

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG TENAGA KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CITEUREUP

Nurul Rahmah Oktaviani¹, Setiawati², Lilis Rohayani³

^{1,2,3} Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan, Jurusan Ilmu Keperawatan (S1)
Jl. Terusan Jend. Sudirman, Cimahi, Jawa Barat, Kota Cimahi, Jawa Barat 40525
Email : nurulrahmahoktaviani@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan baik untuk mencegah maupun mengobati meliputi 9 unsur komponen. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja yang tidak diharapkan terdiri dari 5 dimensi terdapat 4 dimensi yang bermasalah pada penelitian ini diantaranya tangibel, reliability, responsiveness, assurance. Pelayanan yang kurang baik akan berdampak terhadap kepuasan pasien menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Cimahi mengenai survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan puskesmas pada tahun 2024, nilai tertinggi di Puskesmas Cigugur Tengah (84,32) dan nilai terendah di Puskesmas Citeureup (80,04). **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Citeureup. **Metode :** Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian survei analitik menggunakan desain *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 91 orang dengan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Alat Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dilakukan analisa data yaitu univariat dan bivariat (*Uji Chi-Square*). **Hasil :** Berdasarkan hasil analisis univariat dapat diketahui yang merasakan pelayanan kurang baik sebanyak 42 orang (46,2%) dan yang merasakan kurang puas sebanyak 42 orang (46,2%). Hasil menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai *P value* $0,01 < 0,05$. **Kesimpulan :** Terdapat hubungan persepsi pasien tentang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Saran bagi puskesmas dapat melengkapi fasilitas seperti kursi tunggu, kursi roda dan kruk dan saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti mengenai "Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Tenaga Kesehatan.

ABSTRACT

Background: Health services are services provided both to prevent and treat, including 9 component elements and patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of unexpected performance consisting of 5 dimensions, there are 4 dimensions that are problematic in this research, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance. Poor service will have an impact on patient satisfaction according to data from the Cimahi City Health Service regarding a community satisfaction survey regarding community health center services in 2024, the highest score was at the Cigugur Tengah Health Center (84.32) and the lowest score was at the Citeureup Community Health Center (80.04). **Objective:** This study aims to determine the relationship between patient perceptions of health workers in providing health services and patient satisfaction at the Citeureup Community Health Center. **Method:** Type of research is quantitative with an analytical survey research design in this research method using a cross sectional design. The total sample was 91 people using purposive sampling technique, there were inclusion and exclusion criteria. Data collection uses a questionnaire. Data analysis was carried out, namely univariate and bivariate (*Chi-Square*). **Results:** Based on the results of the univariate analysis, it can be seen that 42 people (46.2%) felt the service was poor and 42 people (46.2%) felt less satisfied. *Chi-Square* test results show that there is a relationship between health services and patient satisfaction with a *P value* of $0.00 < 0.05$. **Conclusion:** There is a relationship between patient perceptions about health workers in providing health services and patient satisfaction. Suggestions for community health centers can be equipped with facilities such as waiting chairs, wheelchairs and crutches and suggestions for future researchers are expected to research "Factors that influence health services.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Services, Health Workers.



PENDAHULUAN

Puskesmas adalah lembaga kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) pada tingkat pertama dengan fokus utama promosi dan pencegahan. Upaya kesehatan masyarakat (UKM) merupakan pelayanan kesehatan masyarakat yang paling besar seperti imunisasi, konseling kesehatan, dan pengobatan penyakit menular. Upaya kesehatan perorangan (UKP) mencakup pelayanan kesehatan individual seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan tindakan medis lainnya.⁽¹⁾

Pelayanan kesehatan diperoleh dari fasilitas kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik diperlukan peningkatan tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi, sehingga kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan meningkat dan hasil kerja tenaga kesehatan meningkat.⁽²⁾ Sebagai tenaga kesehatan harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.⁽³⁾ Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.⁽⁴⁾

Komponen dari pelayanan kesehatan yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.⁽⁵⁾ Adapun dimensi kepuasan pasien berdasarkan lima karakteristik meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*).⁽⁴⁾⁽⁶⁾ Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada persepsi pasien tentang Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan dikarenakan berdasarkan hasil studi pendahuluan yaitu wawancara pada tanggal 26 februari 2024 yang dilakukan peneliti kepada pasien di Puskesmas Citeureup

didapatkan dari 10 responden. 6 responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan setempat dikarenakan masih ada yang kurang ramah dan kurang sopan, kurangnya tenaga kesehatan dalam memperhatikan pasiennya, kurang cepat dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang berikan. Sedangkan 4 pasien mengatakan pelayanan sudah dirasakan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Citeureup.

