

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Rajeg Tangerang

Putri Inayah¹, Martini², Yurita Mailintina³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Kesehatan, STikes RS Husada, Jakarta, Indonesia
Putriragil1975@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien ialah suatu emosi yang dapat dirasakan pasien pada pelayanan yang mereka dapatkan. Tujuan utama penelitian ini ialah guna mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Rajeg Tangerang. Metode penelitian ini deskriptif dengan memakai pendekatan *cross sectional* yang menghasilkan univariat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rajeg Tangerang dengan jumlah 100 responden. Variabel pada penelitian ini ialah tersedia, dapat diterima, mudah dicapai, mudah dijangkau, bermutu. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Rajeg Tangerang. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori tertinggi adalah 100 responden (100%). Kesimpulan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rajeg Tangerang merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Saran hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Puskesmas Rajeg Tangerang agar dapat mempertahankan kepuasan pasien atas pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Puskesmas

ABSTRACT

Patient satisfaction is an emotion that patients can feel in the services they get. The main purpose of this study is to find out the Overview of Outpatient Satisfaction at the Rajeg Tangerang Health Center. This research method is descriptive by using a cross sectional approach that produces univariate. This research was conducted at the Rajeg Tangerang Health Center with a total of 100 respondents. The variables in this study are available, acceptable, easy to achieve, easy to reach, and quality. This research instrument uses a questionnaire. The population of this study is all outpatients at the Rajeg Tangerang Health Center. The results of the data analysis showed that patient satisfaction with health services with the highest category was 100 respondents (100%). In conclusion, patients with health services at the Rajeg Tangerang Health Center feel satisfied with the service. The suggestions of the results of this study can be an input for the Rajeg Tangerang Health Center in order to maintain patient satisfaction with the services that can be provided to patients.

Keywords : Patient Satisfaction, Outpatient, Health Center

1. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pasien ialah suatu emosi yang dapat dirasakan pasien pada pelayanan yang mereka dapatkan. Indeks kepuasan pasien adalah skala lima dimensi yang diyakini oleh *Servqual* sebagaimana ukuran yang dapat diandalkan dan mengenai kemampuan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pasien berikut lima Dimensi yakni kehandalan (*reliability*) ialah kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan sistem kesehatan untuk merespon pasien dengan cepat dan kemampuan untuk menuruti permintaanya. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan aman. Dimensi empati (*Empathy*) adalah sifat untuk memahami kebutuhan pasien yang diinginkan, hal ini juga tidak hanya tentang memperhatikan pasien, tetapi juga tentang bagaimana memahami perasaan pasien. Dimensi (*Tangible*) adalah bentuk fasilitas fisik yang disediakan oleh pelayanan kesehatan kepada pasien menurut Kevin dalam (Ratulangi 2020). Kepuasan pasien adalah suatu penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan menurut Kotler dalam (Munawwaroh and Indrawati 2022).

Menurut (Kemenkes RI, 2016) kepuasan pasien pada data tingkat kepuasan pasien yang mencapai 95%. Jika ditemukan data dibawah 95% maka dianggap bahwa pelayanan kesehatan yang tidak mencapai standar minimal atau sama juga dianggap kurang menurut (Karno 2023). Menurut WHO 2021, pada data tahun 2021 data kepuasan pasien rumah sakit diberbagai macam negara lebih dari 6 juta masukan dari pasien yang terdata dalam perawatan kesehatan di 25 negara yang tercatat. Ialah hasil data kepuasan pasien paling tinggi yaitu negara Swedia (92.37%) dan tingkat kepuasan pasien paling rendah negara india mencapai data (34%4) menurut (Karno 2023).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mariem Meisyaroh dan Murtin Haslinda. Puskesmas Maniangpojo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Memang benar bahwa pasien mempunyai pengalaman tidak mengenakan dan hal ini juga menakutkan bagi pasien saat datang ke puskesmas, seringkali karena pelayanan

kesehatan yang di dapatkan tidak sesuai sama apa yang mereka harapkan. Hal ini juga bisa terjadi karena pelayanan yang diterimanya kurang baik. Hal ini karna disebabkan oleh beberapa faktor dan hal ini juga tidak boleh disepelekan karna akan berdampak pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Maniangpojo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Faktor apa yang menjadi alasan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Terdapat banyak masalah lainnya yang berdampak terhadap kepuasan pada pasien pada pelayanan kesehatan, petugas kesehatan terhadap pasien memberikan pelayanan kurang baik, kinerja petugas dan dengan pasien. Penelitian ini di ambil dari 50 responden yang datang langsung ke puskesmas pada waktu yang telah di tentukan yaitu 1 bulan selama penelitian dilakukan. Sampel diambil menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang dijadikan sampel, dan diisi kepada responden, setelah itu data dikumpulkan dan dilakukan pengelolaan data dengan menggunakan software komputer statistik.

