



TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Rendi Randika¹ Agung Hari Saputro² Nofri Hasrianto³

^{1,2,3}*Study Program of Public Health, Al Insyirah Institute of Health and Technology Pekanbaru, Indonesia
Jl. Parit Indah No.38 Pekanbaru-Riau, Indonesia*

Corresponding author: Rendi Randika
Email: 08rendi@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir. Desain penelitian ini descriptive correlation dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Selensen sebanyak 150 orang dengan sampel 109 responden. Penelitian dilakukan pada bulan Mei - Agustus 2024. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Data dianalisa secara univariat dan bivariat dengan sistem SPSS. Hasil penelitian didapatkan. Sebagian besar 82,6% kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas dalam kategori puas dan sebagian besar 84,4% responden memiliki pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Hasil uji statistic didapatkan Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir ($p=0,000$). Diharapkan kepada tenaga kesehatan untuk penelitian ini menjadi rujukan bagi Puskesmas Selensen untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas sehingga tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

One of the main indicators for measuring the quality of health services is to assess the level of satisfaction of service users, namely patients who visit health institutions. The purpose of this study was to determine the relationship between the level of patient satisfaction with health services at the UPTD Selensen Health Center, Indragiri Hilir Regency. The design of this study was descriptive correlation with a cross-sectional approach. The population in this study were all patients who visited the Selensen Health Center, totaling 150 people with a sample of 109 respondents. The study was conducted in Mei - Agustus 2024. The sampling technique was purposive sampling. Data were analyzed univariately and bivariately with a computerized system. The results of the study showed that most 82.6% of patient satisfaction with health center services was in the satisfied category and most 84.4% of respondents had health services in the good category. The results of the statistical test showed that there was a relationship between the level of patient satisfaction with health services at the UPTD Selensen Health Center, Indragiri Hilir Regency ($p = 0.000$). It is hoped that health workers in this study will use this as a reference for the Selensen Health Center to improve the quality of health services at the Health Center so that the level of satisfaction of the community using health service facilities will also increase.

Keyword: Satisfaction, Patients, Health Services, Health Centers

PENDAHULUAN

Hak asasi setiap manusia adalah untuk memiliki kesehatan yang baik. Selain itu, kesehatan harus diwujudkan bagi seluruh lapisan masyarakat sebagai bagian dari kesejahteraan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang terkandung dalam Pancasila dan UUD 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, aman, dan berkualitas tinggi. (Effendi & Junita, 2020)

Pelayanan kesehatan yang baik membutuhkan upaya berkelanjutan melalui evaluasi standar pelayanan dan partisipasi aktif masyarakat. Program kesehatan, seperti imunisasi dan posyandu, menjadi indikator keberhasilan sistem kesehatan. Salah satu unit pelayanan kesehatan utama di Indonesia adalah Puskesmas, yang menekankan upaya promotif dan preventif sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bertanggung jawab atas wilayah kerjanya untuk mencapai "kecamatan sehat". Untuk itu, Puskesmas harus memberikan pelayanan optimal dan menghadapi tantangan spesifik di wilayah masing-masing (Effendi & Junita, 2020). Selain fokus pada layanan medis, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang dipengaruhi faktor keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas yang tersedia (Handayani, 2016; Istiqomah, 2016). Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien cukup baik, terutama pada dimensi ketanggapan (81,92%), keandalan (81,75%), dan jaminan (82,01%). Namun, dimensi empati (80,52%) dan berwujud (77,77%) masih memerlukan perbaikan (Effendi & Junita, 2020; Pratiwi, 2020). Kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada aspek reliability dan tangibles (Afriozia & Baidillah, 2021; Herman et al., 2014).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Selensen, Kabupaten Indragiri Hilir. Oleh karena itu penelitian ini juga bertujuan memberikan gambaran tentang sejauh mana kepuasan pasien berkorelasi dengan kualitas pelayanan yang diterima, serta

menghasilkan data yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut

UPTD Puskesmas Selensen di Kabupaten Indragiri Hilir melayani wilayah delapan kelurahan dengan kunjungan pasien yang cukup tinggi, mencapai 3.972 kunjungan pada tahun 2023. Dari Januari hingga Maret 2024, rata-rata kunjungan pasien adalah 150 per bulan, menunjukkan tingginya beban layanan.

