

## “Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Kelas Ila Palu”

Muhammad Rizki Ashari<sup>1</sup> dan Muhammad Iqbal. A<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Departement Health Administration and Policy, Faculty of Public Health, Tadulako University, Indonesia

### Keywords :

Dimensi Mutu, Pelayanan Kesehatan, Rumah Tahanan

### Kontak :

Muhammad Rizki Ashari  
Email : [Aiiyrizki@yahoo.com](mailto:Aiiyrizki@yahoo.com)  
Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Tadulako

Vol 5 No 2 Maret 2023

DOI: <https://doi.org/10.3160/5/j-health.v2i1>

©2023J-Healt

ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



### Abstrak

Pelayanan tahanan adalah pelayanan yang berkaitan dengan pelaksanaan hak-hak asasi manusia tanpa terkecuali. Pelayanan kesehatan pada Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu belum memiliki izin praktek kesehatan serta baru memiliki 3 tenaga perawat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui mutu pelayanan pada Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah tahanan yang berkunjung di Poliklinik sebanyak 58 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian dari dimensi reliability (keandalan) 100% responden menyatakan baik, dari dimensi responsiveness (ketanggapan) 100% responden menyatakan baik, dari dimensi assurance (jaminan) 100% responden menyatakan baik, dari dimensi empathy (empati) 100% responden menyatakan baik, dan dari dimensi tangible (bukti fisik) 98,3% responden menyatakan baik dan 1,7% responden menyatakan kurang baik. Kesimpulan penelitian, dari mutu pelayanan pada Poliklinik Rutan Kelas II A Palu berdasarkan model SERVQUAL dapat dikatakan baik. Saran yaitu agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi mutu pelayanan dari setiap dimensi mutu sehingga bisa memenuhi kebutuhan pasien.

### Abstract

Detention services are services regarding the implementation of human rights without exception. Health services at the Prison Polyclinic Class II A Palu do not get a health practice license yet and only have 3 nurses. The purpose of this research was to determine the service quality at the Prison Polyclinic Class II A Palu. This type of research was quantitative using a descriptive survey approach. The sample of the research was 58 prisoners who visited the polyclinic. In selecting the sample, Accidental Sampling method was applied. Data were collected through questionnaire. The data obtained were analysed statistically using univariate analysis. The results of the research of the reliability dimension that 100% of the respondents said it is great, the responsiveness dimension, 100% of the respondents said it is satisfying, the assurance dimension, 100% of the respondents said it is excellent, the empathy dimension, 100% of the respondents said it is acceptable and the tangible dimension (physical evidence), 98.3% of the respondents said it is good and 1.7% of respondents said it is not good. In conclusions, based on the quality of service at the Prison Polyclinic Class II A Palu regarding the SERVQUAL model, it can be categorized as good. Suggestions, they should maintain and improve the quality of service from each quality dimension in order they can meet the needs of patients.

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah hak dasar setiap manusia. Selain itu, sebagai komponen kesejahteraan, kesehatan harus dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat yang selaras dengan tujuan negara Indonesia yang diamanatkan dalam Pancasila dan UUD 1945, dengan menjamin mutu, kualitas, kuantitas, dan harga yang terjangkau (Effendi & Junita, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan memuaskan pengguna jasa kesehatan apabila telah memenuhi tingkat kepuasan rata-rata yang ditetapkan berdasarkan standar dan mendapatkan pengakuan dari pasien. Kualitas layanan kesehatan mampu memenuhi semua harapan pelanggan atau pasien berkat perbaikan berkelanjutan secara terus menerus. (Cynthia et al., 2018).

Pasal 4 hingga pasal 8, Undang-undang no.36 tahun 2009 menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan, hak atas akses yang sama terhadap sumber daya di bidang kesehatan, hak atas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan kebutuhan pelayanan kesehatan, hak atas lingkungan yang sehat untuk memperoleh kesehatan, hak atas informasi dan pendidikan kesehatan yang seimbang, dan hak untuk memiliki tanggung jawab dan hak untuk mengumpulkan informasi tentang data kesehatannya, termasuk tindakan dan perawatan yang telah atau akan diterima dari fasilitas pelayanan kesehatan.