Pada penelitian ini responden yang diwawancarai adalah pasien laki-laki dan perempuan, pasien laki-laki yaitu mencakup 19% dengan presentase 38% dari jumlah responden. Data yang diambil dari responden pasien perempuan ialah mencakup 31 responden atau sekitar 62% jumlah responden. Oleh karena itu, dapat di jelaskan adanya mayoritas responden pada penelitian ini ialah perempuan dan jumlah responden yang paling sedikit ialah laki-laki. Mengevaluasi pasien terhadap kinerja yang dilakukan di layanan kesehatan untuk pasien yang datang langsung ke Puskesmas Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan ialah mencakup 6 responden atau setara 12% responden menyatakan bahwa pelayanan yang di dapatnya kurang baik, sedangkan 44 responden atau sekitar 88% responden menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan baik menurut (Meisyaroh, Meriem 2023).

Survei kepuasan pasien menurut Setyawati dalam (Betten, Anugrahini, and Ratu 2019) Pada hasil survei kepuasan pasien oleh Tim Quality Assurance Puskesmas Penumping di Surakarta. Pada tahun 2006 mengenai kepuasan pasien yang mendatangi ke puskesmas menunjukan hasil data 3% pasien yang mengungkapkan ketidakpuasan. Adanya hasil data pasien yang menyatakan cukup puas sebesar 49%. Adanya

hasil survei permulaan menunjukkan data di Puskesmas Atambua Selatan jumlah pasien yang mengunjungi rata-rata 27 pasien setiap harinya sedangkan pertahunnya data sekitar 8.559 Orang.

Dalam Penelitian Sebelumnya yang dilakukan oleh Ariella di Rumah Sakit Fatimah Makale, pasien dapat dikatakan puas ketika pasien mendapatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang sesuai di harapkan oleh pasien. Menurut informasi dari beberapa pasien yang telah berobat di Rumah Sakit Fatimah Makale mengatakan bahwa pelayanan yang didapatkan jauh dari yang di harapkan oleh pasien karna itu kewajiban pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien karna ini akan meningkatkan kepuasan terhadap pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan berkualitas dan mengatakan dirinya puas sebesar 56 responden atau (56,8%), dan 35 responden atau (43,2%). pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan menurut (Pasalli' and Patattan 2021).

Pada tahun 2020 di Puskesmas Lerep mengalami penurunan drastis terhadap pengunjung pasien dari yang sebelumnya pengunjung pasien mencapai 40.589 turun hingga 25.019. Perhitungan 3 tahun terakhir terjadinya penyusutan atas kunjungan pasien pada tahun 2018. Penelitian ini melakukan penelitian dapat mengukur seberapa banyak kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Lerep, ada 63 responden atau setara dengan (57,3%) menyatakan puas dengan pelayanan rawat yang di dapatkan di puskesmas dan 47 responden atau setara dengan (42,7%) yang menyatakan tidak puas pada pelayanan rawat jalan yang di dapatkan di Puskesmas Lerep menurut (Munawwaroh and Indrawati 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas adanya masalah pada kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan rawat jalan pasien kurang puas atas pelayanan yang didapatkan, khususnya pada petugas kesehatan, Tenaga Kesehatan kurang cepat dan tanggap dalam melayani pasien. Penyebab lain juga disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai dan kebersihan pada puskesmas terutama kamar mandi. Oleh karena topik yang cukup menarik bagi peneliti untuk diangkat adalah “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Rajeg Tangerang”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan penelitian deskriptif dan memakai pendekatan *cross sectional*. Tujuan penelitian guna mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rajeg Tangerang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *purposive sampling*. Penelitian ini berlangsung pada bulan mei – juli 2024 di Puskesmas Rajeg Tangerang. Data primer yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner. Peneliti melakukan uji validitas dan reliability. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat.