Namun, meskipun jumlah kunjungan pasien cukup banyak, hasil survei awal yang dilakukan pada Februari dan April 2024 mengungkapkan beberapa masalah dalam pelayanan yang perlu segera ditangani. Sebanyak 60% pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama di loket pendaftaran, sementara 50% pasien lainnya mengeluhkan waktu tunggu untuk bertemu dengan dokter yang dianggap terlalu lama. Selain itu, sebanyak 60% pasien juga merasa bahwa petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dan 60% lainnya mengeluhkan fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang perawatan yang kurang nyaman. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, baik dalam hal kecepatan, sikap petugas, maupun kualitas fasilitas yang ada di Puskesmas Selensen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskripsi korelasi dengan pendekatan cross sectional dimana pengambilan data hanya diambil pada satu waktu. Penelitian deskripsi korelasi menurut Budiman (2011) merupakan jenis penelitian analitik yang bertujuan menetapkan besarnya hubungan antar variabel yang diteliti. Jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebesar 109 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri. Lokasi penelitian akan dilakukan di UPTD Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir.

Penelitian dilakukan dari bulan Mei 2024 - Agustus 2024. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner mutu pelayanan kesehatan. Analisis data menggunakan

Univariat dan analisis Bivariat dengan Uji chi square jika syarat-syarat dari uji chi square terpenuhi antara lain tidak ada nilai expected yang kurang dari 5% . Hasil uji chi square dilihat pada tabel pearson chi-square dimana jika p value kecil dari α H0 gagal ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	F	%
1	Usia		
	Dewasa Awal	27	24,8
	Dewasa Akhir	27	24,8
	Lansia Awal	33	30,3
	Lansia Akhir	15	13,8
	Manula	7	6,4
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	50	45,9
	Perempuan	59	54,1
3	Pendidikan		
	Rendah	50	45,9
	Menengah	38	34,9
	Tinggi	21	19,3
4	Pekerjaan		
	Bekerja	76	69,7
	Tidak Bekerja	33	30,3
	Total	109	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan analisis dari Tabel 1, karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian menunjukkan variasi yang menarik. Dari 109 responden, sebagian besar berusia dewasa akhir dan lansia awal, dengan proporsi usia dewasa awal mencapai 24,8% dan lansia awal 30,3%. Jenis kelamin responden menunjukkan dominasi perempuan sebanyak 54,1%, sedangkan laki-laki menyumbang 45,9%. Pendidikan responden didominasi oleh mereka yang berpendidikan rendah (45,9%), diikuti oleh yang berpendidikan menengah (34,9%) dan tinggi (19,3%).

Dari sisi pekerjaan, mayoritas responden bekerja, dengan persentase mencapai 69,7%, sementara 30,3% lainnya tidak bekerja. Hal ini memberikan gambaran tentang karakteristik sosial-ekonomi dari responden yang lebih cenderung berusia lanjut, perempuan, berpendidikan rendah, dan

sebagian besar bekerja. Data ini sangat relevan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas, yang dapat membantu pihak terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih sesuai dengan kondisi demografis dan sosial-ekonomi masyarakat setempat.

Tabel 2. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi tentang Kepuasan Pasien di Puskesmas Selensen

No	Persepsi Kepuasan	F	%
1	Kurang Puas	19	17,4
2	Puas	90	82,6
	Total	109	100

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan dalam Tabel 2, dapat dilihat bahwa mayoritas responden, sebanyak 82,6%, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Selensen. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi di kalangan pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan di sana. Meskipun demikian, terdapat 17,4% responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan ini meliputi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis, ketepatan waktu pelayanan, serta fasilitas yang tersedia di Puskesmas. Tingginya persentase kepuasan menunjukkan bahwa Puskesmas Selensen sudah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien dalam aspek-aspek utama pelayanan kesehatan. Namun, penting untuk diperhatikan bahwa masih ada kelompok pasien yang merasa kurang puas, yang mengindikasikan perlunya perbaikan atau penyesuaian dalam beberapa aspek pelayanan untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pasien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan pasien menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh manajemen Puskesmas Selensen.

