scholar, ScienceDirect, Proquest, Wiley Online, Sage Publication and Media Neliti. The keywords used in the search were Satisfaction, Outpatient Patients, Puskesmas and Covid-19 Pandemic.*

**Results:** *The results showed that the results varied with positive and negative responses regarding the loyalty of outpatients during the Covid-19 pandemic which was influenced by considerations of the suitability of the perception of the application of technical control, the perception of the application of administrative control, the perception of the application of PPE (Personal Protective Equipment). Another thing is information about the availability of infrastructure facilities, attitudes of health workers, knowledge and referrals with patient perceptions that affect age and education level.*

**Conclusions:** *Outpatient satisfaction at the puskesmas during the Covid-19 pandemic was relatively good, but there were several influencing factors including the application of personal protective equipment (PPE), administrative control, technical control, information on the availability of infrastructure, attitudes of health workers, knowledge and referrals with the patient's perception that affects age and education level.*

**Keywords:** *Satisfaction, Outpatients, Healthcare center; Covid-19 pandemic*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan (Kotler and Keller, 2007). Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan yang ketat di antara penyedia layanan kesehatan (Zhou *et al.*, 2017). Bentuk dari adanya kegiatan rekomendasi atau memakai kembali sebuah jasa didapatkan dari adanya sebuah loyalitas yang berakar dari kepuasan memakai jasa yang dalam hal ini adalah pasien medis (Ismail, 2017). Proses pemberian layanan yang berkualitas dan bermutu diupayakan seperti penetapan harga yang sesuai, faktor kebersihana, layanan yang berbeda dengan layanan pesain, mengutamakan kepuasan pasien serta hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan medis lainnya (Ketut Gunawan and S. Pantja Djati, 2011). Pasien akan memberikan loyalitas yang tinggi kepada layanan kesehatan jika sudah terbentuk sebuah ikatan emosional dan kepuasan yang tinggi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut (Abdurrouf, Wiji and Sari, 2015)(Hasan and Putra, 2019).

Fasilitas pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 merupakan garda terdepan dalam upaya penanggulangan kasus (Rosita and Simamora, 2021). Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat adalah layanan medis yang diberikan baik secara lingkup masyarakat maupun individual yang keberadaannya sangatlah penting (Panggato,

Lampus and Kaunang, 2013). Puskesmas mempunyai peranan yang sangat sentral bagi masyarakat yang telah diupayakan oleh pemerintah (Sanah, 2017). Pusat pelayanan medis sentral di Indonesia merupakan puskesmas (Asmi and Husaeni, 2019). Puskesmas cukup efektif memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standarisasi pelayanan maupun sekadar pertolongan pertama saja (Chairunnisa and Puspita, 2017). Dengan mengutamakan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu tinggi kepada masyarakat dilakukan oleh puskesmas (Yesica, 2020).

Puskesmas pada pandemic Covid-19 ini berperan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam upaya memberikan pengendalian, pencegahan, respon, deteksi serta prevensi Covid-19 (Darmini, 2021)(Di *et al.*, 2021). Puskesmas dituntut untuk memanfaatkan serta mengelola sumber daya yang tersedia secara efisien dan efektif dalam mengendalikan pandemi ini baik dari lingkup masyarakat, keluarga maupun individu (Kemenkes, 2020). Puskesmas sebagai layanan sentral masyarakat haruslah mengaplikasikan standar pokok dan isi sesuai dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada saat pandemi Covid-19 dalam mengoptimalkan layanan yang diberikan (Kemenkes, 2019).

