

Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tamalanrea, Makassar

Herlien Sinay

Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada, Kairatu, Indonesia

Mariene Wiwin Dolang

Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada, Kairatu, Indonesia; marienedolang@gmail.com
(koresponden)

Yerry Soumokil

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Maluku Husada, Kairatu, Indonesia

Sahrir Sillehu

Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada, Kairatu, Indonesia

ABSTRACT

Efforts to improve the level of public health can be done through quality health services, so this is a necessity in every health service delivery activity. Therefore, research was needed that aimed to determine the relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Tamalanrea Community Health Center, Makassar. This type of research was an observational study with a cross-sectional approach. This research involved 87 community health center patients who were selected using accidental sampling technique. Data was collected by filling out a questionnaire, and then analyzed using the Chi-square test. From the research results, the p value was obtained for each dimension of service quality, namely; tangible = 0.412, reliability = 0.002, responsiveness = 0.031, assurance = 0.046, empathy = 0.001. Thus, it could be concluded that community satisfaction with Tamalanrea Community Health Center services is related to the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: satisfaction; service quality; reliability; responsiveness; assurance; empathy

ABSTRAK

Upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat dilakukan melalui layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga ini merupakan suatu kebutuhan dalam setiap aktivitas pemberian layanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea, Makassar. Jenis penelitian ini adalah studi observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 87 pasien puskesmas yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, dan selanjutnya dilakukan analisis menggunakan uji *Chi-square*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai p untuk masing-masing dimensi mutu pelayanan yaitu; *tangible* = 0,412, *reliability* = 0,002, *responsiveness* = 0,031, *assurance* = 0,046, *empathy* = 0,001. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tamalanrea berhubungan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kata kunci: kepuasan; mutu pelayanan; *reliability*; *responsiveness*; *assurance*; *empathy*

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan keharusan bagi setiap kegiatan yang memberikan pelayanan kesehatan agar upaya peningkatan kesehatan masyarakat dapat tercapai. Masyarakat awam umumnya kurang memperhatikan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tempat mereka menerima pelayanan kesehatan, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi masyarakat adalah puskesmas karena memberikan pelayanan sesuai harapan mereka.⁽¹⁾ Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan dasar merupakan titik tolak pembangunan kesehatan dan bukti keterlibatan masyarakat dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung pada apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan.⁽²⁾ Bentuk pelayanan puskesmas yang baik akan membentuk kepuasan pasien puskesmas. Kepuasan pasien merupakan keterkaitan antara harapan, harapan, dan kebutuhan dengan kualitas pelayanan yang diterima sehingga harapan, harapan, dan kebutuhan pasien tersebut terpenuhi. Jika puskesmas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan tergantung pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan.⁽³⁾

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan individu kepada pasien, yang dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk berobat ke institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Persepsi kualitas pelayanan tergantung pada harapan, dan kelompok yang berbeda memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan kesehatan.⁽⁴⁾ Kepuasan pasien merupakan hasil kinerja pelayanan kesehatan pasien setelah membandingkannya dengan harapannya. Pasien merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya sama atau melebihi harapan, dan pasien tidak puas jika persepsinya terhadap kinerja pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan.⁽⁵⁾

Menurut Kolter, faktor-faktor yang mengkorelasikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah bukti langsung berupa penampilan dan kebersihan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, kehandalan berupa kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai, ketanggapan yaitu pemberi pelayanan. memberikan pelayanan yang tepat, responsif, yaitu pemberi pelayanan menanggapi dan melakukan apa yang diinginkan pasien, menjamin pemberi pelayanan dapat memberikan informasi yang jelas, ramah dan dapat dipercaya. Empati adalah kesediaan penyedia layanan untuk memberikan perhatian khusus dengan berusaha memahami keinginan atau harapan pasien.⁽⁶⁾

Kepuasan sering digunakan sebagai dasar untuk menghubungkan kualitas yang diperoleh dengan karakteristik layanan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pasien. Kualitas

layanan ini menawarkan beberapa manfaat, di antaranya terciptanya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan klien (pasien), memberikan dasar yang baik untuk membangun loyalitas pasien dan membentuk rujukan dari mulut ke mulut yang menguntungkan ke puskesmas.⁽⁷⁾ Pasien merupakan pelanggan puskesmas karena puskesmas berkewajiban memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan kepuasan pasien, karena kepuasan pasien meningkatkan aksesibilitas puskesmas.⁽⁸⁾

