

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS LIU KECAMATAN SABBANGPARU KABUPATEN WAJO

Ahmad Mayundari^{1*}, Ikhwani², Kassaming³, Muhammad Hisyam⁴

^{1,2,3,4*} Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Email : ahmadmayundari@gmail.com /082271648330

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang fundamental dan harus dijamin aksesibilitas serta mutunya bagi seluruh masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Liu, Kecamatan Sabbangparu, Kabupaten Wajo, tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 75% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan persepsi yang baik pada seluruh dimensi kualitas layanan. Analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: pelayanan prima, kepuasan pasien, kualitas layanan, Puskesmas, hak kesehatan.

Artikel Info : Diterima

; Revisi

Publikasi

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Bahkan, Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap

orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah puskesmas mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik mutu pelayanan kesehatan tersebut maka makin sempurna kepuasan tersebut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (perceived performance) dengan ekspektasinya. Dengan demikian, seorang pasien puas atau tidak, selain ditentukan oleh sarana prasarana yang tersedia di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, juga sangat tergantung pada kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2001).

Dalam peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat disebutkan bahwa puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi puskesmas tersebut, puskesmas harus menjalankan manajemen puskesmas secara efektif dan efisien, manajemen puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu. Bagi masyarakat Puskesmas adalah satu-satunya sarana kesehatan atau tempat berobat yang disediakan pemerintah terdekat dan dengan biaya terjangkau. Biaya berobat kerumah sakit terlalu mahal, Puskesmas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. Puskesmas dituntut untuk memiliki manajemen mutu yang baik dan dapat mengendalikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Sistem kepastian kualitas pelayanan kesehatan diperlukan untuk meningkatkan dan menjamin pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan

kesehatan kepada para pasiennya.

Layanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

METODE

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan pendekatan eksplanatory. Penelitian eksplanatory merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis (Sugiyono, 2006). Alasan utama memilih jenis penelitian eksplanatory ini untuk menguji hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan variabel bebas (persepsi pelayanan prima) terhadap (tingkat kepuasan pasien). Sifat penelitian ini adalah penelitian cross sectional yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh persepsi pelayanan prima kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo tahun 2025.

HASIL

1. Analisis Univariat

Untuk mengetahui distribusi frekuensi terhadap variabel independen dan dependen, uji univariat dapat dilakukan.

a. Karakteristik Responden

a). Umur

Tabel 5.1 Karakteristik berdasarkan umur responden
 di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Umur	(n)	Persentase (%)
17-30 tahun	65	65.0
31-45 tahun	31	31.0

46-60 tahun	4	4.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dipilih berdasarkan karakteristik umur, masing – masing memiliki jumlah data yang berbeda dari kelompok umur 17-30 tahun, ada 65 responden dengan persentase 63.0%, dari kelompok umur 31-45 tahun, ada 31 responden dengan persentase 32,0%, dan dari kelompok umur 46-60 tahun ada 4 responden dengan persentase 5,0%.

b). Jenis Kelamin

Tabel 5.2

Karakteristik bersarkan jenis kelamin responden di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Jenis Kelamin	(n)	Persentase (%)
Laki – Laki	23	23.0
Perempuan	77	77.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 responden kategori jenis kelamin, 23 responden laki – laki dengan persentase 23.0% dan 77 responden perempuan dengan persentase 77.0%, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5.2

b. Kualitas Pelayanan Kesehatan

a). Bukti Fisik

Tabel 5.3

Distribusi data berdasarkan variabel Bukti Fisik di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Bukti fisik	(n)	Persentase (%)
-------------	-----	----------------

Baik	95	95.0
Kurang Baik	5	5.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 responden, 95 memiliki bukti fisik baik (85,0%) dan 5 memiliki bukti fisik kurang baik (5.0%), memiliki tabel 5.3

b). Kehandalan

Tabel 5.4

Distribusi data berdasarkan variabel kehandalan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Kehandalan	(n)	Persentase (%)
Baik	94	94.0
Kurang Baik	6	6.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 responden, 94 memiliki kehandalan Baik (94.0%) dan 6 memiliki kurang baik (6.0%), menurut tabel 5.4.

c). Ketanggapan

Tabel 5.5

Distribusi data berdasarkan variabel Ketanggapan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Ketanggapan	(n)	Persentase (%)
Baik	93	93.0
Kurang Baik	7	7.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 orang yang menjawab, 93 orang menganggap ketanggapan baik (93.0%) dan 7 orang menganggap ketanggapan kurang baik (7.0%), menurut tabel 5.5.

