

ANALISIS FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BAYI TABUNG MORULA IVF TANGERANG TAHUN 2023

Niken Eka Kurniati^{1*}, Intan Silviana Mustikawati²

Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul^{1,2}

*Corresponding Author : intansilviana@esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis karakteristik faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* analitik. Jumlah populasi sebanyak 569 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan kuota sampling dan besar sampel 68 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Chi-Square*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 – Juli 2023. Hasil univariat proporsi tertinggi kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 responden (52,9%), karakteristik individu pada usia dewasa awal sebanyak 41 (60.3%), pendidikan tinggi sebanyak 46 (67.6%), bekerja sebanyak 51 (75%), jenis kelamin perempuan sebanyak 43 (63,2%). Terdapat hubungan antara usia, pendidikan, dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dan tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan klinik sehingga akan berpengaruh juga dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan.

Kata kunci : jenis kelamin, persepsi kepuasan pasien, pekerjaan, tingkat pendidikan, usia

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of the characteristics of the factors associated with patient satisfaction at Morula IVF Tangerang in 2023. The type of research used is a quantitative research type with an analytic cross-sectional study design. The total population is 569 people. The sampling technique in this study used nonprobability sampling with quota sampling and a sample size of 68 respondents. Retrieval of data using a questionnaire. Data analysis was performed using the Chi-Square test. This research was conducted in October 2022 – July 2023. The univariate results of the highest proportion of patient satisfaction were 36 respondents (52.9%), individual characteristics in early adulthood were 41 (60.3%), tertiary education were 46 (67.6%) , 51 (75%) worked, 43 (63.2%) female. There is a relationship between age, education, and gender with patient satisfaction, and there is no relationship between work and patient satisfaction. It is expected to improve the quality of clinical services so that it will also affect patient satisfaction with service quality.

Keywords : age, education level, gender, occupation, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan dalam pelayanan merupakan suatu indikator yang utama, menurut standar di rumah sakit kepuasan merupakan suatu wujud dari mutu pelayanan (Adam, 2018; Indrajaya, 2018; Sukmawati et al., 2023). Kementerian Kesehatan menyatakan terkait standart pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan yang dibawah persentase tersebut maka pemberi pelayanan dianggap tidak memenuhi suatu standart layanan minimal dan dapat dikatakan tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2020; Kemenkes RI Dirjen P2P,

2020). Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain (Putri et al., 2021; Saryadi, 2022). Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Ns. Herni, Sulastien et al., 2022; Oroh et al., n.d.).

Metode yang digunakan ini pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lissa (2016), yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* (Irawan et al., 2020). Beberapa penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Di Indonesia telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien rumah sakit. Salah satunya hasil penelitian pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya (2004), ternyata 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat dan sarana parkir yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis karakteristik faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik wawancara menggunakan lembar kuesioner. Desain penelitian ini yang digunakan yaitu *cross sectional* (Creswel, 2016). Populasi rata-rata perharinya 20 pasien dengan besar sampel yaitu sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan kouta sampling. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas (Yusup, 2018). Data dianalisis dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi square. Pada penelitian ini dilakukan kaji etik. Variabel dependen pada penelitian ini adalah persepsi kepuasan pasien dan variabel independen yaitu usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Jenis Kelamin Terkait Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

| Variabel | | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------------------|---------------|--------|----------------|
| Persepsi Kepuasan Pasien | Dependen | | |
| | Tidak Puas | 32 | 47,1 |
| | Puas | 36 | 52,9 |
| Usia | Independen | | |
| | Dewasa Awal | 41 | 60,3 |
| | Dewasa Akhir | 27 | 39,7 |
| Pendidikan | Menengah | 22 | 32,4 |
| | Tinggi | 46 | 67,6 |
| Pekerjaan | Tidak Bekerja | 17 | 25 |
| | Bekerja | 51 | 75 |
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 25 | 36,8 |
| | Perempuan | 43 | 63,2 |

Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan proporsi tertinggi yaitu usia dewasa awal sebanyak 41 responden (60,3%), pendidikan tinggi sebanyak 46 responden (67,6%), memiliki pekerjaan(bekerja) sebanyak 51 responden (75%), jenis kelamin sebanyak 43 responden (63,2%), dan kepuasan pasien (puas) sebanyak 36 responden (52,9%).

Tabel 2. Uji Statistic Analisis Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

| Variabel | Kategori | Persepsi Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | | P Value | PR (95% CI) |
|--------------------|---------------|--------------------------|------|------|------|--------|-----|---------|---------------------|
| | | Tidak Puas | | Puas | | N | % | | |
| | | N | % | N | % | | | | |
| Usia | Dewasa Awal | 27 | 65,9 | 14 | 31,7 | 41 | 100 | 0,001 | 2,63 (1,34-5,15) |
| | Dewasa Akhir | 5 | 18,5 | 22 | 81,5 | 27 | 100 | | |
| Tingkat Pendidikan | Menengah | 4 | 18,2 | 18 | 81,8 | 22 | 100 | 0,002 | 0,27 (0,10-0,67) |
| | Tinggi | 28 | 60,9 | 18 | 39,1 | 46 | 100 | | |
| Pekerjaan | Tidak Bekerja | 9 | 52,9 | 8 | 47,1 | 17 | 100 | 0,779 | 1,03 (0,61-1,75) |
| | Bekerja | 23 | 45,1 | 28 | 54,9 | 51 | 100 | | |
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 18 | 72,0 | 7 | 28,0 | 25 | 100 | 0,004 | 2,29 (1,45-3,60) |
| | Perempuan | 14 | 32,6 | 29 | 67,4 | 43 | 100 | | |

