

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KLUET TIMUR KABUPATEN ACEH SELATAN TAHUN 2023

Novi Arya Santi<sup>1</sup>, Basri Aramico<sup>2</sup>, Hanifah Hasnur<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author: noviaryasantis@gmail.com

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan berjumlah 8.790 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dan diperoleh sampel sebanyak 99 orang responden. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 01 - 08 Januari 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan angket sebagai instrumen penelitian, selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji chi-square menggunakan SPSS. Penelitian menunjukkan bahwa 61,6% masyarakat kurang puas, 63,6% kehandalan kurang baik, 57,6% jaminan tidak ada, 57,6% berwujud kurang baik, 67,7% empati kurang baik dan 69,7% tanggung jawab kurang. Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan antara kehandalan ( $p$ -value 0,008), jaminan ( $p$ -value=0,004), berwujud ( $p$ -value=0,000), empati ( $p$ -value=0,037), tanggung jawab ( $p$ -value=0,014) dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. Dapat di simpulkan menunjukkan bahwa faktor-faktor tertentu seperti kehandalan, jaminan, berwujud, empati, dan tanggung jawab dalam layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2023

**Kata kunci** : berwujud, empati, kehandalan, jaminan, kepuasan masyarakat, tanggung jawab

### ABSTRACT

*The quality of health services needs to be improved because the needs of the community or individuals for health are in accordance with standards by using resources in a reasonable, efficient, effective manner in limiting the ability of the Government and society, and regulated in a safe and satisfactory manner in accordance with good norms and ethics so that people feel satisfied with the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and community satisfaction in the work area of the East Kluet Health Center in South Aceh Regency in 2023. This research is an analytical descriptive with a cross-sectional approach. The population in this study is the entire community in the working area of the East Kluet Health Center, South Aceh District, totaling 8,790 people. The sampling technique used accidental sampling technique and the samples obtained were 99 respondents. This research was conducted on 01 - 08 January 2023. Data collection was carried out by interview using a questionnaire as a research instrument, then statistical tests were carried out using the chi-square test using SPSS. Research shows that 61.6% of people are not satisfied, 63.6% reliability is not good, 57.6% guarantee is not available, 57.6% is not good enough, 67.7% empathy is not good and 69.7% responsibility is not enough. From the results of statistical tests it can be concluded that there is a relationship between reliability ( $p$ -value 0.008), assurance ( $p$ -value = 0.004), tangible ( $p$ -value = 0.000), empathy ( $p$ -value = 0.037), responsibility ( $p$ -value = 0.014) with community satisfaction in the work area of the East Kluet Health Center, South Aceh Regency in 2023. It can be concluded that certain factors such as reliability, guarantee, tangible,*

*empathy, and responsibility in health services in the work area of the East Kluet Health Center, South Aceh Regency has a significant influence on the level of community satisfaction in 2023*

**Key Word** : *tangible, empathy, reliability, assurance, community satisfaction, responsibility*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam Undang- Undang Nomor 36/2009 tentang kesehatan, dijelaskan bahwa definisi dari fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat (Ani *et al.*, 2020). Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi masyarakat mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak masyarakat atas banyak pengalaman jasa. Penyedia pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas adalah penyedia jasa yang mampu secara terus- menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama. Kualitas suatu pelayanan jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini penilaian tentang kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh pengguna jasa (Salamah, Ummu and Rustiana, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Gurning, 2018).

Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan adalah suatu keharusan dan kewajiban yang diberikan instansi kesehatan, salah satunya Puskesmas. Setiap Puskesmas tentunya memiliki sejumlah kegiatan atau program pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat (Mumu, 2015). Namun demikian, pelayanan ini tentu memiliki perspektif yang berbeda bagi masyarakat sehingga merasa puas atau pun tidak terhadap setiap pelayanan. Masyarakat merasa puas apabila pemanfaatan pelayanan kesehatan didapatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri, baik secara individu maupun secara umum pada masyarakat luas (Mudlikah *et al.*, 2020).

Masyarakat akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler and Phlip., 2012).

Berdasarkan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fattah and Atika (2016), bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Rumah Sakit Ibu dan Anak Khadijah Makassar pada tahun 2016. Menurut penelitian Petrus Bambang Sulistyio pada tahun 2016 menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Delangu.

Pada umumnya masyarakat yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas, Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan masyarakat terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri & Sofyan., 2017). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Paya Dapur, Lawe Buluh Didi, Lawe Sawah, Lawe Cimanok dan Pucuk Lembang yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023, yang berjumlah 8.790 orang (BPS Aceh Selatan, 2022). Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 99 sampel yang di pilih menggunakan *teknik accidental sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang meliputi kepuasan masyarakat, kehandalan, jaminan, berwujud, empati dan tanggung jawab. perhitungan dilakukan dengan komputerisasi *Statistical Programe For Social Sciene* (SPSS) versi 24.0.

