

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABIL KOTA BATAM

**Hanny Mindasari^{1*}, Donal Nababan², Zulfendri³, Mindo Tua Siagian⁴, Adiansyah⁵,
Evawani Martalena Silitonga⁶**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara
Indonesia, Medan^{1,2,3,4,5,6}

**Corresponding Author : drhanny9@gmail.com*

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan *Service Quality*, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kabil Kota Batam. Jenis penelitian dengan pendekatan *crosssectional* dilakukan dari bulan Desember 2024 - Februari 2025. Setelah data terkumpul, dilakukan Analisa Univariat untuk mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian kemudian dilakukan analisis bivariat untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Kelima variabel bebas memiliki *Sig.* < 0,005). Hendaknya pihak Puskesmas melalui kegiatan sosial, membuat brosur, membuat *bill board* di persimpangan jalan di kota Batam sehingga masyarakat semakin mengetahui keberadaan Puskesmas dan layanan yang ada.

Kata kunci : faktor, kepuasan pasien, mutu pelayanan

ABSTRACT

*The level of patient satisfaction shows the level of success of a health service in improving the quality of its services. One method used to assess the level of patient satisfaction is using Service Quality. This method can be used to identify customer satisfaction using five dimensions of quality, including: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. This method is used because it can help to find out whether the services provided by the community health center have provided a sense of satisfaction to the patient or whether an improvement in service is needed. The aim of this research is to analyze the factors that influence patient satisfaction at the Kabil Community Health Center, Batam City. This type of research with a cross-sectional approach was carried out from December 2024 - February 2025. After the data was collected, univariate analysis was carried out to describe each research variable, then bivariate analysis was carried out to test the research hypothesis. The research results showed that service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously had a significant effect on patient satisfaction (the five independent variables had *Sig.* < 0.005). The Puskesmas should do social activities, make brochures, make bill boards at road intersections in Batam city so that people become more aware of the existence of the Puskesmas and the services available.*

Keywords : factor, service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) menyebutkan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap dikelola), ekuitas (kesempatan

yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan (Boavida de Araujo, 2022). Pandangan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan di Indonsia semakin menurun, pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. Sekitar 300.000 pasien internasional datang berobat di Singapore dan sekitar 7200 orang diantaranya merupakan warga Indonesia. Sementara itu jumlah orang Indonesia yang berobat ke Malaysia tahun-tahun terakhir ini sudah melampaui yang ke Singapore. Data tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan ini datang karena mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas-Puskesmas di Indonesia (Faridah et al., 2020).

Pada saat ini semakin baiknya tingkat sosial ekonomi dan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat, perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas maka semakin kritis pula pasien menilai kualitas pelayanan yang diperolehnya apakah sesuai dengan harapan mereka, dibandingkan dengan nilai rupiah yang dikeluarkan. Fenomena berdasarkan *Medical Excellence Japan seminar: Indonesia-Japan Medical Collaboration* menyebutkan, ada 600.000 warga Indonesia berobat ke luar negeri pada 2012. Biaya yang mereka keluarkan mencapai 1,4 miliar dollar Amerika Serikat atau setara Rp 13,5 triliun. Jumlah ini menunjukkan peningkatan berarti dibandingkan dengan tahun 2006. Saat itu ada 315.000 orang berobat ke luar negeri dengan total pembelanjaan mencapai 500 juta dollar AS (setara Rp 4,8 triliun dengan nilai tukar saat ini). Singapura dan Malaysia masih menjadi tujuan utama turis kesehatan Indonesia (Widodo & Prayoga, 2022).

Suatu pelayan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, interaksi faktor ini akan memengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterima, faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari sudut sosio demografi pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, umur, dan sebagainya. Faktor kualitas pelayanan juga memengaruhi kepuasan pasien. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien (Hanifah, Noor Alis Setyadi, 2021).

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan *Service Quality*, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan (Anisah et al., 2020).

Hasil studi terdahulu tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penggunaan asuransi, tangible, realibilitas, responsiveness, assurance dan empati. 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 (Lestari et al., 2021). Pada penelitian Lampus, (2023) dalam instalasi rawat inap RS Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor nyata, andal, responsif,

terjamin, dan empatik; Meskipun demikian, keandalan adalah komponen yang paling signifikan (Lampus, 2023). Berdasarkan PMK 30 Tahun 2022, salah satu dari tiga belas indikator kualitas nasional yang digunakan Puskesmas setiap bulan adalah kepuasan pasien. Indikator-indikator tersebut mengukur kepuasan masyarakat dan menjadi landasan bagi upaya peningkatan mutu dan pelaksanaan pelayanan di seluruh unit yang dapat memberikan kepuasan pasien. Berdasarkan data komplain RSU Nirwana Banjarbaru yang masuk kedalam google form milik RSU Nirwana Banjarbaru pada tahun 2023 terdapat beberapa komplain. Komplain yang diterima berdasarkan pengisian google form yaitu tenaga medis tidak ada memberikan respon padahal sudah dilakukan komplain, fasilitas rawat inap VIP yang panas, petugas Puskesmas yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap pasien, lambannya pelayanan, serta kebersihan lingkungan sekitar yang kurang. Berdasarkan data kepuasan pasien RSU Nirwana Banjarbaru pada enam bulan terakhir sebesar 50% pasien yang mengatakan puas.

