

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PUSKESMAS LAMBUNU II**

SKRIPSI



**UUN PRAYOGI
201701044**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARAPALU
2021**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas lambunu II adalah benar karya saya dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan kedalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu 29 September 2021




Uun Prayogi
NIM 201701044

ABSTRACT

UUN PRAYOGA. The Influence Factors Of Health Services Toward Satisfaction Level Of OPD Patient In Lambunu II Public Health Center. Guided by EVI SETYAWATI and WIDYAWATI SITUMORANG

Patient's satisfaction is some happiness feeling experiences caused by have received the health care and it measured by consumer evaluation report. Based on data within 2018 till 2020 mentioned that have significant decreasing of patient's satisfaction in Lambunu II PHC. The aim of research to obtain the influence factors of health services toward satisfaction level of OPD patient in Lambunu II Public Health Center. This is quantitative research with observational method and use Cross sectional approached. Total of population is 47 respondents and sampling taken by *purposive sampling* technique. Data analysed by *Chi-square* test. The result found that about 57,4% health services unreached access, have 72,3% of good quality of health services, and 51,1% of good facilities of health services. Bivariate analyses by *Chi-square* test found that have no influence between health services access and patient's satisfaction level with $p \text{ value} = (p > a) = 0.579 > 0.05$, have influence between health services quality and patient's satisfaction level with $p \text{ value} = (p > a) = 0.002 > 0.05$, and have influence between health services facilities and patient's satisfaction level with $p \text{ value} = (p > a) = 0.029 > 0.05$. Conclusion of research mentioned that have influence between health services quality and health services facilities, but have no influences between health services access toward satisfaction level of OPD patient in Lambunu II Public Health Center. So, the result of research could be as a reference for health worker to improve the communication along with society in Lambunu II PHC toward patient's satisfaction while visiting PHC for treatment.

Keyword : Access, Quality, Facilities, Satisfaction Level.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PUSKESMAS LAMBUNU II**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**UUN PRAYOGI
201701044**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIDYA NUSANTARAPALU
2021**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PUSKESMAS LAMBUNU II**

SKRIPSI

UUN PRAYOGI

201701044

Skripsi Ini telah diujikan Tanggal 29 September 2021

Ns. Ismawati, S.Kep., M.Msc
NIK : 20150901051
(PENGUJI I)

(.....)

Evi Setyawati, S.KM., M.Kes
NIK : 20110901015
(PENGUJI II)

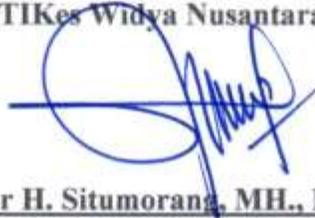
(.....)

Widyawaty Situmorang, M.Sc
NIK : 20210901124
(PENGUJI III)

(.....)

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes
NIK : 20080901001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2021 sampai September 2021 ialah pendidikan kesehatan dengan judul Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas lambunu II.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan baik secara moral dan materil kepada penulis serta menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Widyawaty Situmorang.M.Sc., selaku ketua yayasan STIKes Widya Nusantara Palu, sekaligus pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
2. DR. Tigor H Situmorang, M.H., M.Kes., selaku ketua STIKes Widya Nusantara Palu
3. Evi Setyawati, S.K.M., M.Kes., selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ns. Ismawati, S.Kep, M.sc., selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi ini
5. Kepala Puskesmas lambunu II beserta staf dan masyarakat atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
6. Kepada saudara Muhlis, S.Kep., yang sering saya juluki pembimbing III dan seluruh teman-teman Sarjana Warkop yang tidak pernah lelah mensupport saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu 29 September 2021

Uun prayogi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum	8
B. Kerangka Konsep	23
C. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	25
B. Tempat dan waktu penelitian	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik pengumpulan data	30