Kesehatan yang memuaskan pada dasarnya terkait dengan semua aspek kehidupan manusia, baik fisik, mental, sosial dan ekonomi, dan realisasi hak-hak tahanan dalam sistem penjara adalah bukti nyata penegakan hak menghormati hak asasi manusia. Pelayanan kesehatan bagi narapidana atau tahanan dilaksanakan berdasarkan undang-undang no. 12 tahun 1995 tentang pemasyarakatan dan undang-undang no.36 tahun 2009 tentang kesehatan. Sebagai bentuk dari pelayanan kesehatan di masing-masing UPT lapas dan Rutan, setiap tahanan berhak atas perawatan

kesehatan yang layak dan sesuai dengan keinginannya. Pelayanan ini diberikan kepada para tahanan yang memerlukan perawatan medis mengenai kondisi kesehatannya selama berada di UPT Rutan, sehingga kesehatan mereka dapat terjaga dan dapat kembali ke masyarakat dalam keadaan sehat. (Ramayani, 2020).

Upaya pemajuan dan perlindungan hak kesehatan para tahanan tidak mudah dan dapat dicapai dalam waktu singkat, tetapi merupakan proses yang panjang seperti proses pembangunan itu sendiri. Oleh karena itu, upaya tersebut harus dilakukan secara berkesinambungan, berkelanjutan dan terpadu oleh semua pihak yaitu pemerintah, organisasi sosial politik dan masyarakat serta lembaga swadaya masyarakat, berbagai pemerintah serta semua golongan dan golongan masyarakat. (Irhamsyah, 2020).

Menurut studi *International Center for Prison Research* (ICPS) yang dikutip Supriadi Widodo, lebih dari 10,35 juta orang ditahan di seluruh dunia pada tahun 2016. Jumlah penghuni Lapas dan Rutan pada tahun 2006 sebanyak 112.744, dan data yang diolah dari Sistem Basis Data Pemasyarakatan (SDP) pada Februari 2020 tercatat 268.919 narapidana. Dalam 14 tahun, terjadi peningkatan hunian 156.175, atau rata-rata peningkatan tahunan 11.155 narapidana dan tahanan (Wibowo, 2020).

Berdasarkan hasil data milik Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu ditemukan total kunjungan pasien dari bulan Januari hingga bulan September berjumlah 1.077 kunjungan dengan kunjungan tertinggi pada bulan Mei dengan total kunjungan 188 pasien serta kunjungan terendah pada bulan Maret dengan total kunjungan 60 pasien serta dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya yaitu 120 pasien.

Data yang didapatkan dari penelitian Beaudry et al., (2020), berbagai jenis penyakit yang pada umumnya terjadi di penjara seluruh dunia yaitu tuberkulosis (TB), *influenza* (tipe A, tipe B, H1N1, H3N2), *varicella* (cacar air), infeksi

adenovirus (tipe 14p1) dan campak yang tersebar di berbagai negara diantaranya Amerika Serikat, Kanada, Australia, Italia, China, Swiss dan Inggris. Berdasarkan laporan dari Kementerian Hukum dan HAM (2011), 10 Penyakit Terbanyak di Lapas dan Rutan diantara lain penyakit pernapasan, *Dermatologi, Gastrointestinal, TBC (TB), HIV/AIDS, Kardiovaskular, Neurologis, Mata, Perkemihan* dan lainnya sebagainya. Adapun data dari Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu (2021), menunjukkan penyakit terbanyak yaitu ISPA, batuk, *influenza, Common Cold (CC)*, hipertensi, radang tenggorokan, serta berbagai penyakit lainnya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rutan kelas IIA Palu, ditemukan masalah bahwa Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu tidak memiliki izin praktek dikarenakan belum memenuhi standar pelayanan kesehatan di Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nomor M.HH.02.UM.06.04 tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Berdasarkan hasil analisis masalah yang didapatkan, peneliti tertarik meneliti tentang “Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Kelas IIA Palu”

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitaian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi . Penelitian ini dilaksanakan di RS Budi Agung Kota Palu. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu Data primer dimana data yang di peroleh langsung dari pasien rawat inap RS Budi Agung Kota Palu yang berkaitan dengan penelitian melalui kuisioner yang di berikan oleh peneliti yang meliputi data responden berupa umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jawaban responden terhadap biaya langsung, biaya tidak langsung serta total kerugian ekonomi yang di derita oleh penderita hipertensi sedangkan Data sekunder yaitu data yang sudah ada pada RS Budi Agung Kota Palu yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti seperti data

jumlah kunjungan rawat inap yang menderita penyakit hipertensi yang berkaitan dengan biaya langsung, biaya tidak langsung dan total kerugian ekonomi yang di derita oleh pasien hipertensi.

Analisa data yang dilakukan yakni analisis univariat dengan cara deskriptif untuk menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang di teliti. Variabel independen (biaya langsung, biaya tidak langsung dan total kerugian ekonomi) dan variabel dependen (kerugian ekonomi).