## HASIL

**Tabel 1. Analisis Univariat**

Kategori	N=100	%
<b>Kepuasan Masyarakat</b>		
Kurang Puas	61	61,6
Puas	38	38,4
<b>Kehandalan</b>		
Kurang Baik	63	63,6
Baik	36	36,4
<b>Jaminan</b>		
Tidak Ada	57	57,6
Ada	42	42,4
<b>Berwujud</b>		
Kurang Baik	57	57,6
Baik	42	42,4
<b>Empati</b>		
Kurang Baik	67	67,7
Baik	32	32,3
<b>Tanggung Jawab</b>		
Kurang	69	69,7
Ada	30	30,3

Berdasarkan tabel 1. Proporsi responden puas hanya 38,4%, sedangkan proporsi responden kurang puas sebesar 61,6%. Proporsi kehandalan baik hanya 36,4%, sedangkan kehandalan kurang baik sebesar 63,6%. Proporsi jaminan ada hanya 42,4%, sedangkan proporsi jaminan

tidak ada sebesar 57,6%. Proporsi berwujud baik hanya 42,4%, sedangkan proporsi berwujud kurang baik sebesar 57,6%. Proporsi empati baik hanya 32,3%, sedangkan proporsi empati kurang baik sebesar 67,7%. Proporsi tanggung jawab ada hanya 30,3%, sedangkan proporsi tanggung jawab kurang sebesar 69,7%.

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Masyarakat						p-value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<b>Kehandalan</b>							
Kurang Baik	45	71,4	18	28,6	63	100	0,008
Baik	16	44,4	20	55,6	36	100	
<b>Jaminan</b>							
Tidak Ada	42	73,7	15	26,3	57	100	0,004
Ada	19	45,2	23	54,8	42	100	
<b>Berwujud</b>							
Kurang Baik	51	89,5	6	10,5	57	100	0,039
Baik	10	23,8	32	76,2	42	100	
<b>Empati</b>							
Kurang Baik	46	68,7	21	31,3	67	100	0,037
Baik	15	46,9	17	53,1	32	100	
<b>Tanggung Jawab</b>							
Kurang	48	69,6	21	30,4	69	100	0,014
Ada	13	43,3	17	56,7	30	100	

Berdasarkan tabel 2. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,008, mengidentifikasi ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan masyarakat, diperoleh nilai p-value 0,004, mengidentifikasi ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan masyarakat, diperoleh nilai p-value 0,000, mengidentifikasi ada hubungan yang bermakna antara berwujud dengan kepuasan masyarakat, nilai p-value 0,014, mengidentifikasi ada hubungan yang bermakna antara tanggung jawab dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023 dengan p value 0,008. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan masyarakat. Semakin baik kehandalan kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika kehandalan petugas kesehatan kurang baik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ika Apriyanti (2018) menunjukkan bahwa hasil uji statistik chi square terdapat hubungan bermakna antara kemampuan petugas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan penelitian(Nur Rofiah (2019) dengan hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara kemampuan petugas dengan kepuasan masyarakat di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019.

Untuk itu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan harus mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan diharapkan akan dapat mengatasi kecenderungan peningkatan angka kesakitan. Kepuasan masyarakat yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan sedangkan perilaku petugas terhadap masyarakat akan berdampak terhadap kepuasan

masyarakat dimana kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Azwar, 2016).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Efendi *et al.*, (2019) kemampuan petugas pelayanan mempunyai arti bahwa petugas pelayanan harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit, serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada. Unsur ini juga bergantung pada bagaimana standar pelayanan kesehatan itu digunakan dengan patuh, tepat, konsisten. Tidak dipenuhinya unsur ini dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023 dengan p value 0,004. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Liem (2018) pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menilai jaminan layanan yang kurang baik dan yang menyebabkan sebagian besar responden juga merasa kurang puas adalah adanya ketidaksesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera dengan kedatangan dokter. Responden merasa bosan karena harus menghabiskan waktu yang lama di rumah sakit akibat dokter yang kurang disiplin dan timbul rasa kecewa.

Adapun dua hal yang menentukan penilaian pasien terhadap jaminan layanan, yakni harapan pasien terhadap jaminan layanan (*expected quality*), persepsi pasien atas jaminan layanan (*perceived quality*) (Parasuraman, 2010). Maka nilai ukur keberhasilan terhadap suatu perusahaan jasa dimana dalam hal ini puskesmas, lebih banyak ditentukan oleh penilaian masyarakat tentang jaminan layanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut dengan segala unsur yang ada di dalam lingkungan internal, serta unsur yang berada di luar perusahaan yang saling berinteraksi dan mempengaruhi keberhasilan perusahaan jasa/puskesmas dalam mencapai kepuasan masyarakat (Irawan and Setyawati, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara berwujud dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023 dengan p value 0,000. Hubungan antara berwujud dengan kepuasan masyarakat telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Hardono (2014) & Sinaga and Hidayat (2016) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara berwujud dengan kepuasan masyarakat.