Tabel 3. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Selensen

No	Pelayanan	f	%
1	Kurang Baik	17	15,6
2	Baik	92	84,4
	Total	109	100

S Berdasarkan Tabel 3, analisis distribusi frekuensi pelayanan kesehatan di Puskesmas

Selensen menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 84,4%, merasa bahwa pelayanan yang diterima berada dalam kategori baik. Hal ini mencerminkan bahwa Puskesmas Selensen telah berhasil memberikan pelayanan yang memadai kepada pasien, dengan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh sebagian besar pengunjungnya. Namun, meskipun persentase kepuasan yang tinggi, terdapat 15,6% responden yang merasa pelayanan yang diberikan kurang baik.

Hal ini menandakan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek

pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, atau penyediaan fasilitas yang lebih memadai. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan dan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan memperhatikan umpan balik dari pasien yang merasa kurang puas, Puskesmas dapat terus mengoptimalkan pelayanan yang diberikan untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi dan memenuhi harapan masyarakat.

Tabel 4. Analisis Bivariat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir

No	Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total		<i>p-value</i>
		Kurang Baik		Baik		n	%	
		f	%	F	%			
1	Kurang Puas	12	63,2	7	36,8	19	100	0,000
2	Puas	5	5,6	85	78	90	100	
Jumlah		17	15,6	92	84,4	109	100	

Berdasarkan Tabel 4. didapatkan bahwa dari 19 (100%) responden yang memiliki tingkat kepuasan kurang puas, sebanyak 12 (63,2%) responden menyatakan kurang baik mutu pelayanan kesehatan Puskesmas. Dari pernyataan kuesioner didapatkan bahwa sebanyak 19 orang pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir dengan hampir semua point pertanyaan pada kuesioner pasien memberikan nilai dibawah 3. Dari 90 (100%) yang memiliki tingkat kepuasan puas, sebanyak 5 (5,6%) responden menyatakan kurang baik dalam menjaga pelayanan kesehatan Puskesmas dan sebanyak 85 (76,0%) responden menyatakan baik dalam menjaga pelayanan Puskesmas.

Hasil penelitian yang dilakukan pada 109 responden di Puskesmas Selensen menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir. Nilai *p* (*P Value*) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien sangat kuat dan bermakna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan

secara langsung berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kesembuhan fisik dari penyakit yang mereka alami, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek non-fisik, seperti sikap, pengetahuan, dan keterampilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan. Pasien mengharapkan pengalaman yang nyaman dan mendukung dalam proses penyembuhan mereka, yang mencakup komunikasi yang baik dengan petugas medis serta kemampuan mereka dalam memberikan penanganan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Fasilitas yang nyaman, bersih, dan lengkap dapat meningkatkan rasa aman dan kenyamanan pasien selama mereka menjalani perawatan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas tidak hanya mengandalkan keterampilan medis, tetapi juga mencakup faktor-faktor lingkungan yang mendukung pengalaman pasien.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan,

Puskesmas perlu fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas yang ada. Di era sekarang, kebutuhan akan kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Oleh karena itu, Puskesmas perlu meningkatkan fungsi pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi pasien dan masyarakat. Fungsi pelayanan yang baik tidak hanya dapat meningkatkan kualitas hidup pasien, tetapi juga membangun citra positif bagi fasilitas kesehatan itu sendiri. Namun, Puskesmas menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan ketersediaan peralatan medis yang semakin canggih. Meskipun demikian, Puskesmas tetap dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang merupakan bagian dari komitmen mereka terhadap kesehatan dan kesejahteraan warga.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi munculnya ketidakpuasan pasien, yang sering kali menjadi hambatan bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu penyebab utama adalah adanya kegagalan dalam komunikasi antara pasien dan petugas medis. Ketidakjelasan informasi terkait kondisi kesehatan pasien atau prosedur perawatan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Selain itu, waktu pelayanan yang tidak efisien juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien, terutama jika waktu tunggu terlalu lama. Kualitas pelayanan yang buruk, seperti ketidakramahan petugas atau proses pelayanan yang lambat, juga berkontribusi terhadap rasa kecewa pasien.

Harga dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan sering kali menjadi sumber ketidakpuasan. Pasien sering merasa bahwa biaya yang dikenakan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan dan menyebabkan pasien enggan untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk memperhatikan faktor biaya, memastikan bahwa pelayanan tetap terjangkau namun berkualitas tinggi.