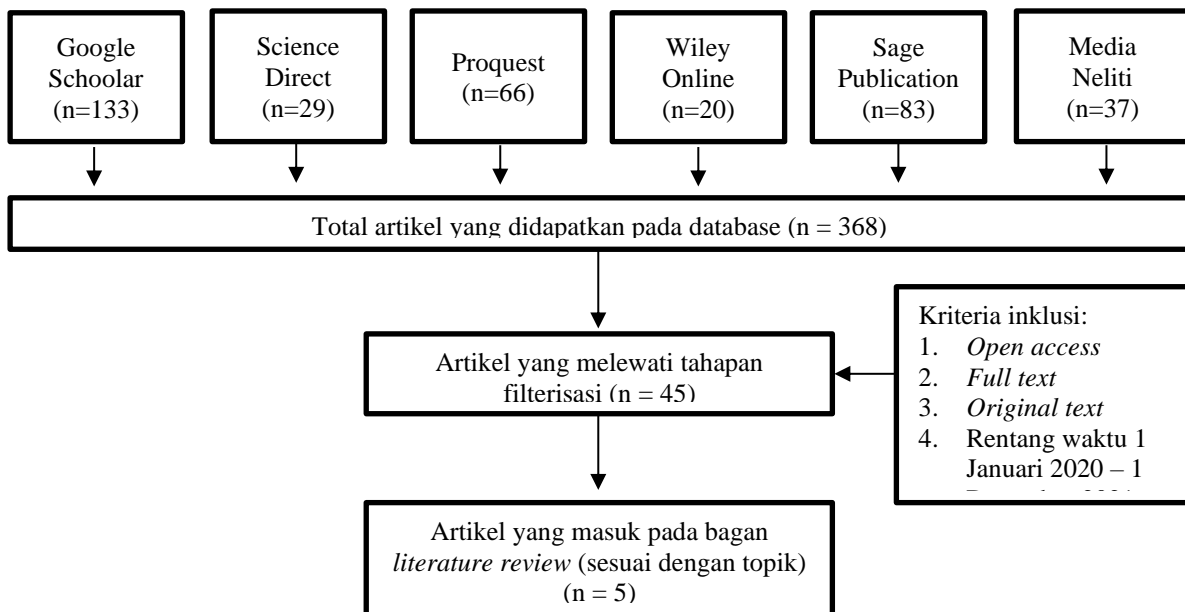
Sejak pandemi covid-19 masyarakat enggan untuk mengunjungi institusi pelayanan kesehatan termasuk puskesmas karena dinilai sebagai tempat yang memiliki potensi penyebaran virus corona

(Soenarso, 2020). Tingkat kepercayaan pasien didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah layanan kesehatan termasuk puskesmas dengan meninjau berbagai perspektif termasuk pada layanan pasien rawat jalan terlebih pada masa pandemic Covid-19. Upaya untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas harus dipahami organisasi dari harapan pelanggan yaitu pada kualitas (Fitri, Najmah and Ainy, 2016). Dengan adanya tinjauan tersebut, penelitian bermaksud untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di Masa Pandemi Covid-19. Orisinalitas penelitian terletak pada segi kriteria inklusi dalam upaya mengetahui tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di masa pandemic Covid-19 dengan pendekatan *literature review*. Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik utama jurnal ini diantaranya penelitian Muzakki et al (2020) dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan pasien walaupun selama masa pandemi Covid-19. Penelitian lainnya diantaranya penelitian Puspita & Mustakim (2021) dimana pelayanan kesehatan telah menerapkan program pengendalian dan pencegahan oleh puskesmas semasa pandemi COVID-19 pada pasien rawat jalan.

**METODE**

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan *literature review* dengan metode PRISMA *flowchart*. Pencarian literatur menggunakan kata kunci yaitu Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas dan Pandemi Covid-19 serta berupa *open access, full text* dan *original text* dengan batasan

rentang waktu 1 Januari 2020 – 1 Desember 2021. Referensi literature yang dipilih pada tabel *literature review* merupakan artikel yang berhubungan dengan topik yaitu mengenai kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di masa pandemic Covid-19. Pengumpulan referensi melalui beberapa database online yaitu Google Scholar, ScienceDirect, Proquest, Wiley Online, Sage Publication dan Media Neliti. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian istilah yaitu Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas dan Pandemi Covid-19. Referensi artikel akan dipilih jika kriteria jurnal memenuhi kriteria inklusi Kriteria inklusi yang diaplikasikan berupa artikel *open access, full text* dan *original text* berbahasa bahasa Inggris atau bahasa Indonesia dengan kriteria tahun terbit 2020-2021. Adapun kriteria eksklusi berupa jenis artikel yang bukan bagian dari *open access, full text* dan *original text* dan tahun terbit kurang dari tahun 2020-2021. Setelah melewati berbagai tahapan didapatkan 368 artikel dengan 45 artikel yang masuk pada tahapan filterisasi dan 5 artikel masuk yang pada bagan *literature review* sesuai dengan topik yang dicari. Dari hasil proses PRISMA *flowchart* dan melewati filterisasi kriteria inklusi dan eksklusi hanya didapatkan satu artikel yang mempunyai kedekatan yang sama dengan topik jurnal yang dikembangkan yaitu berkenaan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di masa Pandemi Covid-19. Sisanya memenuhi tetapi tidak seekklusif sesuai tema dikarenakan keterbatasan literature yang berhubungan dengan topik penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pada masa pandemic Covid-19.