Berdasarkan survey awal di Puskesmas pada pasien rawat jalan didapatkan bahwa pasien kurang puas dikarenakan beberapa faktor seperti sikap atau pelayanan petugas kesehatan dan medis terhadap pasien yang kurang. Pada hasil survey awal didapatkan pasien 70 % pasien kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas mulai dari fasilitas, waktu, serta pelayanan oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat topik ini sebagai penelitian (Nafi'a, 2021). Berdasarkan uraian tersebut maka ingin mengetahui faktor-faktor internal yang berhubungan dengan kepuasan. Penelitian terdahulu berfokus pada manajemen pelayanan kesehatan belum menggali aspek kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk melakukan studi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan seperti keandalan tenaga Kesehatan, bukti fisik, daya tanggap serta jaminan di Puskesmas. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada penelitian ini bertujuan menganalisis faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi Tingkat kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kabil Kota Batam.

METODE

Jenis penelitian dengan pendekatan *crosssectional* yang diukur dengan waktu bersamaan antara variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif yang bersifat objektif menggunakan data-data berupa angka atau numerikal. Penelitian ini mendeskripsikan fenomena kesehatan yang terjadi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas. Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2024 - Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada saat penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi (*total population*). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Accidental sampling* dengan tipe *nonprobabilitas* dimana peneliti dalam mengambil sampel secara kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, berdasarkan responden yang cocok dengan sumber data. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah akreditasi dengan indikator penilaian yang merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien ataupun faktor penentu kepuasan pasien.

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan setiap pertanyaan atau pernyataan kuesioner serta data yang didapatkan dengan metode lain yang diteliti. Analisa univariat pada penelitian ini dilakukan dengan penyajian data dalam bentuk distribusi frekuensi/persentase dari masing-masing data yang telah diambil. Analisis bivariat bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian. Data penelitian ini memiliki skala kategorik, sehingga penentuan metode

uji ini tidak memerlukan identifikasi normalitas data dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Persyaratan penggunaan uji ini ialah tidak ada *expected* yang nilainya kurang dari 5, tidak ada *observed* yang nilainya 0, jika memenuhi syarat *chi-square* maka dapat menggunakan pearson chi-square sedangkan jika tidak memenuhi syarat maka dapat menggunakan *Fisher's Exact Test* untuk tabel 2x2. Analisis multivariat adalah sekumpulan model statistik yang memeriksa pola dalam data multidimensi dengan mempertimbangkan, sekaligus, beberapa variable data yang merupakan perluasan dari analisis data bivariate dengan menggunakan uji regresi logistik. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui faktor yang dominan paling berpengaruh pada kepuasan pasien.

HASIL

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan penelitian ini merupakan variabel bebas, yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Secara rinci mutu pelayanan yang menjadi variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Mutu Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien		Jumlah	
		Puas	Tidak puas	Total	%
		n	n	n	%
1.	Bukti Fisik				
	a. Baik	54	80.6	13	19.4
	b. Tidak Baik	41	30.8	92	69.2
				67	100
				133	100
2.	Keandalan				
	a. Baik	59	78.7	16	21.3
	b. Tidak Baik	36	28.8	89	71.2
				75	100
				125	100
3.	Daya Tanggap				
	a. Baik	61	67.8	29	32.2
	b. Tidak Baik	34	30.9	76	69.1
				90	100
				110	100
4.	Jaminan				
	a. Baik	63	81.8	14	18.2
	b. Tidak Baik	32	26.0	91	74.0
				77	100
				123	100
5.	Empati				
	a. Baik	52	75.4	17	24.6
	b. Tidak Baik	43	32.8	88	67.2
				69	100
				131	100
Total		95	47,5	105	52,5
				200	100

Persentase orang yang puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa bukti fisik baik yaitu 80,6%. Sedangkan persentase orang yang tidak puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa bukti fisik tidak baik yaitu 69,2%. Persentase orang yang puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa keandalan baik yaitu 78,7%. Sedangkan persentase orang yang tidak puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa keandalan tidak baik yaitu 71,2%. Persentase orang yang puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa daya tanggap baik yaitu 67,8%. Sedangkan persentase orang yang tidak puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa daya tanggap tidak baik yaitu 69,1%. Persentase orang yang puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa jaminan baik yaitu 81,8%. Sedangkan

persentase orang yang tidak puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa jaminan tidak baik yaitu 74,0%. Persentase orang yang puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa empati baik yaitu 75,4%. Sedangkan persentase orang yang tidak puas adalah paling banyak pada responden dengan pendapat bahwa empati tidak baik yaitu 67,2%.

Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan analisis bivariat antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel yang diuji secara bersamaan, semua variabel mempunyai pengaruh signifikan dengan variabel dependen yaitu variabel bukti fisik dengan nilai Sig. 0,000 (Sig. $< 0,005$), keandalan dengan nilai Sig. 0,000 (Sig. $< 0,005$), daya tanggap dengan nilai Sig. 0,000 (Sig. $< 0,005$), jaminan dengan nilai Sig. 0,000 (Sig. $< 0,005$), dan empati dengan nilai Sig. 0,000 (Sig. $< 0,005$).

Faktor yang Paling Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka dilakukan analisis multivariat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan melihat nilai B, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel yang diuji secara bersamaan faktor yang paling dominan adalah bukti fisik ($B=2,955$).

Tabel 2. Hasil Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

No.	Variabel Penelitian	B	Sig.
1.	Bukti Fisik	2,955	0,000
2.	Keandalan	0,235	0,000
3.	Daya Tanggap	0,836	0,091
4.	Jaminan	2,465	0,000
5.	Empati	2,317	0,000

*) Signifikan pada taraf nyata 95% (Sig. $< 0,005$)

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien (Sig. $< 0,005$). Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik/penampilan fisik dimaksudkan untuk menarik perhatian konsumen. Penampilan fisik dimaksud seperti gedung, peralatan, perlengkapan, dan pegawai yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Zithalm dan Bitner (2004) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabil.

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keandalan terhadap Kepuasan Pasien (Sig. $< 0,005$). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang puas adalah mayoritas berpendapat keandalan baik. Sedangkan pasien yang tidak puas adalah mayoritas berpendapat tidak baik. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Prosedur yang cepat, ketepatan dan kecepatan waktu layanan serta keakuratan data merupakan bagian dari keandalan. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman et al. Dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa

keandalan yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Juga bertengangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabil.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien ($\text{Sig.} < 0,005$). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang puas adalah mayoritas berpendapat daya tanggap baik. Sedangkan pasien yang tidak puas adalah mayoritas berpendapat daya tanggap tidak baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman et al. Dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabil.

Pengaruh Jaminan Kepastian terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh jaminan kepastian terhadap Kepuasan Pasien ($\text{Sig.} < 0,005$). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang puas adalah mayoritas berpendapat jaminan kepastian baik. Sedangkan pasien yang tidak puas adalah mayoritas berpendapat jaminan kepastian tidak baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa jaminan kepastian yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa jaminan kepastian berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabil.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh empati terhadap Kepuasan Pasien ($\text{Sig.} < 0,005$). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang puas adalah mayoritas berpendapat empati baik. Sedangkan pasien yang tidak puas adalah mayoritas berpendapat empati tidak baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa empati yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabil.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Kelima variabel bebas memiliki $\text{Sig.} < 0,005$). Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah bukti fisik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiroh, H. H., Khotimah, H., & Andayani, S. A. (2020). Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Terakreditasi Dasar dan Terakreditasi Madya. *Program Studi Sarjana Keperwatan Fakultas Kesehatan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo*, 5(1), 34–47.
- Anisah, Anisah, I., Nasution, Z., Kesehatan Helvetia, I., Kapten Sumarsono, J., & Penulis, K. (2020). *Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas*. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109.
- Arifin, J., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Administrasi, I., Stadion, K., Raga, O., & Kawa, S. (2020). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Tampak Kecamatan Paku Kabupaten Barito Timur. 3, 1210–1224.
- Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*, 9(2), 155–162. <https://doi.org/10.33867/jka.v9i2.347>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Dawanson, & Arifin, J. (2021). Analisa Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong*, 4, 1029–1040.
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- Faridah, & Arifin, J. (2021). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong*, 4, 456–466.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Hanifah, Noor Alis Setyadi, K. E. W. (2021). Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Pendaftaran Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 4(1), 76–86.
- Heda, K. (2021). Hubungan Persepsi tentang Mutu dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020. *Universitas Jambi*.
- Karlina Sari, Megawati, & Haslinah Ahmad. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Puskesmas Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), 982–988. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i5.3470>
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>

- Kurniahu, F., & Arifin, J. (2021). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Barito Timur. *Program Studi Administrasi Tabalong*, 4.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>
- Lintresa, L., Silalahi, E., & Purba, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 113–127. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1190>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cedrika.v1i12.262>
- Nafi'a, Z. I. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 233. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- Pujiastuti, A., Rahajeng, Y., & Arifin, S. N. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 10(1), 35–40. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v10i1.954>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Rosadi, F. D. (2020). Perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi di jember. *Universitas Jember*.
- Sisni, R., & Arifin, J. (2020). Analisis perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah akreditasi di uptd puskesmas bentot kecamatan patangkep tutui kabupaten barito timur. *Departemen Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong*, 3.
- Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RawatInap Terhadap Pelayanan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat*, 1(1), 26–31.
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Penelitian, B., & Ri, K. K. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien *The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction*. 228–236.