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu**

Kelompok Umur	Frekuensi	Presentase
19-25	23	39,7
26-32	12	20,7
33-39	12	20,7
40-46	4	6,9
47-53	5	8,6
54-60	1	1,7
61-67	1	1,7
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kelompok umur terbanyak pada responden yaitu kelompok umur 19-25 tahun sebanyak 23 orang (39,7%), sedangkan yang paling sedikit yaitu kelompok umur 54-60 dan 61-67 tahun yaitu masing-masing sebanyak 1 orang (1,7%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	58	100
Perempuan	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa jenis kelamin seluruh responden adalah laki-laki sebanyak 58 orang (100%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Tidak Sekolah	0	0
SD	7	12,1
SLTP/Sederajat	18	31,0
SLTA/Sederajat	26	44,8
Perguruan Tinggi	7	12,1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa pendidikan responden terbanyak yaitu SLTA sebanyak 26 orang (44,8%), sedangkan paling sedikit yaitu Tidak Sekolah tanpa memiliki responden (0%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan) di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Reliability	Frekuensi	Presentase
Baik	58	100
Kurang Baik	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Reliability (Keandalan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik yaitu 58 orang (100%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik (0%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu**

Responsiveness	Frekuensi	Presentase
Baik	58	100
Kurang Baik	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik yaitu 58 orang (100%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik (0%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Assurance	Frekuensi	Presentase
Baik	58	100
Kurang Baik	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik yaitu 58 orang (100%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik (0%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati) di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Empathy	Frekuensi	Presentase
Baik	58	100
Kurang Baik	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Empathy (Empati) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik yaitu 58 orang (100%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik (0%).

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik) di Poliklinik Rutan Kelas II A Palu**

Tangible	Frekuensi	Presentase
Baik	57	98,3
Kurang Baik	1	1,7
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Tangible (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa paling banyak menyatakan baik yaitu 57 orang (98,3%), dan 1 orang (1,7%) responden yang menyatakan kurang baik.

## PEMBAHASAN

Pelayanan kepada narapidana dan tahanan adalah pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban narapidana dan tahanan berupa pengasuhan, penyuluhan, pendidikan dan bimbingan. Pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada narapidana seperti biasa sesuai dengan program pelayanan medis yang ditetapkan di Rutan dan Lapas. Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Rofiah (2019), menyimpulkan 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*).

Karakteristik responden merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap penilaian pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Berdasarkan tabel 1 didapatkan bawah usia terbanyak yaitu kelompok umur 19-25 tahun sebanyak 23 orang (39,7%), sedangkan yang paling sedikit yaitu kelompok umur 54-60 dan 61-67 tahun yaitu masing-masing sebanyak 1 orang (1,7%). Rentan usia ini yang dianggap dapat mengambil keputusan serta menilai keadaan dengan baik. Hal ini sesuai dengan penelitian Valerian (2019) bahwa rentang usia antara 25-50 tahun adalah usia dimana seseorang dapat berfikir secara rasional, bertindak dengan benar, serta mengambil keputusan dengan baik.

Penelitian ini menyebutkan bahwa seluruh responden berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 58 orang (100%). Hal ini dinyatakan oleh Sariatmi et al., (2017) yang menyebutkan bahwa persepsi dan reaksi terhadap pelayanan serta gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, suku, tingkat pendidikan, status ekonomi dan budaya. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa antara laki-laki dan perempuan akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

Pada karakteristik tingkat Pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SLTA memiliki jumlah terbanyak yaitu 26 orang (44,8%), sedangkan pada pilihan tidak sekolah tidak memiliki responden. Menurut Listiani

(2017) dalam Sari et al., (2020) seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih baik dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin memperhatikan pelayanan kesehatan yang akan dibutuhkannya.

### Keandalan (*Reliability*)

Dari penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu, distribusi responden berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik. Hal ini disebabkan oleh waktu pelayanan yang diberikan terbilang cepat, akurat, bahasa yang mudah dipahami serta pemberian informasi penggunaan dan pengambilan obat oleh petugas kesehatan sudah baik. Adapun tidak adanya responden yang menjawab kurang baik dikarenakan tidak adanya pasien yang mengeluh dengan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Prastica (2019) yang menyatakan pada indikator *reliability* (keandalan) sebagian besar kualitas layanan baik dengan 61 responden (61,6%) menyatakan baik dan 38 responden (38,4%) menyatakan yang menyatakan kurang baik.

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu, distribusi responden berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik. Responden mengatakan pelayanan termasuk perawat melakukan tugasnya dengan tepat dan cepat, dokter dan perawat menjawab pertanyaan pasien, pemberian obat tidak terlalu lama, dan pelayanan secara umum dikatakan baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Prastica (2019) yang mana pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebagian besar mutu pelayanan baik yaitu sebanyak 63 orang (63,6%) dan yang menyatakan kurang baik 36 orang (36,4%).

