

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng

Sulaeman^{1*}, Irianti Harimi², Muhammad Tahir³

Fakultas Keperawatan dan Kebidanan^{1,2}, Fakultas Teknologi Kesehatan dan Sains³

*sulaemansidrap92@gmail.com

Abstrak

Objektif: Masa pandemi Covid-19 ialah masa dimana kualitas pelayanan menjadi perhatian yang sangat eksklusif, karena penduduk dilanda kekhawatiran terhadap layanan fasilitas kesehatan yang diberi disaat pandemic Covid-19. Oleh karena itu, kesehatan masyarakat harus kemudian didukung dengan pelayanan kesehatan yang baik dan profesional. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan karena negara memiliki tanggung jawab agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi seluruh penduduknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng Tahun 2021.

Metode : Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng Tahun 2021

Kesimpulan: meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi Standar Kualitas Pelayanan, antara lain melalui sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien sesuai dengan hak-hak pasien.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Latar Belakang

Seluruh negara digemparkan dengan merebaknya Virus baru yaitu Coronavirus disease 2019 atau yang disebut Covid-19, dimana virus ini pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada tanggal 31 Desember 2019 (Prastiwi, Darmawan & Efriani, 2020). Karena banyaknya pelaporan kasus yang disebabkan oleh penyebaran virus baru tersebut, maka pada tanggal 30 Januari 2020 WHO menetapkan kejadian tersebut sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia dan menetapkan pada tanggal 11 Maret 2020 sebagai pandemi Covid-19 (Kemenkes, 2020).

Selama masa pandemi tersebut, terjadi peningkatan jumlah kasus Covid-19 yang berlangsung cukup cepat dan sudah menyebar di berbagai negara (*Harahap, 2021*). Dengan beberapa negara yang memiliki kasus Covid-19 tertinggi di dunia yaitu United of America (1.154.985), Spain (218.011), Italy (211.938), The United Kingdom (190.588) dan Germany (163.860) (*Ayu, Mustakim, Handari & Ariasih, 2020*).

Di Indonesia sendiri, pada tahun 2021 sudah melaporkan sebanyak 1.677.274 kasus terkonfirmasi Covid-19 dari 24 Provinsi yaitu: Bali, Banten, DIY, DKI Jakarta, Jambi, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kep. Riau, Nusa Tenggara Barat, Sumatera Selatan, Sumatera Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Lampung, Riau, Maluku Utara, Maluku dan Papua (KPCPEN, 2021). Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (2021), bahwa di Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2021 jumlah kasus yang terkonfirmasi Covid-19 yaitu 61.524 kasus dan terkhusus di Kabupaten Soppeng jumlah kasus yang terkonfirmasi hingga tahun 2021 yaitu 1.202 kasus. Sesuai dengan penetapan pemerintah terkait masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka, tulang punggung terdepan pelayanan kesehatan tingkat dasar adalah puskesmas yang dicetuskan pertama kali pada tahun 1968 pada Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakernas) I di Jakarta (*Hidah Yuniasih, Fera Nelfianti, 2017*)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun (2019), tentang Pusat Kesehatan Masyarakat bahwa Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan sebagai tempat pelayanan primer dan berperan untuk meningkatkan kemauan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (*Andrianto & Nursikuwagus, 2017*).

Tidak hanya sebagai Unit Pelaksana Teknis, puskesmas juga sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan primer yang fasilitas dan pelayanannya terdiri dari rawat jalan dan rawat inap, (*Nur'aeni, 2020*). Sehingga puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu baik dari segi manajemen, sumber daya, sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa puskesmas (*Astar, Tamsah & Kadir, 2018*)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan ditingkat puskesmas telah dilaksanakan secara nasional sejak tahun 2015, dengan adanya proses penilaian dan pemantauan melalui pengukuran terhadap standar (*Tahir, Amiruddin, Palutturi, Rivai & Muhammad, 2020*). Maka, puskesmas harus kemudian mempertahankan kualitas pelayanannya agar pasien tidak beralih ke pusat pelayanan yang lain dan untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut puskesmas harus meningkatkan mutu dan kualitasnya (*Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019*), karena pasien yang merasa puas akan membuat komplain dengan pelayanan yang didapatkan, jika ternyata lebih buruk dari harapannya, maka masyarakat atau pasien tersebut akan merasa tidak puas karena merasa kecewa. Namun, apabila pelayanan keperawatan ternyata sebanding dengan harapan pasien dengan apa yang didapatkan, maka pasien merasa puas (*Enas, 2020*).