**Gambar 1.** Bagan PRISMA *Flowchart* mengenai *Literature Review* yang di Teliti

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil *literature review* pada 5 jurnal yang ditemukan didapatkan hasil secara bervariasi dengan tanggapan positif dan negatif mengenai kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19. Dari hal tanggapan positif didapatkan bahwa masih terdapat kepuasan pasien rawat jalan dengan kunjungan ke puskesmas pada masa pandemi Covid-19 dengan pertimbangan kesesuaian persepsi pengaplikasian alat perlindungan diri (APD), pengendalian administratif dan pengendalian teknis di Puskesmas (Puspita and Mustakim, 2020). Selain itu, dalam hal tindakan rujukan pada berbagai jenis pasien baik pasien rawat jalan maupun inap di puskesmas bergantung pada relasi yang berarti terkait persepsi pasien pada ketepatan proses rujukan peserta BPJS Kesehatan serta pada ketersediaan saran dan prasarana, sikap tenaga kerja dan pengetahuan pada masa pandemi Covid-19 (Simangunsong and Rahayu, 2021). Berbagai variabel juga berhubungan dengan pengaruh pemanfaatan Puskesmas untuk pencegahan Covid-19 dalam hal menciptakan kepuasan yaitu usia dan tingkat pendidikan (Oktarianita *et al.*, 2021).

Adapun dari segi tanggapan negatif berkenaan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada layanan puskesmas di masa pandemic Covid-19 ini

berupa pemberian dalam hal informasi rujukan yang relasinya dengan ketepatan tindakan rujukan dibandingkan di masa pandemi Covid-19 ini baik pada pasien rawat inap maupun rawat jalan (Latif and Ariyanti, 2021). Hal lainnya juga didapatkan berupa elemen pelayanan yang pencapaiannya kurang baik dalam unit pelayanan penyakit berupa waktu pelayanan, kemampuan petugas memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, masukan dan saran di unit pelayanan kefarmasian yang tidak baik dalam hal persyaratan layanan dan elemen sistem mekanisme dan prosedur, elemen menerapkan perilaku pada puskesmas di masa pandemi Covid-19 ini baik pada tinjauan pasien rawat inap maupun jalan. Hal tersebut mengakibatkan penurunan kunjungan pasien selama pandemi Covid-19 baik pada pasien rawat inap maupun jalan pada setiap bulan dengan meninjau dari kepuasan pasien yang menjadikan suatu loyalitas dari hal kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas (Muzakki and Hakim, 2020). Menurut penelitian yang lainnya memberikan hasil bahwa variabel bauran pemasaran yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien adalah harga (price), orang/pelaku (people), proses (process), dan bukti fisik (physicalevidence) serta menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (Marpaung, 2021)

**Tabel 1.** Tabel Literature Review

No	Nama Pengarang	Judul	Tujuan	Uji analisis data	Methods	Main Result
1	Muzakki & Hakim (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab.Pringsewu	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan rawat jalan pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab.Pringsewu	Studi lapangan	Menggunakan pendekatan <i>field research</i> memberikan kuesioner skala likert kepada pasien UPT Puskesmas Kab.Pringsewu	Selama masa pandemic Covid-19 terdapat penurunan pasien rawat inap dan rawat jalan secara signifikan. Pada bulan Mei 2020, terjadi penurunan tertinggi pasien rawat inap dimana hanya terdapat 5 pasien saja setiap bulannya, sedangkan pada pasien rawat jalan terdapat 22 pasien perbulannya.
2	Puspita & Mustakim (2021) (Puspita and Mustakim, 2020)	Persepsi Pasien dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota	Untuk mengetahui bentuk implementasi puskesmas pada masa pandemic Covid-19 yang digambarkan oleh persepsi pasien di	<i>Cross sectional</i>	Penyebaran kuesioner kepada pasien menggunakan kuesioner yang diadaptasi	Puskesmas di wilayah Kota Bekasi dengan berbagai kriteria sudah sesuai baik penerapan Alat Pelindung Diri (APD) (52,3%)