Pemberian edukasi kepada pasien dan keluarga merupakan salah satu intervensi penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tim kesehatan, termasuk perawat dan bidan, memainkan peran kunci dalam memberikan informasi yang jelas dan bermanfaat mengenai kondisi kesehatan pasien

serta langkah-langkah perawatan yang perlu diikuti. Fenomena yang sering terjadi di Puskesmas adalah belum optimalnya supervisi dalam pelaksanaan pemberian edukasi. Hal ini bisa menghambat keberhasilan dalam mencapai pemahaman yang baik di kalangan pasien.

Untuk mengoptimalkan pemberian edukasi, penting bagi Puskesmas untuk memiliki panduan, pedoman, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Instrumen yang tepat juga diperlukan untuk mendukung proses ini. Dengan adanya dukungan dan komitmen dari setiap staf manajerial, serta peran aktif perawat dan bidan klinis, perubahan yang signifikan dapat terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemberian edukasi yang baik akan memperkuat hubungan antara tenaga medis dan pasien, meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Implementasi supervisi dalam pelaksanaan edukasi di Puskesmas dapat mencakup pembuatan protokol supervisi klinis, yang mencakup panduan, alur pelaksanaan, dan formulir dokumentasi. Dengan adanya sistem yang terstruktur ini, Puskesmas dapat memastikan bahwa edukasi diberikan dengan cara yang konsisten dan terukur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kebidanan secara keseluruhan (Sariyani, 2024).

Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, maka mereka akan merasa puas dan kemungkinan besar akan merekomendasikan Puskesmas tersebut kepada orang lain. Salah satu faktor yang berperan penting dalam kualitas pelayanan adalah edukasi kepada pasien. Edukasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang kondisi kesehatan mereka, pilihan pengobatan, serta pentingnya mengikuti instruksi medis yang diberikan. Dengan pemahaman yang baik, pasien akan merasa lebih terlibat dalam proses perawatan dan ini dapat meningkatkan rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Pasien yang puas tidak hanya akan mendapatkan manfaat pribadi tetapi juga dapat berbagi pengalaman positif kepada masyarakat, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi unit pelayanan kesehatan itu

sendiri. Oleh karena itu, Puskesmas harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki komunikasi, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas medis agar dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi. Edukasi pasien yang baik juga berperan dalam memastikan bahwa pasien dapat mengelola kondisi kesehatan mereka dengan lebih mandiri, mengurangi tingkat komplikasi, dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas, maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan, maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Rosa, 2015). Menurut Kotler, “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan dan berakhir pada loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah salah satu faktor yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan” (Romadhoni dkk., 2015).

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Selensen Kabupaten Indragiri Hilir. Dari total 109 responden, sebanyak 82,6% menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, sementara 84,4% menilai mutu pelayanan yang diberikan tergolong baik. Namun, 63,2% responden yang merasa kurang puas mengungkapkan bahwa mutu pelayanan tidak memenuhi harapan mereka. Hasil analisis statistik bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data yang dikumpulkan hanya berasal dari satu Puskesmas, sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke seluruh puskesmas di

wilayah lain. Kedua, metode pengumpulan data yang menggunakan kuesioner dapat dipengaruhi oleh persepsi subjektif responden, yang mungkin berbeda tergantung pada kondisi saat survei dilakukan. Ketiga, faktor eksternal seperti kualitas infrastruktur Puskesmas dan pengetahuan responden mengenai standar pelayanan kesehatan tidak dianalisis secara mendalam, padahal faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of nursing practice and education*, 01(02), 169–180. <https://doi.org/10.34305/JNPE.V1I2.305>.
- Budiman. (2011). *Penelitian Kesehatan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Herman, Sudirman, & Nizmayanun. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako*, 22–35. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisa data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Imron, M. & Munif. (2014). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. (2). Jakarta : Penerbit Sagung Seto.
- Istiqomah, N. F. (2016). *Hubungan Mutu*

Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015. Universitas Negeri Semarang.

- Maharina, F. D. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Cililin. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 84–89.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312.
- Pratiwi, N. K. D. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022. Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- Sariyani Made Dewi. 2024. Gambaran Supervisi Pemberian Edukasi Kepada Pasien dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Klinik TA Denpasar. *The Journal of Health Promotion and Education*, 1(1). 34-39.
<https://doi.org/10.36049/hope.v1i1.257>