Keberadaan layanan kesehatan pada masyarakat menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan hal ini untuk mendukung program pemerintah dalam rangka memastikan layanan kesehatan dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat, layanan kesehatan di daerah dilaksanakan

melalui pengoperasian puskesmas yang bertugas untuk melayani penanganan kesehatan bagi masyarakat di daerah dengan biaya yang terjangkau dan pelayanan yang baik agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan tanpa adanya kendala yang menyulitkan (Nurani, Hidayat & Djalante, 2021).

Puskesmas Salotungo adalah salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Soppeng dengan status akreditasi yaitu Madya. Berdasarkan data jumlah pasien yang pernah dirawat di puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng selama masa pandemi pada tahun 2020 dan tahun 2021. Dimana pada tahun 2020 data berjumlah 14.959 kunjungan dengan jumlah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 11.008 kunjungan dan pasien rawat inap sebanyak 63 kunjungan. Dan jumlah pasien umum rawat jalan sebanyak 2667, rawat inap sebanyak 5 kunjungan. Pada Tahun 2021 berjumlah 2.858 kunjungan dengan jumlah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 2.274 kunjungan, rawat inap berjumlah 8 kunjungan. Dan pasien umum rawat Jalan berjumlah 576 kunjungan dan pasien rawat inap tidak ada kunjungan.

Dan data survey kepuasan pasien yang pernah mengunjungi Puskesmas Salotungo pada bulan Januari – Juni tahun 2020 dengan hasil survey yaitu pada jenis pelayanan bagian Administrasi kepuasan pasien sekitar 90%, UGD 98%, Poli Umum 90%, Poli Gigi 83%, MTBs 100%, Poli KIA 79%, Persalinan 100%, Laboratorium 100%, Rawat Inap 85%, Farmasi 100%, Lansia 90%, KB 90%, dan Gizi 90%.

Dari data diatas menunjukkan bahwa sifat pelayanan kesehatan di Puskesmas Salotungo memiliki nilai yang baik untuk tahun 2020, namun pada tahun 2021 masih ada pasien atau masyarakat yang berkunjung di Puskesmas yang bermasalah dengan pelayanan yang diberikan, hal ini bisa jadi terlihat dari banyaknya keberatan tentang pelayanan oleh petugas, tingkah laku tenaga medis yang masih kurang menyenangkan, hening dan minim sarana dan pra sarana yang menggambarkan masih adanya kualitas pelayanan yang kurang memadai.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yakni mendeskripsikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 09 Juni sampai dengan 09 Juli Tahun 2021 di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 responden yang datang berkunjung di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 41 Responden. Proses penentuan responden dilakukan sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

Hasil

Tabel 1
Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng
Tahun 2021

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.948	1.047	1.860	.072
Efisien	.424	.148	2.871	.007
Efektif	.471	.149	3.165	.003
Akses	1.022	.227	4.500	.000
Berpusat Pada Pasien	-1.521	.227	-6.704	.000
Adil	.513	.180	2.858	.007
Aman	1.881	.220	8.558	.000

Sumber: Data Primer Juni -Juli 2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas diketahui :

- a) Konstanta (α) = 1.848, ini menunjukkan jika variabel efektif (X1), efisien (X2), akses (X3), berpusat pada pasien (X4), adil (X5), aman (X6) = 0, maka Kepuasan Pasien = 1.848
- b) Koefisien X1 (β_1) = 0,471, ini berarti bahwa variabel efektif (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.
- c) Koefisien X2 (β_2) = 0, 424, ini berarti bahwa variabel efisien (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.
- d) Koefisien X3 (β_3) = 1.022, ini berarti bahwa variabel akses (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.

- e) Koefisien X4 (β_4) = - 1.521, ini berarti bahwa variabel berpusat pada pasien (X4) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.
- f) Koefisien X5 (β_5) = 0.513, ini berarti bahwa variabel adil (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.
- g) Koefisien X6 (β_6) = 1.881, ini berarti bahwa variabel aman (X6) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Salotungo.

Tabel 2
Hasil Uji Simultan F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	217.670	6	36.278	87.261	.000 ^a
Residual	14.135	34	.416		
Total	231.805	40			

Sumber: Data Primer Juni -Juli 2021

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil perolehan F hitung pada kolom F yakni sebesar 87.261 dengan tingkat signifikansi = 0.000, lebih besar dari nilai F tabel yakni 0.264, dengan tingkat kesalahan $\alpha = 1\%$, atau dengan kata lain F hitung > F tabel (87.261 > 0.264). Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika F hitung > F tabel dan tingkat signifikansinya (0.000 < 0.05), menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (efektif, efisien, akses, berpusat pada pasien, adil dan aman) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan pasien).