d). Empati

Tabel 5.6

Distribusi data berdasarkan variabel Ketanggapan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Ketanggapan	(n)	Persentase (%)
Baik	91	91.0
Kurang Baik	9	9.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 orang yang menjawab, 91 orang mengaggap empati baik (91.0%) dan 9 orang mengaggap ketanggapan kurang baik (9.0%), menurut tabel 5.6.

e). Jaminan

Tabel 5.7

Distribusi data berdasarkan variabel Ketanggapan
di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Ketanggapan	(n)	Persentase (%)
Baik	92	92.0
Kurang Baik	8	8.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 orang yang menjawab, 92 orang mengaggap jaminan baik (92.0%) dan 8 orang mengaggap ketanggapan kurang baik (8.0%), menurut tabel 5.7.

c). Kepuasan pasien

Tabel 5.8

Distribusi data berdasarkan variabel Kepuasan Pasien
di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo

Kepuasan Pasien	(n)	Persentase (%)
Puas	75	75.0
Kurang Puas	25	25.0
Total	100	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Dari 100 responden, 75 memiliki kepuasan pasien yang puas (75.0%) dan 25 memilih kepuasan pasien yang kurang puas (25.0%), menurut tabel 5.8.

2. Analisis Bivariat

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo dipelajari melalui analisis bivariat ini. Studi ini menggunakan hasil uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan jika nilai p kurang dari 0,05 ($p < 0,05$) dan tidak ada hubungan jika nilai p lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$).

Tabel 5.9

Hubungan tingkat kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo Berdasarkan Dimensi Bukti fisik

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	Persentase	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	84	88,4	11	11,6	95	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	5	100,0	5	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa 84 dari mereka (88,4%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan bukti fisik baik dan kepuasan pasien puas; 11 orang (11,6%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas; dan 5 orang (100) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas.

Nilai $p = 0,000$ di temukan dari uji chi-square pearsen. ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu, karena $p = 0,000 < 0,005$.

Tabel 5.10

Hubungan tingkat kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total	Persentase	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	84	89,0	10	10,6	94	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	6	100	6	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.8 di atas, hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa 89 dari mereka (89,0%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan baik dan kepuasan pasien puas; 10 orang (16,6%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas; dan 6 orang (100) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas.

Nilai $p = 0,000$ di temukan dari uji chi-square pearsen. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo, karena $p = 0,000 < 0,005$.

Tabel 5.11

Hubungan tingkat kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo Berdasarkan dimensi Ketanggapan

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total	Persentase	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	84	90,3	9	9,7	93	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	7	100	7	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa 84 dari mereka (93,3%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan ketanggapan baik dan kepuasan pasien puas; 9 orang (9,7%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas; dan 7 orang (100) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas.

Nilai $p = 0,000$ di temukan dari uji chi-square pearsen. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo, karena $p = 0,000 < 0,005$.

Tabel 5.12

Hubungan tingkat kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo Berdasarkan dimensi Empati

Empati	Kepuasan Pasien				Total	Persentase	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	74	81,3	17	18,7	91	100	0,000
Kurang Baik	1	11,1	8	88,9	9	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.12 di atas, hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa 74 dari mereka (81,3%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien puas; 1 orang (11,1%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien puas; 17 orang (18,7%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas, sedangkan 8 orang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang puas.

Nilai $p = 0,000$ di temukan dari uji chi-square pearsen. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu, karena $p = 0,000 < 0,005$.

Tabel 5.13

Hubungan tingkat kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo Berdasarkan dimensi Jaminan

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	Persentase	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	74	80,4	18	19,6	92	100	0,000
Kurang Baik	1	12,5	7	87,5	8	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa 74 dari mereka (80,4%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien puas; 1 orang (12,5%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien puas; 18 orang (19,6%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas, sedangkan 7 orang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang puas.

Nilai $p = 0,000$ di temukan dari uji chi-square pearsen. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo, karena $p = 0,000 < 0,005$.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian, yang dapat dilihat pada tabel 5.8, menunjukkan bahwa dari 100 responden, 75 (75,0%) yang memiliki puas terhadap kepuasan pasien dan 25 (25,0%) yang memiliki kurang puas. Sebagian dari hasil analisis dan data yang dikumpulkan dalam

penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan, semakin puas responden.