Hasil pada tabel 2 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara variabel usia dengan persepsi kepuasan pasien ($P Value = 0,000 < 0,05$). Nilai *prevalence ratio* (PR) didapatkan sebesar 2,63 dan 95% CI (1,34-5,15) yang berarti usia dewasa awal 2,63 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibanding usia dewasa akhir. Adanya hubungan yang bermakna antara variabel tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien ($P Value = 0,002 < 0,05$). Nilai *prevalence ratio* (PR) didapatkan sebesar 0,27 dan 95% CI (0,10-0,67) yang berarti tingkat pendidikan menengah 0,27 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibandingkan pendidikan tinggi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien ($P Value = 0,779 > 0,05$). Nilai *prevalence ratio* (PR) didapatkan sebesar 1,03 dan 95% CI (0,61-1,75) yang berarti responden dengan tidak bekerja 1,03 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibandingkan responden dengan yang memiliki pekerjaan. Adanya hubungan yang bermakna antara variabel Jenis Kelamin dengan persepsi kepuasan pasien ($P Value = 0,004 < 0,05$). Nilai *prevalence ratio* (PR) didapatkan sebesar 2,29 dan 95% CI (1,45-3,60) berarti responden yang berjenis kelamin laki-laki 2,29 kali berisiko memiliki kepuasan pasien yang tidak puas terhadap persepsi kepuasan pasien dibandingkan responden yang berjenis kelamin perempuan.

PEMBAHASAN

Hubungan Usia Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal ini sejalan dengan

penelitian Muhammad, dkk (2020) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien, dikarenakan nilai signifikan $p < 0,05$ yaitu 0,001. Hasil ini sesuai dengan penelitian lain di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten, Bandung Barat, bahwa terdapat hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien (Asep D, A dan Ramdan M, 2009). Hal ini menunjukkan bahwa umur itu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena responden berumur produktif cenderung meununtut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. (Muhammad et al., 2020)

Usia dewasa atau tua akan lebih memiliki persepsi kepuasan dengan harapan tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima jika dibandingkan dengan usia muda, dikarenakan pasien dengan usia tua dalam menanggapi permasalahan lebih banyak menerima sehingga kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kesehatan bisa dimaklumi, dimana hal tersebut berbeda pada pasien dengan usia muda akan lebih memiliki persepsi kepuasan dengan harapan rendah dikarenakan usia muda lebih banyak mendapatkan informasi dari berbagai sumber sehingga dapat lebih mudah membandingkan dengan pelayanan yang diterima (Prasetiyo, 2015). Usia mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berfikir dan mencerna setiap pertanyaan, karna mempengaruhi daya ingat seseorang sehingga pasien juga akan lebih mengerti persepinya dan dapat mengingat pelayanan yang sudah diberikan selama masa pelayanan (Rizkyani, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan adanya hubungan antara usia dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal tersebut karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang dengan usia diatas 35 tahun lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia diatas 35 tahun umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia dewasa akhir lebih cepat puas dari pada pasien usia dewasa awal.

Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal ini sejalan dengan penelitian Swastika, dkk (2021) yang menyatakan bahwa Pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap (Anfal, 2020), kecenderungan ini didukung oleh penelitian (Sihaloho, 2017) dan (Fitriyana, 2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sesuai dengan pendapat (Notoatmodjo dalam Kurniasih, 2002) yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berpikir sejauhmana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Dal am hal ini yaitu dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Swastika et al., 2021)

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, maka cenderung menyebabkan persepsi kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan harapannya. Pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan

mempengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dimana pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi kepuasan yang baik terhadap pelayanan yang diterimanya (Listiana, 2017). Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan adanya hubungan antara tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023, Hal ini dikarenakan pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang-orang tersebut menerima informasi. Bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap persepsi kepuasan pelayanan di Morula IVF Tangerang, kelompok dengan pendidikan tingkat tinggi biasanya memiliki pengetahuan lebih banyak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak juga pengetahuan yang di dapat (Widyarni, 2021).

Hubungan Pekerjaan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tonasih, 2021) yaitu tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon.(Tonasih & Gunawan, 2021). Jenis pekerjaan dapat memengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit, contohnya pada pasien yang pekerjaan sehari-harinya sebagai pejabat Pemerintah atau PNS atau aparat militer dengan pangkat tinggi, kadang lupa bahwa dokter dan perawat adalah orang yang membantu untuk mengatasi penyakit yang dideritanya dan mereka lebih banyak menganggap bahwa dokter dan perawat sebagai staf atau bawahan mereka, yang bisa menuruti atau mematuhi perintah mereka setiap dibutuhkan, sehingga mereka cenderung seenaknya terhadap kehadiran dokter dan perawat (Adhi & Ningsih, 2020; Saryadi, 2022). Sedangkan pasien yang bekerja sebagai buruh cenderung takut untuk bertanya kemajuan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya, sehingga mereka lebih banyak diam dan bersifat pasif, karena status yang mereka miliki atas pekerjaan yang mereka lakukan dianggap “tidak mampu” untuk mempertanyakan kemajuan pengobatan dan pelayanan. Mereka cenderung lebih menerima dengan kondisi pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan (Dilla et al., 2020; Mishbahuddin, 2020).