Tabel 3
Hasil Uji Simultan F

Model	T	Sig.
(Constant)	1.860	.072
Efisien	2.871	.007
Efektif	3.165	.003

Akses	4.500	.000
Berpusat Pada Pasien	-6.704	.000
Adil	2.858	.007
Aman	8.558	.000

Sumber: Data Primer Juni -Juli 2021

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan hasil sebagai berikut :

1) Dimensi Efektif

Dapat disimpulkan bahwa variabel efektif berpengaruh positif dan signifikan 0,003 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

2) Dimensi Efisien

Dapat disimpulkan bahwa variabel efisien berpengaruh positif dan signifikan 0,007 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

3) Dimensi Akses

Dapat disimpulkan bahwa variabel efisien berpengaruh positif dan signifikan 0,000 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

4) Dimensi Berpusat pada pasien

Dapat disimpulkan bahwa variabel efisien berpengaruh negatif dan signifikan 0,000 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

5) Dimensi Adil

Dapat disimpulkan bahwa variabel efisien berpengaruh positif dan signifikan 0,007 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

6) Dimensi Aman

Dapat disimpulkan bahwa variabel aman berpengaruh positif dan signifikan 0,000 di atas (lebih kecil) dari 0,05.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan memberikan penjelasan terkait beberapa hal diantaranya:

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

a. Pengaruh dimensi efektif terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi efektif. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Nilai 0,003 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X1) berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan. Hal ini dindikasikan dengan ketepatan waktu pelayanan dan ketepatan pegawai Puskesmas Salotungo untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan

keinginan pengguna jasa sebagai berikut. Dalam penelitian ini, responden puas dalam pelayanan penerimaan pasien dan keefektifitasan pelayanan diukur dengan kehandalan petugas dengan parameter diantaranya pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan. Menurut beberapa responden saat masuk ke rumah sakit proses administrasi sangat mudah. Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Wulandari, 2018) bahwa kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menilai pelayanan yang diberikan di Puskesmas.

b. Pengaruh dimensi efisien terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi efisien. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Nilai 0,007 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel efisien berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan. Dimana responden sebagian besar puas dalam pelayanan ruang rawat dan pelayanan perawat.

Menurut beberapa responden mereka puas karena pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, pasien langsung diantarkan ke ruang rawat tanpa harus menunggu lama pada pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peter F. Drucker dalam Wulandari (2018) seorang pakar dalam manajemen modern bahwa efisien yakni mengerjakan pekerjaan dengan benar (*doing things right*), sistem pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih efisien. Pelayanan yang efisien berarti seperti menghindari segala pemborosan dalam penyediaan alat, mengurangi masa rawat inap, serta mengurangi pemeriksaan diagnostik dan terapi yang tidak perlu.

c. Pengaruh dimensi akses terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi akses. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai 0,000 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel akses berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan. Dimana dimensi akses, meliputi kemudahan/ keterjangkauan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Whitehead dalam Wulandari (2018) Akses berarti setiap individu memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan kesehatan. Beberapa faktor penghambat seperti letak geografis, budaya, keuangan (tingkat pendapatan rendah, mahal biaya transportasi dan tidak tersedianya asuransi kesehatan) kemudian menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan.

d. Pengaruh dimensi berpusat pada pasien terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi berpusat pada pasien. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai 0,000 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel berpusat pada pasien berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satrinegara, 2014 dalam Wulandari (2018) bahwa pasien memasuki puskesmas dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan di puskesmas lebih baik seperti apa yang diharapkannya maka dia akan puas. Puskesmas harus mengutamakan pihak yang dilayani (*client oriented*), karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien dan ditempatkan sebagai kelompok pertama dalam sistem kesehatan untuk mengoptimalkan kualitas kepuasan pasien dan keamanan pelayanan.

e. Pengaruh dimensi adil terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi adil. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Nilai 0,000 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel adil berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan. Primary goods ini merupakan kebutuhan dasar manusia, yang diinginkan oleh setiap manusia normal dalam mencapai kebutuhan yang layak, hak-hak, kebebasan, pendapatan, dan kesehatan.