Menurut observasi yang dilakukan sebelum penelitian, ditemukan juga beberapa masalah, yakni pasien yang menunggu karena dokter yang terlambat datang, petugas kesehatan yang kurang ramah, tenaga kesehatan yang kurang cepat sehingga pasien tidak segera ditangani, dan fasilitas yang kurang memadai. Berdasarkan hasil observasi di atas terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas baik, maka pelanggan akan merasa puas serta akan merekomendasikan mengenai pelayanan tersebut kepada orang di sekitarnya, jika pelayanan yang dilakukan petugas buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea, Kota Makassar.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis studi kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang ditemui saat penelitian, dengan besar populasi adalah 319 pasien. Sampel penelitian adalah pasien yang datang ke Puskesmas Tamalanrea dengan besar sample 87 pasien, yang dipilih dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini berlangsung dari November 2019 sampai Januari 2020.

Variabel bebas adalah mutu pelayanan kesehatan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*; sedangkan variabel terikat adalah kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner. Selanjutnya dilakukan analisis data secara deskriptif dan dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan uji *Chi-square*.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tidak melanggar etika penelitian kesehatan. Peneliti berusaha untuk selalu menghargai otonomi responden, menghindari hal-hal yang merugikan responden, berlaku adil kepada responden dan berusaha agar penelitian ini memberikan manfaat bagi responden.

HASIL

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa golongan umur responden terbanyak adalah 31-35 yakni 24,2%, jenis kelamin didominasi oleh perempuan, pendidikan terbanyak adalah perguruan tinggi dan SMA, sedangkan pekerjaan terbanyak adalah kategori jenis lain dan PNS.

Tabel 1. Distribusi karakteristik demografi responden di Puskesmas Tamalanrea

Karakteristik demografi	Kategori	Frekuensi	Persentase
Umur (tahun)	21-30	18	20,7
	31-40	40	36,9
	41-50	31	34,8
	51-60	6	6,9
Jenis kelamin	Laki-laki	32	36,8
	Perempuan	55	63,2
Pendidikan	Tamat SD	2	2,3
	Tamat SMP	2	2,3
	Tamat SMA	41	47,2
	Perguruan Tinggi	42	48,3
Pekerjaan	PNS	24	27,6
	Wiraswasta	14	16,1
	Petani	1	1,2
	Karyawan	23	26,4
	Swasta	25	28,7
	Lainnya		

Tabel 2. Distribusi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Tamalanrea

Varibel penelitian	Kategori	Frekuensi	Persentase
<i>Tangibles</i>	Baik	77	88,5
	Tidak baik	10	11,5
<i>Reliability</i>	Baik	76	87,4
	Tidak baik	11	12,6
<i>Responsiveness</i>	Baik	84	96,5
	Tidak baik	3	3,5
<i>Assurance</i>	Baik	76	87,4
	Tidak baik	11	12,6
<i>Empathy</i>	Baik	84	96,5
	Tidak baik	3	3,5
Kepuasan masyarakat	Puas	77	88,5
	Tidak puas	10	11,5

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa rata-rata responden mengatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Tamalanrea dari segi *tangibles* adalah baik yaitu sebesar 88,5%. Diketahui bahwa responden mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*) pelayanan di Puskesmas Tamalanrea rata-rata baik yaitu sebesar 87,4%. Daya tanggap (*responsiveness*) pada umumnya dinilai baik yaitu 96,5%. Mayoritas responden mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) adalah baik yaitu 87,4%. Sementara itu, empati pada umumnya juga dinilai baik sebanyak 96,5%. Berdasarkan kepuasan pasien, kebanyakan responden mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Tamalanrea sebanyak 88,5%.