No	Nama Pengarang	Judul	Tujuan	Uji analisis data	Methods	Main Result
		Bekasi Tahun 2020	wilayah Kota Bekasi.		dari pedoman PERDOKI dengan pendekatan skala guttman, multiple response dan skala likert dan dalam merancang kategori persepsi responden dilakukan <i>cut off point</i>	penerapan pengendalian administratif (56,1%) dan penerapan pengendalian teknis (52,3%).
3	Latif & Ariyanti (2021) (Latif and Ariyanti, 2021)	<i>Patient Perceptions Regarding The Appropriateness Of Referral Actions For BPJS Participants During The Pandemic At Public Health Center in 2020</i>	Untuk mengetahui faktor-faktor berelasinya ketepatan tindakan rujukan peserta BPJS mengacu pada persepsi pasien di Puskesmas Jurang Mangu pada masa pandemi Covid-19	<i>Cross sectional</i>	<i>Confidence interval</i> 95% dengan pendekatan uji chi-square	Terdapat relasi yang berarti antara persepsi pasien dengan informasi tentang rujukan dengan mengenai ketepatan tindakan rujukan peserta BPJS Kesehatan pada masa pandemi.
4.	Simangunso ng & Rahayu (2021) (Simangunso ng and Rahayu, 2021)	<i>Analysis of Community Satisfaction on Service Quality During the Covid 19 Pandemic at the Puskesmas Bintaro Village</i>	Untuk mengukur tingkat kepuasan dan peningkatan pelayanan menggunakan survei KM (Kepuasan Masyarakat) dilakukan di Puskesmas Desa Bintaro, Kecamatan Pesanggrahan	Deskriptif kuantitatif	Pengolahan data dengan komputer dengan analisis data diisi kuesioner dilakukan folterisasi data dan pengkodean jawaban menurut skala likert	Penelitian ini menunjukkan bahwa IKM di Puskesmas Desa Bintaro Tahun 2020 dikategorikan kurang baik akibat dari waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan keluhan dan saran, pelaksanaan perilaku, persyaratan layanan, mekanisme sistem dan Prosedur.
5	Oktarianita (2021) (Oktarianita et al., 2021)	<i>Utilization of Puskesmas in Efforts to Prevent</i>	Untuk mengetahui variabel yang berelasi dengan pemanfaatan	<i>Cross-Sectional</i>	Data dianalisis secara univariat untuk	Mengacu pada hasil analisis multivariat merefleksikan bahwa pendidikan

No	Nama Pengarang	Judul	Tujuan	Uji analisis data	Methods	Main Result
		<i>COVID-19 in Bengkulu City</i>	puskesmas di Bengkulu Kota.		regresi logistik multivariat.	merupakan faktor dominan yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas sedangkan analisis bivariat merefleksikan bahwa faktor-faktor yang berelasi dengan pemanfaatan puskesmas adalah variabel umur, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan meskipun tidak ada hubungan antara jenis kelamin, jarak, pengetahuan, dan dukungan keluarga.

## KESIMPULAN

Jurnal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada pemanfaatan layanan puskesmas di masa pandemi Covid-19 ini dipengaruhi dari pertimbangan kesesuaian persepsi pengaplikasian alat perlindungan diri (APD), pengendalian administratif dan pengendalian teknis. Hal lainnya berupa kepuasan pasien didapatkan pada usia dan tingkat pendidikan serta adanya informasi tentang ketersediaan sarana dan prasarana, sikap tenaga kerja, pengetahuan serta rujukan. Hal yang perlu dibenahi agar tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan pada pemanfaatan layanan puskesmas di masa pandemi Covid-19 berupa membenahan rujukan dalam hal ketepatan tindakan rujukan; membenahan waktu pelayanan, kemampuan petugas memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, masukan dan saran; membenahan layanan, elemen sistem, mekanisme dan prosedur serta; selalu meninjau dari sisi kepuasan pasien yang menjadikan agar dapat menciptakan suatu kepuasan dari dengan memperhatikan peningkatan berbagai kualitas pada layanan puskesmas.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian berbasis lapangan mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas di masa pandemi Covid-19 dikarenakan terbatasnya jurnal pada topik ini maka diperlukan eksplorasi yang mendalam berkenaan dengan tingkat kepuasan

pasien rawat jalan puskesmas di masa pandemi Covid-19.