H. Analisis Data	30
I. Bagan Alur Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan	37
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi frekuensi karakteristik usia responden	34
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi karakteristik jenis kelamin responden	34
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi karakteristik pendidikan responden	35
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi karakteristik pekerjaan responden	35
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi variabel akses pelayanan kesehatan Terhadap tingkat kepuasan pasien	36
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi variabel mutu pelayanan kesehatan Terhadap tingkat kepuasan pasien	36
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi variabel fasilitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien	37
Tabel 4.8	Distribusi Faktor akses Pelayanan Kesehatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien	37
Tabel 4.9	Distribusi Faktor mutu Pelayanan Kesehatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien	38
Tabel 4.10	Distribusi Faktor fasilitas Pelayanan Kesehatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 5. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10. Riwayat Hidup
- Lampiran 11. Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 12. Master Tabel
- Lampiran 13. Hasil SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas merupakan sarana pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat dasar secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan¹.

Puskesmas memiliki peran penting terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Terdapat 4 indikator utama dalam pelayanan puskesmas, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu².

Menurut kementerian kesehatan republik Indonesia (Kemenkes RI) bahwa Pelayanan puskesmas dapat dinilai memuaskan jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tersedia maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Harapan pasien merupakan tolak ukur dalam penentuan kualitas pelayanan, bila harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterapkan. Puskesmas merupakan institusi kesehatan yang ikut serta dalam pelayanan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan pasien terpenuhi. Bila harapan pasien tidak terpenuhi maka akan menimbulkan persepsi buruk tentang mutu pelayanan oleh karena itu akan mempengaruhi jumlah kunjungan di puskesmas³.

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*” atau komunikasi secara lisan. Makapelayanan yang memuaskan juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan⁴.

Kepuasan pasien menjadi aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada kaitan yang kuat antara perilkutenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian menunjukan data sumber tingkat kepuasan pasien diberbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambukti tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapu India menurut Twayana 34,3% sedangkan di Indonesia menunjukan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri⁵.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah seseorang membandingkannya dengan apa yang diharapkannya⁶.

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat

berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan⁷.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai⁸.

Terdapat tiga faktor utama dalam menentukan pelayanan kesehatan yaitu: akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, dan fasilitas layanan kesehatan. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut yang pertama Jarak wilayah yang masih efektif untuk sebuah puskesmas adalah suatu area dengan jarak tempuh 5 km, sedangkan jarak wilayah kerja yang di pandang optimal adalah area dengan jarak tempuh 3 km, jadi jarak antar puskesmas adalah 3 sampai 5 km⁹.

Menurut Girma, Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh jarak pelayanan kesehatan, waktu yang harus ditempuh untuk memperoleh pelayanan kesehatan, mudah atau tidak alat transportasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tempat pelayanan kesehatan tersebut. Transportasi dan biaya yang dikeluarkan menjadi salah satu faktor yang penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Jika aksesibilitas pelayanan baik maka akan meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih baik juga¹⁰.

Kegiatan yang menyangkut mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa dimensi. Adapun dimensi tersebut adalah kompetensi teknis, akses (keterjangkauan), efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antarmanusia¹¹. Menurut Marta, bahwa Pelayanan kesehatan yang bermutu masih jauh dari harapan masyarakat. Penerima jasa pelayanan kesehatan dipuskesmas menuntut pelayanan yang

berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersediannya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan dipuskesmas tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain seperti rumah sakit dan instansi kesehatan lain yang biasa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik¹².

Adapun fasilitas pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Tenaga medis seperti dokter dan petugas puskesmas juga bertanggungjawab kapan saja dan dimana saja ketika pasien membutuhkan bantuan medis (Andrianto & Nursikuwagus)¹³. Menurut Dwi Astuti dalam tataran pelayanan kesehatan dipuskesmas keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pelayanan medis yang sangat berkontribusi besar dalam tataran tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan *Wathek* dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam pandangan hubungan yang signifikan dengan keuntungan, penghematan biaya, dan mangsa pasar. Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti atau memberi penilaian baik buruknya pelayanan yang di dapatkan¹⁴.