3 HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden

Katagori	Frekuensi	
	N	%
Jenis Kelamin		
Laki	31	31.0
Perempuan	69	69.0
Umur		
17-25	54	54.0
26-35	24	24.0
36-65	22	22.0
Pendidikan		
SD	13	13.0
SMP	8	8.0
SMK	26	26.0
SMA	24	24.0
SARJANA	23	23.0
PROFESI	6	6.0

Karakteristik Responden

Berdasarkan dari tabel 6.1 karakteristik responden pada saat penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 katagori yaitu laki-laki berjumlah 31 orang (31%) dan perempuan berjumlah 69 orang (69%). Berikut responden berdasarkan usia 17-25 tahun memiliki jumlah responden terbanyak sebesar 54 responden (54%) sedangkan usia 36-65 memiliki jumlah responden terkecil ialah 22 responden (22%) untuk usia 26-35 ialah memiliki jumlah 24 responden (24%). Berdasarkan pada tabel diatas ialah karakteristik pada pendidikan responden dibagi menjadi 6 katagori yaitu SD, SMP, SMK, SMA, SARJANA, PROFESI. Pendidikan yang memiliki jumlah terbanyak ialah SMK 26 responden (26%) serta pendidikan paling terendah ialah PROFESI 6 responden (6%) sedangkan SMA 24

responden (24%) SARJANA 23 responden (23%) dan SMP 8 responden (8%).

Tabel 2. Hasil Analisis univariat

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Tersedia Dan Berkesinambungan		
Tidak	6	6.0
Ya	94	94.0
Dapat Diterima Dan Wajar		
Tidak	4	4.0
Ya	96	96.0
Mudah Dicapai		
Tidak	8	8.0
Ya	92	92.0
Mudah Dijangkau		
Tidak		
Ya	100	100.0
Bermutu		
Tidak	1	1.0
Ya	99	99.0

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasakan tersedia yang puas ialah sebanyak 94 orang (94%), sedangkan responden yang merasakan tersedia kurang puas ialah sebanyak 6 orang (6%). Selanjutnya yang dapat diterima oleh responden yang merasakan puas ialah sebesar 96 orang (96%), sedangkan responden dapat diterima merasakan kurang puas sebesar 4 orang (4%). Dapat dilihat yang oleh responden ialah sebesar 92 orang (92%), dan yang mudah dicapai responden merasakan tidak puas sebesar 8 orang (8%). Bisa dilihat bahwa sebagian besar responden merasakan kepuasan dari mudah dijangkau ialah sebesar 100 orang (100%). Kepuasan pasien yang dapat dilihat dari bermutu ialah sebesar 99 orang (99%) dan yang tidak puas ialah 1 orang (1%).

4 PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien tentang tersedia dan berkesinambungan 94 orang (94%) menyatakan puas dengan pelayanan yang ada khususnya terdapat pada poli umum dan 6 orang (6%) menyatakan tidak puas atas

pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Rajeg Tangerang. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Komaling, Rumayar, and Engkeng 2023) tentang tersedia pelayanan kesehatan di Puskesmas Modoinding menyatakan puas senilai 69 responden (72.6%). Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh (Rivany et al. 2024) pelayanan kesehatan di Puskesmas menyatakan kurang baik 20 responden (28%) Menurut (SONDAKH 2023) kemampuan untuk cepat tanggap dalam menangani masalah yang ada pada pelayanan kesehatan cepat tanggap dalam melayani kesehatan dan keluhan pasien. menurut (Digital and Conference n.d.) yang memiliki hasil penelitian tersedia dalam pelayanan kesehatan ialah jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien tidak sulit untuk ditemukan dan keberadaanya pada pasien ada pada saat setiap kali pasien membutuhkan.

Tingkat kepuasan pasien tentang dapat diterima 96 orang (96%) menyatakan puas dengan pelayanan rawat jalan poli umum dan 4 orang (4%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Rajeg Tangerang. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh (Ikhsan Akbar and Risky MS 2020) tentang dapat diterima pelayanan kesehatan dirumah sakit santun yang menyatakan puas sebesar 45 responden (46,7%) dan 1 responden (2,2%) yang menyatakan tidak puas. Menurut Tjipto dalam (Selviana 2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan suatu tingkat keunggulan yang dapat diharapkan oleh pasien atas tingkat keunggulan ini dapat memenuhi keinginan pasien apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang pasien harapkan maka kualitas pelayanan kesehatan dipresepsikan baik dan memuaskan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian (Karno 2023) pelayanan yang dapat diterima pasien ialah pelayanan yang efektif dan berkualitas sehingga pasien dapat merasakan nyaman atas pelayanan yang didapat. Hal ini juga dapat didukung oleh penelitian Muah dan Masram dalam (SONDAKH and 2023) pelayanan yang dapat diterima oleh pasien ialah pelayanan yang diharapkan atau di rasakan oleh pasien apabila pelayanan yang didapatkan melebihi dari yang diaharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan dapat di presepsikan ideal yang dapat menimbulkan kepuasan pasien yang sangat tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian Walyani dalam (Rombon, Podung, and Mamujaja 2021)

adanya persepsi sikap pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dapat diterima ialah dari hasil memuaskan atau kecewa dapat dilihat melalui keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien.

