

Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu

Novi Inriyanny Suwendro*¹, Nurhaya S. Patui²

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Tadulako

²Departemen Kesehatan Reproduksi, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Tadulako

**Author's Email Correspondence (*): novinriyanny@gmail.com
(085241169066)**

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di puskesmas memainkan peran krusial dalam menyediakan akses yang merata dan terjangkau ke layanan kesehatan masyarakat. Puskesmas Pantoloan mengalami penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2021 ke 2022, guna mengoptimalkan kualitas pelayanan di puskesmas, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi sangat penting. Karakteristik pasien merupakan faktor penting yang seringkali memengaruhi kepuasan akan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan) dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Palu. Penelitian menggunakan desain cross-sectional dengan sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pelayanan, namun tidak ada hubungan signifikan dengan pendapatan. Karakteristik pasien tertentu, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas. Hasil ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan karakteristik pasien untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kata kunci: Karakteristik pasien; kepuasan pasien; puskesmas; pelayanan kesehatan.

Published by:

Tadulako University

Address:

Jl. Soekarno Hatta KM 9. Kota Palu, Sulawesi Tengah,
Indonesia.

Phone: +6282290859075

Email: preventifjournal.fkm@gmail.com

Article history :

Received : 17 12 2024

Received in revised form : 26 12 2024

Accepted : 26 12 2024

Available online : 31 12 2024

licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



ABSTRACT

Health services at puskesmas play a crucial role in providing equitable and affordable access to public health services. Puskesmas Pantoloan experienced a decrease in the Community Satisfaction Index from 2021 to 2022, in order to optimize the quality of service at the puskesmas, an in-depth understanding of the factors that influence patient satisfaction is very important. Patient characteristics are an important factor that often influences satisfaction with the quality of health services. This study aims to analyze the relationship between patient characteristics (age, gender, education, occupation, and income) with service satisfaction at Puskesmas Pantoloan, Palu. The study used a cross-sectional design with a sample of 100 respondents. Data were analyzed using the Chi-Square test. The study showed that there was a significant relationship between age, gender, education, and occupation with service satisfaction, but there was no significant relationship with income. Certain patient characteristics, such as age, gender, education, and occupation, affect the level of satisfaction with services at the health center. These results suggest that service quality improvement can be focused on aspects relevant to patient characteristics to meet patients' needs and expectations.

Keywords: Patient characteristics; patient satisfaction; puskesmas; health services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan elemen penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di seluruh dunia. Secara global, peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi salah satu prioritas utama karena setiap tahunnya sekitar 8 juta kematian disebabkan oleh layanan kesehatan yang tidak optimal, terutama di negara-negara berkembang (1). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan bahwa akses ke pelayanan kesehatan berkualitas tidak hanya mendukung pencapaian Universal Health Coverage (UHC), tetapi juga berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya tujuan ketiga, yaitu kesehatan yang baik dan kesejahteraan (2).

Indonesia telah menetapkan Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan primer sejak tahun 1968. Hingga saat ini, terdapat lebih dari 10.000 Puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia, menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (3). Namun, meskipun cakupan Puskesmas terus berkembang, masih terdapat tantangan signifikan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan tahun 2022, hanya 56,4% Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) termasuk di dalamnya Puskesmas yang telah memenuhi standar kualitas layanan berupa akreditasi (4).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan yang diterima. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik demografis seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan (5,6).

Sebagai contoh, pasien usia produktif (30-60 tahun) cenderung memiliki harapan yang lebih realistis dibandingkan pasien remaja maupun lansia. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (7). Faktor pendapatan juga mempengaruhi kepuasan terhadap layanan Kesehatan (8,9). Tingkat pendapatan yang lebih tinggi menyebabkan kepuasan pasien yang lebih rendah. (7) Faktor pekerjaan turut mempengaruhi akses dan kepuasan terhadap layanan, dimana pasien yang bekerja biasanya memiliki lebih banyak sumber daya untuk mendapatkan layanan berkualitas dibandingkan dengan yang tidak bekerja (9).