Puskesmas harus memiliki sarana dan prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas: fasilitas penghawaan (*ventilasi*), fasilitas pencahayaan, fasilitas sanitasi, fasilitas listrik, fasilitas komunikasi, fasilitas gas medik, fasilitas proteksi petir, fasilitas proteksi kebakaran, fasilitas pengendalian kebisingan, fasilitas transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai, kendaraan Puskesmas keliling dan, kendaraan ambulans¹⁵.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Devi Mernawati yang berjudul “analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan rawat jalan dipuskesmas lamper tengah semarang selatan kota semarang” bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Lamper Tengah. Responden menilai bahwa kesopanan dan keramahan petugas kesehatan di Puskesmas Lamper Tengah baik, dan petugas medis mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat¹⁶.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 maret 2021 dengan melakukan wawancara pada petugas puskesmas lambunu II, bahwa selama kunjungan rawat jalan tiga tahun terakhir itu mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Dari data yang di dapatkan bahwa tahun 2018 kunjungan pasien sebanyak 2.139 orang, tahun 2019 sebanyak 1.918 orang, dan tahun 2020 sebanyak 1.820 orang. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara tentang data kepuasan pasien rawat jalan, didapatkan data kepuasan dari pasien pada tahun 2018 sebanyak 1.551 orang dengan presentase yang mengatakan puas sebesar 75%, dan yang mengatakan tidak puas sebesar 25%, tahun 2019 sebanyak 959 orang dengan presentase yang mengatakan puas sebesar 63% dan yang mengatakan tidak puas sebesar 37%, dan pada tahun 2020 sebanyak 910 orang dengan presentase yang mengatakan puas sebesar 45% dan yang mengatakan tidak puas sebesar 55% . Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dari tahun 2018 sampai 2020 itu terjadi penurunan pada tingkat kepuasan pasien dipuskesmas lambunu II.

Berdasarkan hasil studi di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan PasienRawat Jalan Puskesmas Lambunu II.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan PasienRawat Jalan Puskesmas Lambunu II”

C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui pengaruh akses pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Lambunu II
2. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Lambunu II
3. Mengetahui pengaruhfasilitaspelayanankesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Lambunu II
4. Mengetahui pengaruh akses pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas lambunu II

D. Manfaat Penelitian

1. Ilmu Pendidikan

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentangFaktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan PasienRawat Jalan Puskesmas Lambunu II, sehingga dapat di jadikan sebagai penambah bahan kajian untuk peneliti selanjutnya

2. Puskesmas Lambunu II

Penelitian ini dapat menambah informasi tentangFaktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan PasienRawat Jalan Puskesmas Lambunu II, khususnya tentang pentingnya pelayanan kesehatan

3. Peneliti

Penelitian ini merupakan pengalaman pribadi bagi peneliti dan bisa menambah wawasan peneliti tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lambunu II.

DAFTAR PUSTAKA

1. Meilana D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung. Published online 2017.
2. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puseksmas Baturetno. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. 2016;14(September):42-48.
3. Armada, Listiawaty R, Berliana N. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Air Hitam Laut. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689-1699.
4. Putri GA, Sudirman, Nurjanah. Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa Di RSUD Anutapura Palu. *J Kolaboratif Sains*. 2020;1(1):275-287. <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id>.
5. Umam C, Muchlisoh L, Maryati H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (*Importance Perfomance Analysis*) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(1):7.
6. Sri W. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Jaten II Kabupaten Karanganyar. Published online 2018. <http://librepo.stikesnas.ac.id>.
7. Siswati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2015;11(3):174-183.
8. Biyanda E. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jaminan Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33-42.
9. Bakoil M, Supriyanto S, Koesbardiati T. Hubungan Jaminan Persalinan, Jarak Tempat Tinggal, Waktu Tempuh dan Kebiasaan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Tempat Persalinan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2016;59(9-10):487-496.
10. Girma. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2020;4(1):52-63.
11. Marta S. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Sekolah. *J Adm Pendidik*.