## ACKNOWLEDGEMENT

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan artikel ini, khususnya kepada Bapak Diansanto Prayoga atas bimbingan dan dukungan yang telah diberikan dalam penulisan artikel ini.

## REFERENSI

- Abdurrouf, M., Wiji, D. and Sari, P. (2015) 'Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang', *Jurnal Kesehatan*, 8(3), pp. 435–440.
- Asmi, A.S. and Husaeni, H. (2019) 'Nursing Home Care in Families with Problems Hypertension Health', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp. 32–38. doi:10.35816/jiskh.v10i2.99.
- Chairunnisa, C. and Puspita, M. (2017) 'Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(1), p. 9. doi:10.24853/jkk.13.1.9-27.
- Darmini, N.K.S. (2021) 'MENYIGI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PADA ERA PANDEMI',

- ejournal binawakya*, 16(2), pp. 6347–6362.
- Di, K. *et al.* (2021) 'Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado', *Kesmas*, 10(1), pp. 40–49.
- Fitri, A., Najmah, N. and Ainy, A. (2016) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp. 22–31. Available at: <http://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157>.
- Hasan, S. and Putra, A.H.P.K. (2019) 'Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), p. 184. doi:10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Ismail, N. (2017) 'kronik dapat mengalami stres mental, rasa merupakan hal terpenting dalam menilai Tingginya loyalitas pasien yang berobat di kualitas pelayanan yang sesuai dengan penelitian survei dengan pendekatan cross-', 3(1), pp. 170–176.
- Kemkes (2019) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Kemkes (2020) *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Ketut Gunawan and S. Pantja Djati (2011) 'Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), pp. 32–39. Available at: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/18242>.
- Kotler, P. and Keller (2007) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Latif, Y.I. and Ariyanti, F. (2021) 'PATIENT PERCEPTIONS REGARDING THE APPROPRIATENESS OF REFERRAL ACTIONS FOR BPJS PARTICIPANTS DURING THE PANDEMIC AT PUBLIC HEALTH CENTER IN 202', *Ikesma: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 17(2), pp. 1–8. doi:10.19184/ikesma.v.
- Marpaung, D.N. (2021) 'Lice Sabata, SKM Desain dan Layout Puput Nur Fajri, SKM', *Visikes Jurnal Kesehatan*, 20(1), pp. 127–137.
- Muzakki, R. and Hakim, L. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas', *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020*, pp. 122–134.
- Oktarianita *et al.* (2021) 'Utilization of Puskesmas in Efforts to Prevent COVID-19 in Bengkulu City', *Disease Prevention and Public Health Journal*, 16(1), pp. 16–24.
- Panggato, S., Lampus, B.S. and Kaunang, W. (2013) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado', *Jurnal e-Biomedik*, 1(1), pp. 2011–2014. doi:10.35790/ebm.1.1.2013.1168.
- Puspita, N.R. and Mustakim (2020) 'Persepsi Pasien dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 17(1), pp. 99–109.
- Rosita and Simamora, T.M. (2021) 'Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Kajian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 225–238. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/AN-NUR/article/view/8698>.
- Sanah, N. (2017) 'Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), pp. 305–314.
- Simangunsong, R.E. and Rahayu, S. (2021) 'Analysis of Community Satisfaction on Service Quality During the Covid 19 Pandemic at the Puskesmas Bintaro Village', *UIJRT*, 2(8), pp. 57–63.
- Soenarso, S.A. (2020) *Survei Markplus Masyarakat Enggan Mengunjungi Rumah Sakit Pada Saat Pandemi*, <https://amp.kontan.co.id/news/survei-markplus-masyarakat-enggan-mengunjungi-rumahsakit-sejak-covid-19>.
- Yesica, A.P.. (2020) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur', 4(1), pp. 43–51.
- Zhou, W.J. *et al.* (2017) 'Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review', *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), pp. 442–449. doi:10.1093/intqhc/mzx058.