Puskesmas Pantoloan di Kota Palu, menghadapi tantangan besar dengan penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang signifikan selama dua tahun terakhir, meskipun jumlah kunjungan pasien terus meningkat. Jumlah IKM di Puskesmas Pantoloan menurun drastis sebanyak 6,28%, dari 82,18% pada tahun 2021 menjadi 75,90% pada tahun 2022 (10). Penurunan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dan layanan yang diberikan. Kondisi ini membutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan di Puskesmas Pantoloan guna merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berbasis kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan) dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Responden dipilih secara acak sebanyak 100 orang yang telah menerima layanan di Puskesmas Pantoloan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pantoloan Kota Palu pada bulan Juli-Agustus 2024. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Pantoloan pada tahun 2023 sebanyak 31.921 pasien. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, memperoleh jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup variabel-variabel karakteristik pasien dan kepuasan pelayanan. Uji Chi-Square digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi laporan tentang subjek yang diteliti.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pantoloan Kota Palu, maka diperoleh hasil terkait distribusi karakteristik responden dan hubungan dengan kepuasan pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.
Karakteristik dan Kepuasan Pasien

Karakteristik dan Kepuasan	N	%
Umur		
Remaja	26	26
Dewasa	74	74
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	49	49
Perempuan	51	51
Pendidikan		
Rendah	49	49
Tinggi	51	51
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	40	40
Bekerja	60	60
Pendapatan		
<UMR	51	51
≥UMR	49	49
Kepuasan		
Tidak Puas	34	34
Puas	66	66
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1, distribusi frekuensi pada variabel umur menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori dewasa, yaitu sebanyak 74 orang (74%). jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Sebanyak 51 responden (51%) adalah perempuan, sementara 49 responden (49%) adalah laki-laki. Pada variabel pendidikan terakhir, distribusi menunjukkan bahwa responden terbagi hampir merata antara kelompok pendidikan rendah dan tinggi dimana 49 orang (49%) memiliki pendidikan rendah, sementara 51 orang (51%) memiliki pendidikan tinggi. Mayoritas responden adalah pekerja, dengan 60 orang (60%) bekerja, sementara 40 orang (40%) tidak bekerja. terkait variabel pendapatan, distribusi menunjukkan bahwa

51 orang (51%) memiliki pendapatan di bawah UMR, sedangkan 49 orang (49%) memiliki pendapatan sesuai UMR. Distribusi frekuensi pada variabel kepuasan pasien (Tabel 1) menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 66 orang (66%) merasa puas, sedangkan 34 orang (34%) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan di UPTD Puskesmas Pantoloan.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan hasil penelitian tentang hubungan antara variabel bebas yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan dan variabel terikat yaitu kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Pantoloan. Hubungan antara variabel tersebut dilihat menggunakan uji Chi Square dengan tingkat kemaknaan 95%.

Tabel 2.
Distribusi Karakteristik Responden dan Hubungan dengan Kepuasan Pelayanan

Karakteristik Pasien	Kepuasan Paien				Total		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Umur							
Remaja	14	14	12	12	26	26	0,013
Dewasa	20	20	54	54	74	74	
Jenis Kelamin							
Laki-Laki	23	23	26	26	49	49	0,007
Perempuan	11	11	40	40	51	51	
Pendidikan Terakhir							
Rendah	23	23	26	26	49	49	0,007
Tinggi	11	11	40	40	51	51	
Pekerjaan							
Tidak Bekerja	32	32	8	8	40	40	0,000
Bekerja	2	2	58	58	60	60	
Pendapatan							
<UMR	17	17	34	34	51	51	0,886
≥UMR	17	17	32	32	49	49	
Total	34	34	66	66	100	100	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,013$ sehingga $p<0,05$ yang berarti terdapat hubungan signifikan antara umur dan kepuasan pelayanan di Puskesmas Pantoloan Kota Palu. Ini mengindikasikan bahwa pasien dewasa lebih cenderung puas dibandingkan pasien remaja. Pada variabel jenis kelamin, hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,007$ dimana $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan pelayanan. Perempuan cenderung lebih puas dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini. Hasil uji Chi-Square juga menunjukkan hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pelayanan dengan nilai $p=0,007$ ($p<0,05$). Responden dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih puas terhadap pelayanan. Pada variabel pekerjaan, hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,000$ dimana $p<0,05$ yang menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara pekerjaan dan kepuasan pelayanan. Pasien yang bekerja jauh lebih puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja. Sedangkan pada variabel pendapatan, hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,886$ sehingga $p>0,05$ yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara pendapatan dan kepuasan pelayanan. Kedua kelompok menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif sama.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara objektif, tetapi juga oleh faktor-faktor demografis yang membentuk ekspektasi dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya memahami karakteristik pasien dalam konteks kepuasan pelayanan (8).