- 2014;XXI(1):316-326.
12. Andrianto, Nursikuwagus. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *J Mediasosian J Ilmu Sos dan Adm Negara*. 2019;3(1):34-49.
 13. Astuti D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2017;1(1):51-57.
 14. Ribeiro N. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Published online 2014.
 15. Devi M. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Heal Perspect J*. 2016;1(1):45-52.
 16. Azwar A. *Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. (Siti A, ed.); 2014.
 17. Levey. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. *Rabit J Teknol dan Sist Inf Univrab*. 2019;1(1):2019.
 18. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2019;1(3):84-94.
 19. Pohan. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC; 2007.
 20. Nursalam. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatankripsi, Tesis Instrumen Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika; 2018.
 21. Kemenkes RI. *Survey Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*; 2019.
 22. Supardi. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta; 2017.
 23. Kotler P. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga; 2016.
 24. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan mangsa Pasar*. Rineka Cipta; 2001.
 25. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta; 2001.
 26. Niver. Hubungan Pengetahuan Keluarga, Motivasi Keluarga Dan Akses Ke Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Kontrol Berobat Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa Naimata Kupang. *SELL J*. 2020;5(1):55.
 27. Pohan. Hubungan Persepsi, Dukungan Keluarga dan Akses Pelayanan terhadap Partisipasi Pria dalam Keluarga Berencana. 2017;I(1):424-433.
 28. Rahmadani S, Nasrah, Rosdiana, *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Primer Era JKN*. Uwais Inspirasi Indonesia; 2019.
 29. Mery R. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III

- Di Rumah Sakit TK . IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
Published online 2017:24-25.
30. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Aksestabilitasnya*. Erlangga; 2011.
 31. Sutarman. Efektifitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. *eJournal Adm Negara*. 2016;4(2):4027-4041.
 32. Miarso. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua*. Universitas Indonesia (UI-Press); 2007.
 33. Harahap FU. *Pelaksanaan Sistem Rujukan Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Teladan.*; 2020. <http://repository.uinsu.ac.id>.
 34. Nursalam. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika; 2011.
 35. Notoatmodjo. *Metode Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta,; 2010.
 36. Sastroasmoro, Sudigdo. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis.*; 2014.
 37. Sagung Seto. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. ke-2nd; 2014.
 38. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta; 2013.
 39. Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta; 2012.
 40. Amran, *Pengolahan Data dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan*. Jakarta: UIN Jakarta; 2012.
 41. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2):149-2018.149-155
 42. Herman. hubungan Kualitas pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Rawat jalan Di puskesmas Lembasada kabupaten Donggala. *Published online* 2016:22-35.
 43. Azwar. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *J Penelit Manaj Terap*. 2018;3(2):206-214.
 44. Cecilia. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*. 2019;8(7):173-179.
 45. Soemari YB, Sapri, Maghfiroh F, et al. Hubungan Akses Layanan Kesehatan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien. *J Chem Inf Model*. 2020;2(1):5-7.
 46. Lira N. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua*.

- 2021;3(1):91-106.
47. Levesque. Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. Published online 2017:239-256.
 48. Herman. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya. *Skripsi (diterbitkan). Universitas Hasanuddin Makassar.*
 49. Pohan, Agna G. Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. 2021;4:1-15.
 50. Sri H, Fauziah H. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh *Quality Control of Health Services with Patient Satisfaction in Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.* 2017;3(2):220-227.
 51. Parasuraman, Mirzafanny. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehat Masy Celeb.* 2019;01(02):24-31.
 52. Hamdana. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa.* 2017;1(1):26-31.
 53. Rizal A. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat,* 1–10.
 54. Azwar, Amrollah. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2016. *J JST Kesehat.* 2017;5(1):74-81.
 55. Wijono, Safrudin. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *J Ilm Kesehat Keperawatan.* 2016;5(2):109-118.
 56. Pohan, Cynthia S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. 2018;7:1-10.
 57. Fajarudin, ArlisaA. Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Res.* 2021;2(2):1067-1073.
 58. Ciptono, Agung M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar *Effect Of Nursing Quality OfService Facilities And Interest On Patient Satisfaction In The TourismUIT Makassar Hospital.* 2016;1(2).
 59. Ivon S.(2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN),* 3(2), 206–214.