Berwujud merupakan kemampuan suatu pemberi jasa pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak masyarakat sebagai pengguna jasa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Lupiyoadi, 2013).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023 dengan p value 0,037. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gurusinga (2022) menunjukkan hasil uji ada hubungan antara perhatian petugas dengan kepuasan masyarakat rawat jalan di poliklinik lantai I RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2022. Hal ini sejalan dengan penelitian Munawir (2018) dari hasil penelitiannya dinyatakan bahwa dari 7 faktor yang dianalisis ada 1 faktor yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat yaitu sikap petugas, sehingga dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan ada faktor yang mempengaruhi masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan meskipun petugas sudah memberikan pelayanan prima secara maksimal.

Setiap petugas kesehatan pada satu unit layanan seharusnya memiliki sikap yang ramah, sopan, penuh perhatian dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki

rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat kerjanya (Halawa *et al.*, 2020). Petugas kesehatan merupakan orang yang paling penting didalam memberikan pelayanan kesehatan, tanpa perantara petugas kesehatan maka proses pengobatan tidak dapat berjalan dengan baik, meskipun petugas kesehatan sudah memberikan yang terbaik tetapi ada juga beberapa yang belum menunjukkan sikap positif sehingga ada responden yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan ketika melakukan kunjungan ke unit pelayanan kesehatan (Purba, Marjuang and Sinaga, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tanggung jawab dengan kepuasan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2023 dengan p value 0,014. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwidyanti Wira (2019) sesuai dengan teori tersebut, dimana persepsi masyarakat rawat inap kelas III di RSUD Wangaya terhadap daya tanggap perawat masih dirasakan kurang baik pada pelayanan asuhan keperawatan yang ramah dan sopan, sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Asmuji, 2018).

Secara teori tanggung jawab merupakan kesediaan untuk membantu konsumen, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan konsumen serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Parasuraman, 2015). Selain itu ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan (Fandi, 2014). Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan masyarakat secara tanggap yaitu penuh kesopanan dan keramahan (Wijono, 2011).

## **KESIMPULAN**

Dapat di simpulkan pada faktor kehandalan, Semakin baik kehandalan kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika kehandalan petugas kesehatan kurang baik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Pada jaminan terdapat Semakin banyak kemampuan dan keahlian kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika kemampuan dan keahlian petugas kesehatan kurang, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Berwujud dengan kepasan pasien Semakin baik wujud kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika wujud petugas kesehatan kurang baik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Sedangkan pada empati Semakin baik empati kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika empati petugas kesehatan kurang baik, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Pada tanggung jawab Semakin baik tanggung jawab kualitas petugas kesehatan dalam melayani masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Namun sebaliknya jika tanggung jawab petugas kesehatan kurang, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam berbagai aspek. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak yang berkepentingan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ani, R. *et al.* (2020) 'Analisis Efektivitas Biaya Terapi Antihipertensi Kombinasi Tetap di Satu Rumah Sakit Jakarta Selatan', *JMPF*, 10(1), pp. 1–13.
- Asmuji (2018) *Manajemen Keperawatan: Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Assauri and Sofyan. (2017) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Rajawali.
- Efendi, F. *et al.* (2019) 'Determinants of facility-based childbirth in Indonesia', *The Scientific World Journal* [Preprint].
- Fattah and Atika. (2016) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016.', *UIN Alauddin Makassar* [Preprint].
- Gurning, A. (2018) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Medan Amplas', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 12(1), pp. 37–46.
- Gurusinga, R. (2022) 'Relationship Of Health Services And Attitude Of Health Officers To Outpatient Patient Satisfaction', *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 4(2), pp. 85–90.
- Halawa *et al.* (2020) 'Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional di rumah sakit Bhayangkara tingkat II Medan', *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), pp. 52–61.
- Hardono. (2014) *Hubungan antara berwujud dengan kepuasan masyarakat*.
- Irawan, M.A. and Setyawati, C.Y. (2018) 'Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Start-Up Bisnis Di Universitas Ciputra', *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 3(1), pp. 1–10.
- Kotler and Phlip. (2012) *Manajemen Pemasaran*. Edited by Edisi 11. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Liem, J.B.B. (2018) 'Hubungan Jaminan Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan', *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 2(1), pp. 208–215.
- Mudlikah, S. *et al.* (2020) 'Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan', *Jurnal Kebidanan Midwifery*, 6(1), pp. 1–6.
- Munawir, I. (2018) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas kesehatan: Studi kasus di Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), pp. 45–58.
- Nur Rofiah (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019', *Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* [Preprint].
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014) *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purba, Marjuang, E. and Sinaga, S.N. (2021) 'Hubungan Dukungan Suami Dan Dukungan Petugas Kesehatan Dengan Kunjungan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020', *CHMK Health Journal*, 5(2), pp. 311–319.
- Salamah, Ummu and Rustiana, E. (2017) 'Meningkatkan mutu pelayanan medik melalui koordinasi antar unit dan profesionalisme petugas (Studi pada RSUD Slamet-Garut)', *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 38–47.
- Sinaga, J.O. and Hidayat, R. (2016) 'Pengaruh berwujud terhadap kepuasan masyarakat: Studi kasus di Kota ABC', *Jurnal Penelitian Sosial*, 10(2), pp. 123–136.
- Wijono, D. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi Dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.