Pada variabel umur, penelitian menunjukkan bahwa pasien dewasa cenderung lebih puas dengan pelayanan dibandingkan dengan pasien remaja. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan dalam harapan dan pengalaman antara kelompok usia.

Pasien dewasa, yang memiliki pengalaman lebih banyak dalam berinteraksi dengan layanan kesehatan, cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis (6,11). Sebaliknya, pasien remaja mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi dan ekspektasi yang belum terbentuk dengan jelas, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Usia seseorang juga mempengaruhi kesehatannya, dimana terjadi penurunan struktur dan fungsi organ tubuh sehingga orang yang lebih tua cenderung lebih banyak menggunakan layanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang masih muda sehingga menyebabkan pasien dengan usia lebih tua memiliki tuntutan dan harapan yang lebih rendah daripada pasien dengan usia yang lebih muda sehingga cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan (12). Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa usia dapat berfungsi sebagai prediktor kepuasan pelayanan, di mana pasien dewasa biasanya lebih puas dibandingkan kelompok usia yang lebih muda (6,13).

Jenis kelamin juga terbukti mempengaruhi kepuasan pasien, dengan perempuan cenderung lebih puas dibandingkan laki-laki. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pasien perempuan umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, terutama dalam interaksi interpersonal (6,13). Hal tersebut mungkin terjadi karena perempuan sering kali lebih teliti dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, dan lebih memperhatikan interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan. Jumlah pasien berjenis kelamin perempuan cenderung lebih banyak yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga lebih sering terpapar dengan pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi mereka (14). Sementara laki-laki cenderung lebih fokus pada hasil akhir dari pelayanan, yang dapat menyebabkan mereka merasa kurang puas jika hasil tersebut tidak memenuhi ekspektasi. Selain itu, perempuan mungkin memiliki kebutuhan perawatan khusus terkait dengan kesehatan reproduksi atau faktor-faktor lain yang berkaitan dengan jenis kelamin mereka. Pelayanan yang sensitif dan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan mereka dapat berkontribusi pada kepuasan pasien (11). Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan gender yang signifikan dalam hal kepuasan (7). Hasil

penelitian ini menunjukkan perlunya tenaga kesehatan untuk menyesuaikan pendekatan pelayanan berdasarkan gender pasien, khususnya dalam hal komunikasi dan interaksi, untuk meningkatkan kepuasan pasien laki-laki.

Pendidikan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Pasien dengan pendidikan tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien dengan pendidikan rendah. Hal ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan. Tingkat pendidikan memungkinkan mereka untuk lebih cerdas dalam menggunakan layanan tersebut, menyerap informasi kesehatan secara efektif, menganalisis risiko dan manfaat pelayanan dengan lebih kritis, membuat keputusan yang tepat, serta berkomunikasi dengan tenaga kesehatan secara lebih baik yang berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Pendidikan formal memainkan peran penting dalam membentuk kesadaran, kemampuan pemecahan masalah, dan literasi kesehatan, yang memengaruhi kepuasan pasien. Secara umum, individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena lebih mampu mengelola ekspektasi mereka dibandingkan mereka yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah, terutama karena ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas layanan (15).

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien yang bekerja cenderung lebih puas dibandingkan yang tidak bekerja. Hal ini mungkin terkait dengan akses yang lebih baik terhadap informasi kesehatan dan pelayanan bagi pasien yang memiliki pekerjaan. Pasien yang bekerja sering kali memiliki akses ke sumber daya yang lebih baik, termasuk asuransi kesehatan, yang dapat mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan (9,15). Di sisi lain, pasien yang tidak bekerja mungkin mengalami keterbatasan dalam akses dan informasi, yang dapat berkontribusi pada ketidakpuasan mereka (13).