Selain itu, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris, 2016 dalam Wulandari (2018) yang menjelaskan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan kesehatan memiliki 2 dimensi yakni, keadilan horizontal (*horizontal equity*) merupakan perlakuan yang sama terhadap kondisi yang sama, yang terdiri dari sumber daya/input/pengeluaran yang sama untuk kebutuhan yang sama, penerimaan yang sama untuk kebutuhan yang sama. Kedua keadilan vertical (*vertical equity*) menekankan prinsip perlakuan berbeda untuk keadaan yang berbeda meliputi; perlakuan tidak sama untuk kebutuhan yang berbeda dan pembiayaan kesehatan yang progresif berdasarkan kemampuan membayar.

f. Pengaruh dimensi aman terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan dimensi aman. Hasil penelitian uji secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai 0,000 atau lebih kecil dari nilai-sig menunjukkan bahwa variabel aman berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pasien dalam memilih dan menikmati jasa pelayanan kesehatan. keselamatan pasien merupakan suatu sistem di mana puskesmas membuat

asuhan pasien dengan aman yang meliputi identifikasi, assessment risiko, dan pengelolaan segala sesuatu yang berhubungan dengan pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden, dan implementasi untuk meminimalkan terjadinya risiko dan mencegah cedera yang disebabkan oleh suatu tindakan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi, 2016 dalam Wulandari (2018) yang menjelaskan bahwa Keselamatan pasien adalah bagian dari kualitas pelayanan. Fokus perbaikan pelayanan manajemen, penanganan pengurangan rasa sakit pada pasien merupakan suatu implikasi tindakan guna memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Keselamatan pasien juga memiliki dampak yang langsung dapat dirasakan oleh pasien akibat dari pelayanan puskesmas. Pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas dari kesalahan (Wulandari, 2018).

Kesimpulan

Kualitas pelayanan (efektif, efisien, akses, berpusat pada pasien, adil dan aman) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien dan berdasarkan Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa bahwa masing-masing variabel signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Dari hasil uji tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 di Puskesmas Salotungo Kabupaten Soppeng Tahun 2021

Referensi

1. Andrianto, P., & Nursikuwagus, A. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. In *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika (SENASKI)* (Vol. 2017). http://www.senaski.unikom.ac.id/prosiding-file/47-52_pradikta_andrianto_dkk_6_hal.pdf
2. Ayu, G., Mustakim, M., Handari, T., & Ariasih, A. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Usia 19-24 Tahun Tentang Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020. *Journal of Nursing and Public Health*, 8(2), 27–36. <https://doi.org/10.37676/jnph.v8i2.1178>
3. Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Ilmu Keperawatan*, 20(1), 126–133. https://ejournal.stikes-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/user/setLocale/NEW_LOCALE?source=%2Findex.php%2FP3M_JKBTH%2Farticle%2Fview%2F562%2F494
4. Hidah Yuniasih, Fera Nelfianti, dan I. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5(1), 69–79. <https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/931412059/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-puskesmas-mananggu-kabupaten-boalemo-provinsi-gorontalo.html>
5. Nurani, Hidayat, M., & Djalante, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di puskesmas tammerodo kec. tammerodo sendana kabupaten majene provinsi

- sulawesi barat. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(2), 324–334. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1208/1055>
6. Prastiwi, A., Darmawan, D. R., & Efriani, E. (2020). Perilaku Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Culture & Society: Journal Of Anthropological Research*, 2(2), 65–75. <https://doi.org/10.24036/csjar.v2i2.59>
 7. Tahir, M. (2020). *Pengembangan Model Peningkatan Mutu Berkelanjutan Layanan Kesehatan Primer Di Sulawesi Selatan*. Universitas Hasanuddin.
 8. Tahir, M., Amiruddin, R., Palutturi, S., Rivai, F., & Muhammad, L. (2020). Hubungan Antara pengorganisasian dan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Primer Layanan Kesehatan. *Enfermería Clínica*, 30(Icnp 2019), 39–43. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.036>
 9. Tahir, M., Amiruddin, R., Palutturi, S., Rivai, F., & Saleh, M. (2020). Karakter Agama dan Inovasi Layanan Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan Utama yang Berkelanjutan di Sulawesi Selatan. *Medico Legal Update*, 20(4), 1106–1112. <http://ijop.net/index.php/mlu/article/download/1975/1740>
 10. Wulandari, A. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar. In *Skripsi*. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ==.pdf