Kesehatan di Kota Cimahi Tahun 2023 kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tentang tingkat kepuasan dengan rata-rata 82,01 sedangkan yang ada di Puskesmas Citeureup dengan tingkat kepuasan rata-rata 80,04.

Menurut penelitian WHO kepuasan pasien berbeda-beda disetiap negara. Kepuasan pasien di negara maju sudah lebih tinggi dibandingkan pasien dinegara berkembang. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan di negara berkembang hanya mencapai 80% dari tingkat kepuasan. Jumlah ini masih dibawah standar pelayanan minimal 90% yang ditetapkan oleh pemerintah dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.⁽³⁾⁽¹⁾

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian survei analitik dalam metode penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli klinik umum 3 bulan terakhir dibulan januari sampai maret 2024 di Puskesmas Citeureup yaitu berjumlah 1025. Berdasarkan kriteria tersebut dengan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dengan Jumlah sampel sebanyak 91 orang dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* terdapat kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dilakukan analisa data yaitu univariat dan bivariat (*Chi-Square*).



HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Citeureup Tahun 2024

| Variabel | Frekuensi (n) | Presentasi (%) |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Pelayanan Kurang Baik | 42 | 46,2% |
| Pelayanan Baik | 49 | 53,8% |
| Total | 91 | 100% |

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Citeureup Tahun 2024

| Variabel | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Kurang Puas | 42 | 46,2% |
| Puas | 49 | 53,8% |
| Total | 91 | 100% |

Tabel 3. Hasil Analisa Statistik Hubungan Persepsi Pasien Tentang Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Citeureup Tahun 2024

| Pelayanan Kesehatan | Kepuasan Pasien | | | | | | P Value |
|-----------------------|-----------------|-----|------|-----|-------|-----|---------|
| | Kurang | | Puas | | Total | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Pelayanan Kurang Baik | 42 | 100 | 0 | 0 | 42 | 100 | 0,00 |
| Pelayanan Baik | 0 | 0 | 49 | 100 | 49 | 100 | |
| Total | 42 | 100 | 49 | 100 | 91 | 100 | |

PEMBAHASAN

Hasil analisis peneliti pada tabel 1. Distribusi Frekuensi pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Citeureup yaitu dalam pelayanan kurang baik sebanyak (46,2%). Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan baik untuk mencegah maupun mengobati penyakit yang bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan, untuk memastikan kebutuhan tiap individu atau masyarakat dalam menangani permasalahan terkait kesehatan yang ada dapat terpenuhi.⁽⁷⁾ Pelayanan kesehatan menurut⁽⁵⁾ terdapat 9 unsur komponen penting dalam pelayanan kesehatan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran masukan, sarana dan prasarana. Kesembilan unsur inilah yang harus diperhatikan oleh puskesmas dalam memberikan pelayanan, karena pelayanan kesehatan tidak akan sempurna bila salah satu unsur tidak terpenuhi.⁽⁸⁾⁽⁹⁾

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden mendapatkan pelayanan yang masih dalam kondisi kurang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yang didukung dengan hasil kuesioner pelayanan kesehatan yang diisi oleh responden yang mendapatkan pelayanan kurang baik yaitu terdapat pada komponen waktu pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran masukan, sarana dan prasarana. pada komponen waktu pelayanan yaitu kurang sesuai/kurang tepat waktu dalam



memberikan pelayanan disetiap jenis layanan dalam jadwal yang sudah ditetapkan. Pada komponen perilaku pelaksana sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu kurang dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yaitu kurang sesuai. Pada komponen penanganan pengaduan saran masukan yang artinya petugas puskesmas kurang sesuai dalam memberikan pelayanan tentang penanganan pengaduan dan pengguna layanan. Pada komponen sarana dan prasarana yaitu kurang lengkap terkait sarana dan prasarana yang ada di puskesmas seperti kurang lengkap terhadap fasilitas (kursi roda, kruk, dan kursi tunggu) yang ada di Puskesmas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh⁽¹⁰⁾ “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X Tahun 2023” pelayanan baik sebesar 74,53% dimana yang diukur 9 unsur pelayanan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Hasil analisis peneliti pada tabel 2. Distribusi Frekuensi kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Citeureup yaitu dalam pelayanan kurang baik sebanyak (46,2%) merasa kurang puas. Kepuasan pasien adalah evaluasi dalam bentuk respon perasaan puas serta senang yang dirasakan pasien sebab terpenuhinya keinginan atau harapan dalam menggunakan atau menerima pelayanan dari petugas medis menurut.⁽¹¹⁾ Dalam teori kualitas layanan (*service quality*), persepsi merupakan hasil evaluasi atas harapan terhadap layanan yang ideal dan pengalaman aktual layanan yang diterima. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa persepsi pasien mencakup dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini membantu memahami bagaimana pasien menilai interaksi mereka dengan tenaga kesehatan, fasilitas, serta proses pelayanan klinis yang diterima. Dalam konteks kesehatan, persepsi yang positif menunjukkan bahwa tenaga kesehatan