Tingkat kepuasan pasien tentang Mudah Dicapai 92 orang (92%) menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan dan 8 orang (8%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Rajeg Tangerang. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh (Pamungkas and Kurniasari 2020) tentang mudah dicapai pelayanan kesehatan di puskesmas melong asih yang menyatakan puas sebesar 54 responden (54,1%) dan 45 responden (45,9%) yang menyatakan tidak puas. Menurut Azhwar dalam (Kholik et al. 2022) pelayanan yang mudah dicapai oleh pasien ialah pelayanan yang dipandang dari sudut yang baik sarana prasana kesehatan menjadi peran yang sangat penting untuk kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien tentang Mudah Dicapai 100 orang (100%) menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Rajeg Tangerang poli umum. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Farida, Asrinawaty, and Anwary 2020) tentang mudah dijangkau pelayanan kesehatan di puskesmas beruntung raya yang menyatakan puas sebesar 66 responden (66 %) dan 26 responden (45,9%) yang menyatakan tidak puas. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh Handiansyah dalam (Purwiningsih 2021) ialah pelayanan kesehatan yang bersikap tegas dalam memberikan pelayanan kepada pasien tetapi kualitas pelayanan juga tetap harus memberikan pelayanan perhatian kepada pasien mendahulukan kepentingan pasien terlebih dahulu. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh (Kholik et al. 2022) mudah dijangkau merupakan kemampuan pelayanan kesehatan untuk yang dapat dilakukan langsung oleh tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian dan kepekaan kepada pasien. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh (Bunga Tiara Carolin, 2023) dalam hal ini faktor yang diberikan oleh tenaga kesehatan ialah dapat berinteraksi secara langsung tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan kepada pasien harus secara tulus, responsif fokus dan harus

menyadari bahwa kepuasan pasien merupakan segalanya.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berlandaskan hasil dan pembahasan pada penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas rajeg tangerang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pasien tentang tersedia dan berkesinambungan 94 orang (94%) menyatakan puas, Tingkat kepuasan pasien tentang dapat diterima 96 orang (96%) menyatakan puas, Tingkat kepuasan pasien tentang Mudah Dicapai 92 orang (92%) menyatakan puas, Tingkat kepuasan pasien tentang Mudah Dicapai 100 orang (100%) menyatakan puas, Tingkat kepuasan pasien tentang Bermutu 99 orang (99 %) menyatakan puas. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Puskesmas Rajeg Tangerang agar dapat mempertahankan kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

6 REFERENSI

- Betten, Selviana Indah Permata, Christina Anugrahini, and Melkianus Ratu. 2019. "Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur." *Jurnal Sahabat Keperawatan* 1(01):50–57.
- Bunga Tiara Carolin, Dayan Hisni, and Siti Nurholisah. 2023. "Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja* 8(1):64–72.
- Digital, International and Curation Conference. n.d. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 20091." *Griffith Songgigilan2 Wulanmas A. P. G. Frederik3 Josina Emelie Londa4* 2021 12(1):187–93.
- Farida, Nurul, Asrinawaty, and Ahmad Zacky Anwary. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya." *Jurnal UIK* 1(3):1–7.
- Ikhsan Akbar, Muhammad and Sartini Risky MS. 2020. "Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton

