

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANTERAJA TAHUN 2023

Fajriani^{1*}, Surna Lastri², Hanifah Hasnur³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia^{1,2,3}

*Corresponding Author: fajrianifajriani712@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien mengenai mutu pelayanan di Puskesmas Panteraja dengan katagori kurang baik dan masih ada keluhan ketidakpuasan pasien yang diterima oleh pihak puskesmas terkait pelayanan yang diberikan. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja Kecamatan Panteraja Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif analitik dengan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Puskesmas Panteraja yang berjumlah 13.880 orang pada bulan Desember, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling* maka diperoleh sampel sebanyak 100 pasien. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 23 Januari s/d 27 Januari 2023 dengan menggunakan Kuesioner. Analisis data menggunakan *uji Chi-Square* dengan program komputer SPSS. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara ketanggapan (p-value 0.006), sarana fisik (p-value 0.001), kehandalan (p-value 0.014), jaminan (p-value 0.010), dan empati (p-value 0.041) dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan, mutu pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of the health services obtained after the patient compares with what is expected. Patient satisfaction regarding the quality of service at the Panteraja Health Center was in the unfavorable category and there were still complaints of patient dissatisfaction received by the health center regarding the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Panteraja Health Center, Panteraja District, Pidie Jaya Regency in 2023. This research was conducted using an analytic descriptive method with a cross sectional design. The population in this study were all Panteraja Health Center patients, totaling 13,880 people in December, by taking samples using the solvine formula, a sample of 100 patients was obtained. Data collection was carried out from January 23 to January 27, 2023 using a questionnaire. Data analysis used the Chi-Square test with the SPSS computer program. The statistical test results obtained that there was a relationship between responsiveness (p-value 0.006), Tangibels (p-value 0.014), reliability (p-value 0.001), assurance (p-value 0.001), and empathy (p-value 0.041) with patient satisfaction. Respondents who were satisfied were 20% and those who were not satisfied were 80%.

Keywords : satisfaction, quality of health services

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi pelayanan kesehatan dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Imbalo, 2016). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan

merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Irwan, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Siyoto, 2018).

Konsep penelitian yang masih populer saat ini mengenai penilaian kualitas pelayanan terdiri dari 5 ukuran yang dibagi menjadi dimensi untuk menyatakan mutu pelayanan (*Service Quality*) atau disingkat SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) (Mu'ah, 2021). Sistem kesehatan menurut Organisasi Kesehatan dunia (WHO) merupakan kegiatan yang bertujuan dalam mempromosikan, memulihkan atau menjaga kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan di negara-negara maju dengan negara berkembang tentu mengalami perbedaan. Inggris mungkin tidak lebih baik dari Jepang terutama dalam hal kemajuan ekonomi, infrastruktur, teknologi dan keramahan orangnya. Namun demikian kedua negara tetap mempunyai tingkat kesamaan dalam kualitas pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan kesehatan. Seperti halnya negara-negara maju lainnya Inggris dan Jepang mempunyai standart pelayanan kesehatan yang relatif lebih baik dari kita di Indonesia (Eriyanto, 2022). Indonesia merupakan negara kepulauan yang secara keseluruhan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan berbagai macam budaya. Selain itu, Indonesia termasuk salah satu negara yang penduduknya paling padat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika Serikat. Negara-negara yang tingkat kepadatan penduduknya sangat tinggi tentu saja akan menimbulkan beragam jenis masalah-masalah yang kompleks, salah satunya adalah kendala fasilitas kesehatan. Dapat dikatakan mutu pelayanan fasilitas kesehatan di Indonesia belum maksimal, masih banyak pihak faskes yang belum memanfaatkan teknologi dalam operasional klinik, puskesmas, rumah sakit serta laboratoriumnya. Mereka lebih memilih untuk tetap berada di jalur konvensional dan berkuat dengan ribetnya administrasi (Astuti, 2019).

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas, sarana/fasilitas serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya mutu pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas (Trisnawati, 2018). Pelayanan Puskesmas yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Mutu pelayanan kesehatan tidak sama dengan mengukur mutu barang, karena jasa layanan kesehatan bersifat tidak terlihat (*intangible*), jadi sangat subyektif karena menyangkut kepuasan seseorang, persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang yang dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit (Wiyono, 2018).

Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2022 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan) pasien rawat jalan di Puskesmas Panteraja. Pada tahun 2019 ke 2020 mengalami peningkatan dari 18.024 (94%) menjadi 19.233 (99%) kunjungan pasien. Pada tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan, dari 19.233 (99%) kunjungan pasien menjadi 15.336 (81%) kunjungan pasien dan dari tahun 2021 ke tahun 2022 juga mengalami penurunan dari 15.336 (81%) menjadi 13880 (73%) (Profil Puskesmas Panteraja, 2021). Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yakni

pelayanan yang di berikan kepadap pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat (Faridah, 2020).