Tabel 3. Hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea

Dimensi mutu		Kepuasan pasien				Nilai p
		Puas		Tidak puas		
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	
Tangibles	Baik	70	80,5	10	11,5	0,412
	Tidak baik	7	8,0	0	78,6	
Reliability	Baik	67	77,0	4	5,6	0,002
	Tidak baik	10	11,5	6	6,9	
Responsiveness	Baik	73	83,9	7	8,4	0,031
	Tidak baik	4	4,6	3	3,4	
Assurance	Baik	72	82,7	7	8,4	0,046
	Tidak baik	5	5,7	3	3,4	
Empathy	Baik	75	86,2	6	6,9	0,001
	Tidak baik	2	2,3	4	4,6	

Tabel 3 menunjukkan hasil uji hubungan antara kepuasan pasien dengan kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan. Nilai p untuk dimensi *tangibles* adalah 0,412 atau $>0,05$, sehingga bisa dikatakan bahwa dimensi ini tak berhubungan dengan kepuasan pasien. Sementara itu nilai untuk keempat dimensi lainnya $<0,05$, sehingga bisa dikatakan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa tidak ada hubungan yang bermakna dari bukti fisik dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang melaporkan bahwa dimensi *tangible* tak berkorelasi dengan kepuasan pelanggan.⁽⁹⁾ Dari hasil penelitian ada responden yang mengatakan pelayanan tidak baik, khususnya tentang ruang tunggu pasien yang kurang memadai. Untuk mengukur hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari fisik bangunan yang memadai dan lingkungan fasilitas kesehatan yang bersih sehingga tidak menimbulkan penyakit yang berdampak terhadap kesehatan pasien.⁽¹⁰⁾ Dimensi bukti fisik mutu pelayanan terhadap pelayanan kesehatan diukur dengan hal-hal yang terlihat di dalam pelayanan seperti kelengkapan peralatan, kebersihan peralatan, kebersihan ruang dokter dan perawat, ruang pasien bersih dan nyaman, kamar mandi yang bersih/ layak di gunakan, penampilan dokter dan perawat yang rapih, bersih sehingga responden mengatakan pelayanan yang baik.⁽¹¹⁾ Secara lengkap faktor *tangibles* di Puskesmas Tamalanrea meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kenyamanan pasien dan kebersihan petugas kesehatan.

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Pelayanan yang konsisten merupakan pelayanan yang diinginkan oleh pasien dalam arti pelayanan tersebut dapat diandalkan.⁽¹³⁾ Sebuah puskesmas dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan produser pengadministrasian yang praktis, Tindakan yang tepat dan cepat dengan pemeriksaan atau pengobatan serta penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan teliti.⁽¹⁴⁾ Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa terdapat hubungan antara kehandalan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tamalanrea dengan pelayanan baik sehingga pasien merasa puas hal ini dilihat dengan pelayanan yang diberikan meliputi memberikan informasi tentang perawatan pasien dengan jelas, pemeriksaan dilakukan dengan teliti, tenaga kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan dan pemberian pengobatan yang benar dan tepat. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien.⁽¹²⁾

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat di perlukan bagi setiap organisasi dalam menjalankan tugasnya, menurut pengamatan peneliti, pelayanan yang dilakukan Puskesmas Tamalanrea mengutamakan pasien, pada saat melakukan pelayanan petugas sangat berhati-hati dalam melakukan pelayanan baik itu dalam pemeriksaan, perawatan maupun pemberian obat. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang melaporkan adanya hubungan antara ketanggapan terhadap kepuasan pasien.⁽¹⁵⁾ Ketanggapan merupakan pemberi jasa untuk melayani pasien dengan cepat serta adanya kemauan pemberi jasa untuk mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dalam hal kesiapan dan kecepatan pemberi jasa dalam melayani serta penanganan keluhan pelanggan. Responden berpendapat bahwa daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat melalui penyampaian informasi yang jelas. Sehingga kualitas pelayanan akan menentukan perilaku pasien dalam pengambilan keputusan untuk membeli jasa layanan kesehatan.⁽¹⁶⁾ Ketanggapan merupakan pemberi jasa untuk melayani pasien dengan cepat serta adanya kemauan untuk mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dalam hal kesiapan dan kecepatan pemberi jasa dalam melayani, serta penanganan keluhan pelanggan.⁽³⁾ Dari uraian di atas peneliti berpendapat bahwa ketanggapan merupakan salah satu indikator yang sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan antara jaminan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea. Berdasarkan hasil penelitian responden yang mengatakan pelayanan baik dan puas cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan di Puskesmas Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea sudah baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini diukur berdasarkan petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan, tenaga kesehatan mampu melayani, petugas terampil dalam melaksanakan tugas, dokter terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan petugas kesehatan bertanggung jawab untuk memberikan jaminan pengobatan yang baik kepada pasien. Menurut responden berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas dengan pelayanan yang diterima, dimana kualitas yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit,

peningkatan derajat kesehatan atau keegaran, lingkungan petugas kesehatan yang menyenangkan, dan kemampuan dan pengetahuan dengan produk atau jasa secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan didalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Keramahan dan kesopanan juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan yang sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien disebut Puskesmas.⁽¹⁰⁾ Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan jaminan terhadap kepuasan pasien.⁽¹¹⁾