### **Jaminan (*Assurance*)**

Dari penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu, distribusi responden berdasarkan dimensi *assurance* (Jaminan) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik. Hal dikarenakan pada saat menerima pelayanan kesehatan, pasien merasa aman dan percaya terhadap petugas kesehatan ada di poliklinik, perawat bersikap ramah kepada pasien, serta poliklinik memiliki perawat yang berkompeten sehingga menimbulkan rasa aman bagi pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Rofiah (2019) menyatakan bahwa aspek *assurance* meliputi pengetahuan, keterampilan, dan etiket staf untuk membujuk pasien. Berdasarkan survei ini, 46 (17,0%) menyatakan kualitas pelayanan medis baik, dan 204 (75,6%) menyatakan cukup dan 20 (7,4%) menyatakan kurang memadai, sehingga kinerja berada pada nilai cukup bagus.

### **Empati (*Empathy*)**

Dari penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu, distribusi responden berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa keseluruhan responden menyatakan baik. Hal dikarenakan pasien merasa diperhatikan serta diutamakan pada saat berobat atau mengeluh akan penyakit yang dialami, petugas memberikan dorongan mengenai kesembuhan penyakit yang diderita serta waktu berkonsultasi dengan dokter yang terpenuhi.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Purnamasari (2017) yang menyatakan bahwa petugas memberi perhatian penuh pada pasien, memahami kebutuhan dengan tidak membedakan status sosial dan status ekonomi pasien, petugas mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan pasien, petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan, yang mana sebagian besar menyatakan baik sebanyak 147 responden (94,2%) dan sebagian kecil menyatakan tidak baik sebanyak 9 responden (5,8%).

### **Bukti Fisiki (*Tangible*)**

Pada penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rutan Kelas IIA Palu, didapatkan bahwa distribusi responden pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik. Hal ini dikarenakan poliklinik memiliki ruang tunggu dan beberapa kursi panjang yang dapat digunakan pasien dalam menunggu waktu pelayanan, memiliki ruangan bersih dan rapi serta alat-alat kesehatan yang menunjang dalam pemeriksaan pasien. Adapun 1 responden yang menyatakan kurang baik, dikarenakan responden merasa poliklinik belum memiliki peralatan kesehatan atau medis yang belum lengkap dan belum memiliki ruang pemeriksaan yang memadai. Hal ini sesuai dengan observasi peneliti terkait alat-alat kesehatan yang dimiliki oleh poliklinik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuningsih (2019) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik (51,6%) dan kurang baik (48,4%) terhadap aspek *tangible* terhadap kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan dan penampilan para petugas, kenyamanan ruang rawat inap serta fasilitas yang ada diruang rawat inap sudah memadai, namun masih ada beberapa responden mengeluhkan peralatan kesehatan yang kurang lengkap.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik) pada Poliklinik Rumah Tahanan Negara Kelas II A Palu mempunyai pelayanan kesehatan yang baik. Adapun saran pada penelitian ini yaitu diharapkan mampu mempertahankan pelayanan kesehatan dipoliklinik, sehingga pasien akan selalu merasa baik dengan pelayanan yang diberikan.

## REFERENSI

- Beaudry, G., Zhong, S., Whiting, D., Javid, B., Frater, J., & Fazel, S. (2020). Managing outbreaks of highly contagious diseases in prisons: A systematic review. *BMJ Global Health*, 5(11), 1–16. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2020-003201>
- Cynthia, S. T., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. 7(4). [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor Sanah \(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_(03-01-17-09-15-45).pdf)
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*, 3(2), 82–90. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
- Irhamisyah. (2020). Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana Penderita Penyakit Menular di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Banjarbaru. *Justitia : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(3), 600–613.
- Prastica, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. 2, 1–13.
- Ramayani, D. (2020). Pelayanan Kesehatan Tahanan Pada Kondisi Over Crowded Di Rumah Tahanan Negara Klas 1 Cipinang. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 52. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v6i1.652>
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. 52(1), 1–5.
- Sari, A. D. L., Faiza, S., & Nugroho, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 5(1), 1–15. <https://jurnal.poltekkes-bsi.ac.id/>
- Sriatmi, A., Suryawati, C., & Hidayati, A. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Valerian, I. (2019). Dimensi mutu pelayanan kesehatan pada poliklinik lembaga pemasyarakatan kelas iia kota palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45–55. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>
- Wibowo, P. (2020). Pentingnya Mitigasi Risiko Dampak Kepenuhsesakan pada Lapas dan Rutan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 263. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.263-283>