Berdasarkan dari pengamatan awal, di Puskesmas Panteraja Kecamatan Panteraja Kabupaten Pidie Jaya masih ada pasien yang mengeluh tidak puas atas pelayanan yang di dapatkan dari Puskesmas, ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti, petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, tidak mengutamakan yang duluan datang dalam pembuatan kartunya dan staf nya tidak tepat waktu, kadang-kadang ruangan masih kosong padahal jam masuk kerja telah tiba (Laporan Puskesmas Pante Raja, 2022).

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja Kecamatan Panteraja Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2023.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif analitik dengan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Puskesmas Panteraja yang berjumlah 13.880 orang pada bulan Desember, dengan teknik sampel yaitu *random sampling* sebanyak 100 pasien. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 23 Januari s/d 27 Januari 2023 dengan menggunakan Kuesioner. Analisis data menggunakan *uji Chi-Square* dengan program komputer SPSS.

HASIL

Tabel 1. Analisis Univariat

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase
1	Kepuasan Pasien		
	Sangat Baik	46	46,0
	Baik	34	34,0
2	Kehandalan		
	Kurang Handal	50	50,0
	Handal	50	50,0
3	Ketanggapan		
	Kurang Baik	43	43,0
4	Jaminan		
	Kurang Baik	51	51,0
5	Kepedulian		
	Kurang Baik	51	51,0
6	Sarana Fisik		
	Kurang Baik	57	57,0
	Baik	43	43,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden diketahui sebesar 46% tingkat kepuasan sangat baik, sebesar 50% responden yang mengatakan petugas kurang handal dan petugas handal, sebesar 57% responden yang mengatakan petugas dengan daya tanggap baik, sebesar 51% responden yang mengatakan petugas dengan jaminan kurang baik, sebesar 51% responden yang mengatakan petugas dengan kepedulian kurang baik, dan 51% responden yang mengatakan sarana fisik kurang baik di Puskesmas Panteraja tahun 2023.

Tabel 2. Analisis Bivariat

No	Variabel	Kepuasan Pasien						P value
		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		
		n	%	n	%	n	%	
1	Kehandalan							0,014
	Kurang Handal	14	28,0	20	40,0	16	32,0	
	Handal	6	12,0	14	28,0	30	60,0	
2	Ketanggapan							0,006
	Kurang Baik	14	32,5	16	37,2	13	30,2	
	Baik	6	10,5	18	31,5	33	57,8	
3	Jaminan							0,010
	Kurang Baik	14	27,4	21	41,1	16	31,3	
	Baik	6	12,2	13	26,5	30	61,2	
4	Kepedulian							0,001
	Kurang Baik	14	31,3	24	47,0	11	21,5	
	Baik	6	8,1	10	20,4	35	71,4	
5	Sarana Fisik							0,041
	Kurang Baik	14	24,5	23	40,3	20	35,0	
	Baik	6	13,9	11	25,5	26	60,4	

Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurang baik sebesar 28,0% kurang handal. Sedangkan kepuasan pasien baik sebesar 40,0% kurang handal. Kemudian kepuasan pasien sangat baik sebesar 60,0% handal. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,014$. Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurang baik 32,5% diantaranya dengan daya tanggap kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 37,2% daya tanggap kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 57,8% daya tanggap baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,006$.

Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurang baik 27,4% diantaranya dengan jaminan kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 41,1% jaminan kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 61,2% jaminan baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,010$. Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurangbaik 31,3% diantaranya dengan kepedulian kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 47,0% kepedulian kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 71,4% kepedulian baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan kepedulian terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,001$. Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurang baik 24,5% diantaranya dengan sarana fisik kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 40,3% sarana fisik kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 60,4% sarana fisik baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan sarana fisik terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,014$.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kepuasan pasien kurang baik sebesar 28,0% kurang handal. Sedangkan kepuasan pasien baik sebesar 40,0% kurang handal. Kemudian kepuasan pasien sangat baik sebesar 60,0% handal. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,014$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aminilia (2017) bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap kehandalan pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Faridah (2020) bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat

kunjungan ulang. Penelitian Juwita (2017) menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang merasa mutu pelayanan dalam kehandalan tidak baik 83,3% dan pasien yang merasa puas lebih banyak pada pasien yang merasa mutu pelayanan dalam kehandalan baik 97,8%. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,001, yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kehandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai agar dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat dengan cara yang sama sesuai dengan aturan yang telah ada dan tanpa melakukan kesalahan (Nababan, 2021).

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kepuasan pasien kurang baik 32,5% diantaranya dengan daya tanggap kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 37,2% daya tanggap kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 57,8% daya tanggap baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,006. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang responsiveness atau daya tanggap dengan minat kunjungan ulang (Mashitah, 2020). Selain itu sejalan juga dengan penelitian bahwa adanya pengaruh dari daya tanggap pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang atau kunjungan ulang yang alasannya kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang salah satunya yaitu kebutuhan pasien terhadap pengobatan sehingga pasien menerima pelayanan yang diberikan (Armen, 2017).