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea. Berdasarkan hasil penelitian 86,2% responden merasa puas dengan empaty yang diukur berdasarkan indikator yang ada didalam dimensi empati yaitu dokter bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien, pelayanan dilakukan tanpa memandang status social, dokter/petugas memiliki kesedaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan dokter dan perawat mengenal pasien. Konsep pelayanan prima berdasarkan perhatian adalah suatu bentuk yang lebih nyata dari perwujudan sikap pelayanan yang di berikan. Empati merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus dengan pelanggan yang dihadapi.⁽¹⁷⁾ Hasil ini sejalan dengan penelitian yang lain yang melaporkan adanya hubungan antara empati terhadap kepuasan pasien.⁽⁶⁾ Konsep pelayanan prima berdasarkan perhatian aadalah sesuatu bentuk yang lebih nyata dari perwujudan sikap pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih focus dengan pelanggan yang di hadapi. Dalam proses pelayanan, empati dengan pasien tidak dapat diabaikan oleh pihak puskesmas. Karena sering terjadi konflik antara pihak puskesmas dengan pasien justru bukan karena puskesmas tersebut tidak memenuhi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, maupun *assurance* akan tetapi justru pada masalah *empathy*. Maka pihak puskesmas harus melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang menyangkut variabel ini.⁽¹⁸⁾ Empati petugas dalam penelitian ini adalah penilaian responden dengan perlakuan yang di berikan, komunikasi yang baik serta perhatian tenaga kesehatan kepada pasien. Perhatian atau empati merupakan factor yang sangat berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.⁽¹⁴⁾

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tamalanrea berhubungan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Regina VMP, Mandagi CKF, Rumayar AA. Hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder. Kesmas. 2017;1(1):1-10.
2. Lontaan V, Rumayar AA, Tucunan AAT. Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Kesmas. 2019;1(1):7(5).
3. Aprina HTCS, Kusumastuti W. Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. J Kesehat Masy. 2019;7(1):31-40.
4. Munawir I, Damopolii SH, Tucunan AAT, Maramis FRR. Shakai. J Ilm Kesehat. 2018;7(5):15-22.
5. Tambuwun et al. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Kesmas. 2020;9(5):49-55.
6. Simbala. Hubungan antara kualitas jasa pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado. J Adm Kebijak Kesehat. 2018;1(1):1-6.
7. Tailaso CS. Hubunga mutu pelayanan kesehat denga kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Report. 2018;7:1-10.
8. Rizkiawan IK. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan konsumen pada rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Surakarta: UMS; 2020.
9. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor tahun 2018. Promotor. 2019;2(2):130.
10. Irianto, Hartati CS, Soenarmi. Analisis mutu pelayanan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. J Mitra Manaj. 2020;4(4):607-620.
11. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance. 2017;14(1):44-56.
12. Deliana D, Rachmawaty M. Noer, Agushtia M. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasaan pasien pada masa Covid-19. Kesmas. 2020;1(1):1-11.
13. Toruan EML. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan. Prima Husada Cipta. 2017;1(2):6-38.
14. Purnawati S, Prastiwi S, Rosdiana Y. Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Nurs News (Meriden). 2017;2(2):688-699.
15. Arnindiah N, Safriantini D. Analisis kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. J Kesehat. 2019;11(2).
16. Ruang DI, Inap R, Komang R, Belawan M. Factors related to the quality of health services in the inpatient room of Rumkital. J Kesehat Glob. 2019;2(3):158-164.
17. Eninurkhatyun B, Suryoputro A. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. J Kesehat Masy. 2017;5(4):33-42.
18. Hufon A. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Report. 2020;8(2):119-124.