Pekerjaan adalah suatu mata pencaharian pasien, dimana pekerjaan akan berpengaruh terhadap pandangan dan harapan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan sehingga orang yang bekerja memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang tidak bekerja yang akan mempunyai harapan lebih rendah (Hermawati, 2015). Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal ini dikarenakan pelayanan di Morula IVF Tangerang memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan persepsi kepuasan yang sama. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa karakteristik mempengaruhi dalam penggunaan jasa pelayanan (Nusa et al., 2018).

Hubungan Jenis Kelamin Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel jenis kelamin dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang

Tahun 2023. Hasil ini sejalan dengan penelitian Budiman,dkk (2010) ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien dari hasil tersebut, secara persentase responden yang berjenis kelamin wanita lebih banyak yang puas dibandingkan responden pria. Hal ini sejalan dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan,dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan wanita. Menurut Barata (2006) jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa wanita dianggap lemah, tidak rasional, dan kurang berpengalaman. Sedangkan laki-laki dianggap lebih kuat,rasional dan berpengalaman, sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan.Menurut Green (1980) bahwa jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku. Dalam hal ini kaitannya perilaku yang berhubungan dengan kepuasan pasien.(Notoatmodjo, 2003). Kelancaran ide, kaum wanita lebih unggul 40% dibandingkan dengan kaum lelaki. Johnson O'Connor Foundation,menyatakan bahwa rata-rata kemampuan dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding dengan kaum pria.(Budiman, Suhat, 2010). Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan adanya hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Hal ini dikarenakan laki-laki lebih sensitive jika berkaitan dengan ketidaksuburan. Maka dari itu dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan wanita. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa faktor karakteristik berhubungan dengan persepsi kepuasan pasien (Kusumawati et al., 2023; Mernawati & Zainafree, 2016; Widyarni, 2021).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara usia, pendidikan, dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dan tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatnya, manager operasional Morula IVF Tangerang, dan segenap civitas akademika yang telah membantu jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit. In *Repository UB* (Vol. 2, Issue 1).
- Adhi, S. N., & Ningsih, K. P. (2020). Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v3i2.6288>
- Budiman, Suhat, N. H. (2010). *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010* Budiman, Suhat, Nyai Herlina. 1–17.
- Creswel, J. W. (2016). *Research Design –Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 164.
- Dilla, Fajarwati, Cahyani, R., & Dkk. (2020). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. [Shttps://Www.Academia.Edu/8423075/Makalah_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan_Universitas_Jenderal_Soedirman_Fakultas_Kedokteran_Dan_Ilmu_Ilmu_Kesehatan](https://Www.Academia.Edu/8423075/Makalah_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan_Universitas_Jenderal_Soedirman_Fakultas_Kedokteran_Dan_Ilmu_Ilmu_Kesehatan), 5(3).

- Hermawati, L. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat*. Universitas Esa Unggul.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Daniel, E., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Kemendes RI. (2020). Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit. In *Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan*.
- Kemendes RI Dirjen P2P. (2020). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. In *Kementerian Kesehatan RI* (Vol. 5, Issue 1).
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314>
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Mishbahuddin. (2020). Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Yogyakarta: Tangga Ilmu, November 2020*.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/JIITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Ns. Herni, Sulastien, M. K., Putu Widi, Sudariani, S.kep., Ns., M. K., & Yuda, Prasetya, S. K. (2022). BUKU AJAR KEPERAWATAN GAWAT DARURAT. In *Guepedia The First On-Publisher in Indonesia*.
- Nusa, M., Maramis, F. R. R., & Korompis, G. E. C. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Oroh, M. E., Rompas, S., Pondaag, L., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INTERNA RSUD NOONGAN*.
- Prasetyo, A. C. (2015). *Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*.
- Putri, P., Afandi, A., & Aringar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember Exploration of Characteristics and Patient Satisfaction at Jember Hospital. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35–40.
- Rizkyani, R. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di RS Siaga Raya Jakarta Selatan*. Universitas Esa Unggul.
- Saryadi, S. (2022). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. In *Tata Mutiara Hidup Indonesia*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Penerbit Alfabeta.
- Sukmawati, E., Marzuki, K., Batubara, A., Afifah Harahap, N., & Weraman, P. (2023). The Effectiveness of Early Childhood Nutrition Health Education on Reducing the Incidence of Stunting. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 7(4), 4002–4012. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v7i4.4846>

- Swastika, A. G., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), 1–15.
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44. <https://doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.427>
- Widyarni, A. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4). <https://doi.org/10.56338/mppki.v4i4.1854>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>