mampu memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam hal profesionalisme, komunikasi, dan pelayanan klinis yang aman serta efektif.⁽¹²⁾ Kepuasan pasien dipahami sebagai evaluasi kognitif dan afektif terhadap pengalaman layanan yang diterima pasien, yaitu sejauh mana pengalaman layanan sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pasien.⁽¹³⁾ Kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibel*).⁽⁴⁾ Dalam pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan merupakan ujung tombak layanan dan sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Ketika pasien menilai mutu pelayanan — seperti kompetensi klinis, empati, ketepatan waktu respons, dan keterampilan komunikasi — mereka menilai aspek-aspek tersebut sebagai bagian dari pelayanan tenaga kesehatan.⁽¹⁴⁾

Teori pelayanan kesehatan menyatakan bahwa persepsi pasien berfungsi sebagai mediator antara pengalaman klinis dan kepuasan pasien. Persepsi tidak hanya dibentuk oleh faktor klinis (misalnya diagnosis dan terapi) tetapi juga oleh pihak non-teknis tenaga kesehatan seperti komunikasi, empati, pengambilan keputusan bersama, dan koordinasi tim layanan.⁽¹⁵⁾ Dari perspektif teori dan bukti empiris, persepsi pasien terhadap peran tenaga kesehatan adalah aspek penting dalam pembentukan kepuasan pasien.⁽¹⁶⁾

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden terdapat 4 dimensi kepuasan pasien yang kurang puas didapatkan pada dimensi Bukti fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*). Pada dimensi *Tangibel* responden merasa kurang nyaman dan kurang bersih pada saat di ruang tunggu pasien dan kurangnya ketersediaan alat bantu darurat di puskesmas seperti (tabung oksigen dan kursi roda). Pada dimensi *Reliability* responden kurang puas terhadap jam layanan seperti (buka dan tutup) puskesmas kurang tepat waktu pada saat pembukaan puskesmas kadang responden suka menunggu dari waktu jam pelayanan yang seharusnya buka dan responden merasa kurang puas pada saat



pelayanan puskesmas dilakukan kurang cepat dan kurang tanggap. Pada dimensi *Responsiveness* responden kurang puas pada saat di pendaftaran karena ada yang menggunakan sistem via online dan ada yang datang langsung ke puskesmas itu sendiri, responden merasa kurang puas juga pada saat petugas loket menjawab pertanyaan saat kesulitan memahami prosedur sehingga responden merasa kurang puas juga karena ada petugas medis/non medis yang tidak memberikan perhatian dan kemauan untuk membantu responden pada saat di puskesmas sehingga ada beberapa responden merasa kesulitan. Pada dimensi *Assurance* responden kurang puas karena ada beberapa petugas medis/non medis yang sikapnya kurang ramah dan ketika pasien bertanya ada yang menjawab dengan ekspresi seperti jutek terhadap responden.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh⁽¹⁷⁾ tentang “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala” hasil dari Penelitian ini Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas, sebanyak 17 orang (34,0%) berada pada akses yang terjangkau. Hal tersebut terjadi karena persediaan toilet bersih yang masih kurang, sehingga responden tidak merasa nyaman. Adapun responden yang menyatakan puas, lebih tinggi berada pada akses yang terjangkau sebanyak 33 orang (66,0%).

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 91 responden, responden merasakan pelayanan kurang baik dalam kategori kurang puas sebanyak 42 orang (100%) dan dalam kategori puas sebanyak (0%). Hasil dari pelayanan baik dalam kategori kurang puas sebanyak (0%) dan pelayanan dalam kategori puas sebanyak 49 orang (100%). Berdasarkan hasil analisis didapatkan p value $0,001 < \text{nilai alpha } 0,05$. Maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Citeureup.