Berdasarkan dimensi Bukti Fisik sebanyak 95 (95,0%) orang memilih baik sedangkan 5 orang (5,0%) memilih kurang baik. Pada dimensi Keandalan sebanyak 94 (94,0%) memilih baik sedangkan 6 orang (6,0%) memilih kurang baik. Adapun pada dimensi Ketanggapan sebanyak 93 (93,0%) orang memilih baik sedangkan 7 orang (7,0%) memilih kurang baik. Dimensi Empati sebanyak 91 (91,0%) orang memiliki baik sedangkan 9 orang (9,0%) memilih kurang baik. dan, Dimensi Jaminan sebanyak 92,0%) orang memiliki baik sedangkan 8 orang (8,0%) memilih kurang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu, Kecamatan Sabbangparu, Kabupaten Wajo secara umum berada dalam kategori baik pada seluruh dimensi yang diteliti. Pada dimensi tangible (bukti fisik), mayoritas responden menilai pelayanan dalam kategori baik dengan persentase sebesar 95%, sedangkan 5% responden menilai kurang baik. Pada dimensi reliability (keandalan), kualitas pelayanan juga dinilai baik oleh 94% responden dan kurang baik oleh 6% responden.

Selanjutnya, pada dimensi responsiveness (ketanggapan), sebesar 93% responden memberikan penilaian baik, sementara 7% menyatakan kurang baik. Pada dimensi empathy (empati), pelayanan dinilai baik oleh 91% responden dan kurang baik oleh 9% responden. Adapun pada dimensi assurance (jaminan), sebanyak 92% responden menilai pelayanan dalam kategori baik dan 8% dalam kategori kurang baik.

Selain itu, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Liu, Kecamatan Sabbangparu, Kabupaten Wajo. Hal ini dibuktikan dengan nilai p sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Akuntansi, P. S. (2024). Gambaran Manajemen Complain di RSUP Dr. Tajuddin Chaild Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. 20(1), 105-123.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. Jurnal Pilar, 14(1), 15-31.
- Analgetika, S., & Kota, D. I. (2023). Pengaruh Pengetahuan Orang Tua Terhadap Perilaku Swamedika Analgetika Di Kota Denpasar. June.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit

- Umum Daerah Kabupaten Lahat. MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 6(1), 11–21.
- Darmawan, D., Sudrajat, I., Maulana, M. K. Z., & Febriyanto, B. (2021). Perencanaan Pengumpulan Data sebagai Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Lembaga Pelatihan. 5(1), 71–88. <https://doi.org/10.15294/pls.v5i1.30883>
- Effendi, K. (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>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2024). 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>
- Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52–61. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1456>
- Handayani, S., Tahir, M., & Sakinah, S. (2020). Hubungan Organisasi Dengan Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. 75, 9–15.
- Herniwati, A. S. R. (2021). Etika Profesi Dan Hukum Kesehatan (Issue April). Hersan Arifin, S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. 2(2), 1234–1239.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Lestari, T. R. P. (2019). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157–174. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/1880>
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- 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>
- Millah, A. S., Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. 1(2), 140–153.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek.

- Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara, 3(1), 34-49. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 472-478.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 3(2), 287. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan Stikes Muhammadiyah Ciamis*, 6(2), 20-28. <https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i2.81>
- Nugroho, F. W. H., Yuanda, F., Hasanah, S. N., Ahmad, Z. G., & Agustina, D. (2023). Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 15-23.
- Nurbaiti, A., Iriyanto, G., & Suhat. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pesisir Pantai Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah di Puskesmas Panggarangan Lebak Banten. *Healthy Papua: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 6(1), 380-389.
- Studies, C. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien B PJS. 8(1), 33-48.
- Theofilus, A., Max, I., & Dince, M. N. (2023). Pengaruh Faktor Keperilakuan Organisasi Terhadap Kegunaan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sikka). 1(4).
- Tinggi, S., Tarbiyah, I., & Karimun, M. (2023). Pengertian , Sumber, dan Dasar Pendidikan Islam. 3(1), 21-33.
- Tulwaidah, R., Mubyarto, N., & Ismail, M. (2023). Pengaruh literasi keuangan terhadap minat menabung Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN STS Jambi Di BANK Syariah. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(1), 158-171.
- Volume, J., Musa, X. H., Pelayanan, P. K., Aprin, S., & Email, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. 1(1).
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). 7, 2896- 2910