- Utara.” *MIRACLE Journal Of Public Health* 3(1):11–17.
- Karno, Darma. 2023. “Jurnal Tampiasih.” *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit* 1(2):22–32.
- Kholik, Kholilul, Mila Trisna Sari, Siti Hajar, Agung Saputra, Iin Juliani, Saragih Dimensi, Kualitas Pelayanan, Kesehatan Berbasis, Manajemen Mutu, Di Puskesmas, Kota Medan, and Iin Juliani Saragih. 2022. “Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center.” *Jurnal Sinar Manajemen* 9(3):496–506.
- Komaling, Pingkan Evangelista, Adisti A. Rumayar, and Sulaemana Engkeng. 2023. “Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan.” *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi* 12(1):79–85.
- Meisyaroh, Meriem, Murtini and Haslinda. 2023. “Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat.” 12(11):238–45.
- Munawwaroh, Alissa Ikrima and Fitri Indrawati. 2022. “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):268–77.
- Pamungkas, Gugum and Nina Kurniasari. 2020. “Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel* 13(2):60–69.
- Pasalli’, Ariella and Arni Arsy Patattan. 2021. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal.” *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1):14–19.
- Purwiningsih, Sri. 2021. “Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tonusu Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso.” *Jurnal Ilmiah Kesmas II (Indonesia Jaya)* 21(2):1–8.
- Ratulangi, Universitas S. A. M. 2020. “PHARMACON – PROGRAM STUDI FARMASI, FMIPA, UNIVERSITAS SAM RATULANGI, Volume 9 Nomor 3 Agustus 2020.” 9.
- Rivany, Hany Athaya Shifa, Donal Nababan, Kesaktian Manurung, Daniel Ginting, and Rosetty Sipayung. 2024. “Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020.” *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 8(1):60–69.
- Rombon, Lingkan Angelita Yohana, Beatrix Jetje Podung, and Prycilia Pingkan Mamuja. 2021. “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan.” *PIDEMIA: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA* 2(2):1–6.
- Selviana, N. F. 2020. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Studi Pelayanan Pengobatan Di Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan).” *Publik Reform* (4):61–66.
- SONDAKH, VANESA and FLORENCE D. .. LENGKONG NOVIE PALAR 2023. 2023. “No KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN.” *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN* 4(1):88–100.
- MBetten, Selviana Indah Permata, Christina Anugrahini, and Melkianus Ratu. 2019. “Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur.” *Jurnal Sahabat Keperawatan* 1(01):50–57.
- Bunga Tiara Carolin, Dayan Hisni, and Siti Nurholisah. 2023. “Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.” *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja* 8(1):64–72.
- Digital, International and Curation Conference. n.d. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 20091.” *Griffith Songgigilan2 Wulanmas A. P. G. Frederik3 Josina Emelie Londa4* 2021 12(1):187–93.
- Farida, Nurul, Asrinawaty, and Ahmad Zacky Anwary. 2020. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya.” *Jurnal UIK* 1(3):1–7.
- Ikhsan Akbar, Muhammad and Sartini Risky MS. 2020. “Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.” *MIRACLE Journal Of Public Health* 3(1):11–17.
- Karno, Darma. 2023. “Jurnal Tampiasih.” *Hubungan*

- Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit* 1(2):22–32.
- Kholik, Kholilul, Mila Trisna Sari, Siti Hajar, Agung Saputra, Iin Juliani, Saragih Dimensi, Kualitas Pelayanan, Kesehatan Berbasis, Manajemen Mutu, Di Puskesmas, Kota Medan, and Iin Juliani Saragih. 2022. “Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center.” *Jurnal Sinar Manajemen* 9(3):496–506.
- Komaling, Pingkan Evangelista, Adisti A. Rumayar, and Sulaemana Engkeng. 2023. “Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan.” *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi* 12(1):79–85.
- Meisyaroh, Meriem, Murtini and Haslinda. 2023. “Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat.” 12(11):238–45.
- Munawwaroh, Alissa Ikrima and Fitri Indrawati. 2022. “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):268–77.
- Pamungkas, Gugum and Nina Kurniasari. 2020. “Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel* 13(2):60–69.
- Pasalli', Ariella and Arni Arsy Patattan. 2021. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal.” *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1):14–19.
- Purwiningsih, Sri. 2021. “Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tonusu Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso.” *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)* 21(2):1–8.
- Ratulangi, Universitas S. A. M. 2020. “PHARMACON – PROGRAM STUDI FARMASI, FMIPA, UNIVERSITAS SAM RATULANGI, Volume 9 Nomor 3 Agustus 2020.” 9.
- Rivany, Hany Athaya Shifa, Donal Nababan, Kesaktian Manurung, Daniel Ginting, and Rosetty Sipayung. 2024. “Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020.” *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 8(1):60–69.
- Rombon, Lingkan Angelita Yohana, Beatrix Jetje Podung, and Prycilia Pingkan Mamuaaja. 2021. “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan.” *PIDEMIA: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA* 2(2):1–6.
- Selviana, N. F. 2020. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (Studi Pelayanan Pengobatan Di Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan).” *Publik Reform* (4):61–66.
- SONDAKH, VANESA and FLORENCE D. .. LENGKONG NOVIE PALAR 2023. 2023. “No KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN.” *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN* 4(1):88–100.