Komponen pelayanan kesehatan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan,

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan baik untuk mencegah maupun mengobati penyakit yang bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan, untuk memastikan kebutuhan tiap individu atau masyarakat dalam menangani permasalahan terkait kesehatan yang ada dapat terpenuhi⁽⁷⁾. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien merupakan modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia akan menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama ketika mereka membutuhkannya lagi. Pasien yang setia bahkan mungkin merujuk orang lain ke pelayanan kesehatan yang sama. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.⁽⁴⁾

Faktor yang mempengaruhi akan berdampak dari Pelayanan yang kurang baik yaitu terhadap masyarakat yang berobat di puskesmas dan untuk puskesmas itu sendiri akan kehilangan pasien karena pasien mendapatkan pelayanan yang kurang baik bahkan mempengaruhi akreditasi puskesmas itu sendiri.⁽¹⁸⁾ Dampak dari ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke puskesmas, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap pasien lain sehingga membuat pasien lain tidak tertarik berobat ke puskesmas tersebut yang mengakibatkan jumlah pengunjung turun.⁽¹⁹⁾

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh⁽²⁰⁾ tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo, Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dengan nilai p -value $0,000 < \alpha (0,05)$, yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga. Kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga mayoritas



dinilai baik (48,8%) oleh pasien. Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (39,3%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Hubungan Persepsi Pasien tentang Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Citeureup” terdapat 91 responden dengan ini peneliti menyimpulkan : 1) Gambaran pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk pelayanan kurang baik sebanyak 42 orang (46,2%) dan pelayanan baik sebanyak 49 orang (53,8%), 2) Gambaran kepuasan pasien dalam penelitian ini kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 42 orang (46,2%) dan kepuasan pasien yang puas 49 orang (53,8%), 3) Hasil uji statistik didapatkan p value (0,001) < nilai alpha (0,05) hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Citeureup.

DAFTAR PUSTAKA

1. kementerian Kesehatan Indonesia (kemenkes RI). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. kementerian Kesehat Indones (kemenkes RI) [Internet]. Available from: <https://www.kemkes.go.id>
2. Ivana T, Taraneti D, Permana LI. Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *J Keperawatan Suaka Insa*. 2020;5(1):133–42.
3. Langingi A. Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *J Sains Dan Kesehat*. 2022;1(2):46–51.
4. Nursalam. *Manajemen Keperawatan. aplikasi dalam praktek keperawatan profesional* edisi 6. Penerbit Salemba

Med. 2022;

5. Hermanto H, Yatinigrum A. Sembilan Unsur Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *J Ilmu Manaj Advant*. 2018;2(2):17–30.
6. Nursalam. *Manajemen Keperawatan*. 2022.
7. Lasso CKR. Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review. *J Ilm Permas J Ilm STIKES Kendal*. 2023;
8. Ananda R, Damayanti R, Maharja R. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *J Keperawatan Prof*. 2023;4(1):9–17.
9. Ananda R, Heriyati H, Mubarak MH, Maharja R. Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Parepare. *J Promot Prev*. 2025;8(2):252–61.
10. Norhasanah N, Dewi AP. Pendidikan Gizi Berpengaruh Terhadap Pengetahuan dan Sikap Mengenai Gizi Seimbang pada Remaja Putri Kurang Energi Kronik di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjar. *J Kesehat Indones*. 2021;11(3):111–5.
11. Salman AB, Purwanto A, Rukmana IH, Rangga A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo. *Precise J Econ*. 2024;3(1):45–56.
12. Pangaribuan NY, Vanessa V, Anurantha JJ. The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A



- Systematic Review. *J Res Soc Sci Econ Manag.* 2025;5(5):5285–93.
13. Wahyuningsih NTA, Puspa DNE, Wibowo DB. Hubungan antara Persepsi dan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *J Kesehat.* 2025;14(1):27–33.
14. Ruus AAS, Tucunan AAT, Mandagi CKF. Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *KESMAS J Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi.* 2019;8(7).
15. Harningsih N. Pengaruh Kompetensi dan Integritas Perawat terhadap Niat Merekomendasikan Pelayanan: Pengalaman Pasien sebagai Variabel Pemediiasi (Studi pada Rumah Sakit Budi Agung Juwana Pati). Thesis. 2024;
16. Poudel L, Baskota S, Mali P, Pradhananga P, Malla N, Rajbhandari B, et al. Patient satisfaction in outpatient services at a tertiary care center: a descriptive cross-sectional study. *JNMA J Nepal Med Assoc.* 2020;58(225):301.
17. Herman H, Sudirman S, Nizmayanun N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Preventif.* 2014;5(2):160876.
18. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *J Complement Heal.* 2022;2(1):63–6.
19. Zahirah LR. Hubungan Antara Waiting Time Of Service Dengan Satisfaction Of Patient Di Puskesmas Tegal Binangun Palembang. Universitas Bina Darma; 2024.
20. Tarigan SFN, Simatupang R. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. *J Kolaboratif Sains.* 2024;7(5):1711–6.