Penelitian Maulina (2018) menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas lebih banyak pada pasien yang merasa mutu pelayanan dalam daya tanggap kurang baik 81,6% dan pasien yang merasa puas lebih banyak pada pasien yang merasa mutu pelayanan dalam daya tanggap baik 100%. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,001, yang artinya ada hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibunlang.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kepuasan pasien kurang baik 27,4% diantaranya dengan jaminan kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 41,1% jaminan kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 61,2% jaminan baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,010. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan dalam penelitian dimana ada hubungan bermakna antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang dan dipaparkan hal tersebut karena adanya pengaruh jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang kemungkinan besar disebabkan oleh persepsi pasien terhadap keadaan pelayanan yang diberikan (Hermanto, 2014).

Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian bahwa adanya hubungan antara persepsi jaminan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar (Andi, 2019). Penelitian Burhanuddin (2016) menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,001, yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan (Novita, 2020).

Hubungan Kepedulian dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kepuasan pasien kurangbaik 31,3% diantaranya dengan kepedulian kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 47,0% kepedulian kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 71,4% kepedulian baik. Hasil uji statistik

menunjukkan ada hubungan kepedulian terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Hasil penelitian Wowor (2019) menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai P value = 0,008, yang artinya ada hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cantia Tompasso. Penelitian Anwary (2020) menunjukkan bahwa nilai P value = 0,006, yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Anton (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makasar, dengan nilai P value = 0,001. Empati adalah ketika karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan artinya dalam pelayanan kesehatan adalah ketika tenaga kesehatan baik dokter atau perawat bisa berkomunikasi dengan penuh perhatian kepada pasien, memahami apa yang dirasakan dan dikeluhkan pasien (Mamik, 2018).

Hubungan Sarana Fisik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh kepuasan pasien kurang baik 24,5% diantaranya dengan sarana fisik kurang baik. Sedangkan kepuasan pasien baik 40,3% sarana fisik kurang baik. Kemudian kepuasan pasien sangat baik 60,4% sarana fisik baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan sarana fisik terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,014. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan dari bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Dengan adanya hubungan dari mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang, artinya sangat perlu bagi RIS Hospital untuk mempertahankan unsur-unsur yang sudah dianggap baik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat (Hasyim, 2019).

Penelitian Damopolii, (2019) menunjukkan bahwa uji *chi square* diperoleh nilai P value = 0,001, yang artinya ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Tk III Manado. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Sondakh (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, dengan nilai P value = 0,003.

Tangible (bukti fisik) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Hidayatun, 2021). Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut (Wati, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian. Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai bahwa ada hubungan antara kehandalan (p value 0,014), daya tanggap (p value 0,006), jaminan (p value 0,010), kepedulian (p value 0,001), sarana fisik (p value 0,041) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada kepala puskesmas Panteraja Kabupaten Pidie Jaya yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan pasien yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminilia. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*. Jakarta: Universitas Resapati Indonesia.
- Andi. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. In *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Makasar: FKM UNPRI.
- Anton. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*. Makasar: Universitas Aufa Royhan.
- Anwary. A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397.
- Armen. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan: Vol. Vol. XIII*. Tanjungkarang: Poltekkes Tanjungkarang.
- Astuti. (2019). Masalah Kesehatan yang di Hadapi Indonesia. 27 Oktober 2022. Retrieved from <http://www.beritasatu.com>
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal PERENNIAL*, 12(1), 41-.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5).
- Eriyanto. (2022). Mengintip Layanan Dasar Kesehatan di Negara Maju. 5 Agustus 2022.
- Faridah. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Hasyim. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasen. *Skripsi*. Makasar: UIN Makasar.
- Hermanto. (2014). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Semarang: UNDIP.
- Hidayatun. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Imballo. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irwan. (2016). *Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Juwita. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia: Vol. Vol.4, No.* Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
- Mamik. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Zifatama Jawa.
- Mashitah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Selopampang Temanggung. *Skripsi*. Magelang: FEBI Universitas Muhammadiyah.
- Maulina. L. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Jawa Barat: UIKA.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Zifatama Jawa.
- Nababan. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Zahir Publishing.
- Novita. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Global Eksekutif Teknologi.

- Siyoto. (2018). *Kebijakan & Manajemen Kesehatan*. Jakarta: ANDI.
- Sondakh.B.R. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 101-.
- Trisnawati. (2018). *Perencanaan Program Promosi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wati. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makasar. *Skripsi*. Makasar: UIN Makasar.
- Wiyono. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Surabaya: UNAIR Press.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Vol. 8(6)*. Manado: UNSRAT.