Akhirnya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini mungkin karena di

puskesmas, layanan yang diberikan cenderung seragam untuk semua lapisan masyarakat, sehingga perbedaan pendapatan tidak terlalu mempengaruhi persepsi pasien. Penelitian serupa lainnya tentang pengaruh karakteristik sosiodemografi terhadap kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang konsisten antara kepuasan pasien dengan pendapatan (16). Persepsi seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh pendapatan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang mungkin mempengaruhi persepsi seseorang terhadap layanan Kesehatan (17). Karakteristik demografi seperti pendapatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena pasien menilai sikap petugas kesehatan dan kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai faktor terpenting yang memengaruhi kepuasan pasien (18). Meskipun pendapatan tidak berpengaruh signifikan, penting bagi puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar semua pasien merasa puas, tanpa memandang latar belakang ekonomi mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan signifikan antara karakteristik pasien, kecuali pendapatan, dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Pantoloan. Pasien usia dewasa, pasien berjenis kelamin Perempuan, pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi, pasien yang bekerja cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan kebutuhan spesifik berdasarkan karakteristik pasien, terutama dalam komunikasi dan pendekatan terhadap pasien yang lebih muda dan tidak bekerja. Program edukasi bagi pasien dengan pendidikan rendah juga perlu ditingkatkan untuk memperbaiki persepsi mereka terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, The World Bank. Delivering Quality Health Services : a Global Imperative. Geneva: World Health Organization; 2018.

2. United Nation. Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. 2015.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2022. Jakarta; 2022.
4. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta; 2022.
5. Theofilou P. Investigation of Outpatient Satisfaction in a General Hospital: The Effect of Socio-Demographic Factors. *World Journal of Nursing Research*. 2022 Sep 30;2(1):11–20.
6. Djordjevic IM, Vasiljevic D. The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system. *Serbian Journal of Experimental and Clinical Research*. 2019 Sep 1;20(3):251–5.
7. Myshketa R, Kalaja R, Kurti S. Patient Satisfaction Relation with Sociodemographic Variables in Hospital Health Care in Albania. *Univers J Public Health*. 2022 Aug 1;10(4):430–8.
8. Kalaja R. Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*. 2023 Apr 1;6(1):43–54.
9. Chowdhury SM, Islam AS, Rahman MR, Al Zabir M, Khan S, Azizi S, et al. Levels of Patient Satisfaction Regarding Healthcare Services in Upazila Health Complexes. *Eastern Medical College Journal*. 2023 Nov 23;8(2):31–8.
10. Dinas Kesehatan Kota Palu. Laporan Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Palu. Palu; 2023.
11. Nguyen T, Nguyen H, Dang A. Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS One*. 2020 Sep 1;15(9 September).
12. Santoso WA, Isa M, Arifin S, Suhartono E, Adhani R. Meta-Analysis: The Relationship of Age and Therapeutic Communication with Patient Satisfaction in Health Care Facilities. *International Journal of Research Publication and Reviews*. 2023 Oct 2;4(10):1524–8.
13. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and Its Socio-demographic Correlates in A Tertiary Public Hospital in Nepal: A Cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2021 Dec 1;21(1).
14. Wu Q, Amporfro DA, Boah M, Yingqi S, Cheteu Wabo TM, Zhao M, et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res*. 2021 Dec 1;21(1).



15. Mwambazi WK, Qutieshat A, Mpundu M. Factors Influencing Patient Satisfaction with Zambia's National Health Insurance Scheme: A Systematic Literature Review using Empirical Evidence from Nigeria and Ghana. *Patient Exp J.* 2024;11(3):202–14.
16. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. Vol. 2020, *Journal of Environmental and Public Health.* Hindawi Limited; 2020.
17. Fadhilah IQ, Murti B, Prasetya H. Factors Affecting the Quality of Outpatient Registration Service and Patient Satisfaction at the Community Health Center in Surakarta and Karanganyar, Central Java. *Journal of Health Policy and Management [Internet].* 2020;5(2):92–102. Available from: <https://thejhpm.com/index.php?journal=thejhpm&page=article&op=view&path%5B%5D=175&path%5B%5D=pdf>
18. Fang J, Liu L, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Prefer Adherence.* 2019;13:515–25.