

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GUNUNG SINDUR

Tasya Khoerunnisa¹, Lela Kania Rahsa Puji², Rita Dwi Pratiwi³
 STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
Email: tasyakhoerunnisa00@gmail.com	<p><i>The quality of health services is the end result of the interaction between various components or aspects of service. Patient satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment after comparing expectations with the reality received by the patient. This study aims to determine whether there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Gunung Sindur Public Health Center. This research is a quantitative approach and cross sectional design with Chi Square Test. The sampling used is incidental sampling with a sample of 99 patients. The results that P-Value <0.05 then Ho is rejected, that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Gunung Sindur Public Health Center. The conclusion is the quality of good health services will enhance the patient satisfaction so that health services are expected to be able to maintain and improve the quality of health services. The Patient will have confidence if the health services provided are of quality. The public health center can improve and pay attention to the quality of health services, especially responsiveness and patient satisfaction, the relationship between patients and public health center officers.</i></p>
<p>Keywords: Quality Of Health Services Patient Satisfaction Public Health Center</p>	
<p>Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan Kepuasan Pasien Puskesmas</p>	<p>Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir dari interaksi antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan. kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur. Jenis penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> dan uji statistik yang digunakan adalah uji <i>Chi Square</i>. Sampel yang digunakan yaitu <i>sampling insidental</i> dengan jumlah sampel 99 pasien. Hasil penelitian ini diketahui <i>P-Value</i> < 0,05 maka Ho ditolak, terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur. Kesimpulan mutu pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga diharapkan pelayanan kesehatan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanannya. Pasien akan memiliki kepercayaan jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik. Pihak puskesmas dapat meningkatkan dan memperhatikan mutu pelayanan kesehatan terutama daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dan kepuasan pasien hubungan pasien dengan petugas puskesmas.</p>

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas mengarah pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun masih saja ditemukan permasalahan dalam hal mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas (Anonimity, 2019).

Pentingnya mengatasi masalah mutu pelayanan kesehatan karena tuntutan mutu pelayanan kesehatan merupakan prioritas di Indonesia. Pelayanan kesehatan yang bermutu sangat penting, mengingat biaya operasional akan meningkat bila 30-40% jika pelayanan kesehatan yang diberikan tidak bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien (Peratiwi et al., 2021).

Berdasarkan data sekunder terkait kunjungan pasien dan data kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur. Data kunjungan pasien pada tahun 2019 terdapat 17.975 pasien yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas Gunung Sindur, pada tahun 2020 terdapat 12.109 pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Sindur. Didapatkan bahwa terjadi angka penurunan kunjungan pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Sindur. Untuk data

kepuasan pasien yang dilakukan oleh tim mutu dan keselamatan pasien puskesmas gunung sindur dinas kesehatan kabupaten bogor pada bulan Oktober - Desember 2020 nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Puskesmas Gunung sindur adalah 76.62. Dapat disimpulkan, kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori baik kepada masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Gunung Sindur pada tanggal 8 Oktober 2021. Berdasarkan observasi dan kuesioner yang peneliti lakukan, ruang tunggu pendaftaran terdapat didepan pintu masuk puskesmas dengan kursi yang telah disediakan oleh pihak puskesmas. Pada masa pandemi seperti ini kursi yang tersedia ditandai dengan adanya jarak sehingga sebagian pasien ada yang menunggu sambil berdiri dikarenakan tidak mendapatkan kursi duduk yang telah disediakan oleh pihak puskesmas.

Beberapa pasien mengatakan bahwa lokasi puskesmas yang dekat dengan tikungan membuat pasien khawatir ketika sedang berobat. Peneliti mengambil 10 sampel pasien untuk mengisi kuesioner terkait 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung

(*tangibles*). Diantaranya mengatakan 4 dari 10 pasien kurang setuju terkait dokter memeriksa dengan teliti, 3 dari 10 pasien kurang setuju terkait dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, 6 dari 10 pasien kurang setuju terkait perawat memberikan pelayanan dengan ramah dan 6 dari 10 pasien kurang setuju terkait petugas loket memberikan pelayanan dengan ramah.

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sindur”.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Puskesmas Gunung Sindur

Variabel	Kategori	N	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	9.1
	Perempuan	90	90.9
Usia	17-25	30	30.3
	26-35	24	24.2
	36-45	22	22.2
	46-55	13	13.1
	56-65	8	8.1
	>65	2	2.0
Pekerjaan	Pedagang	9	9.1
	Buruh	4	4.0
	Pegawai Swasta	12	12.1
	Ibu Rumah Tangga	51	51.5
	Tidak Bekerja	23	23.2
Pendidikan Terakhir	Lulusan SD	12	12.1
	Lulusan SMP	26	26.3
	Lulusan SMA	52	52.5
	Lulusan Perguruan Tinggi	9	9.1

Sumber : Data Primer (2021)

METODE

Jenis penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian ini adalah *cross sectional* dan uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square*. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien yang berobat dalam waktu sebulan yaitu 1508 pasien dengan jumlah sampel pada 99 pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Sindur menggunakan *sampling incidental*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gunung Sindur.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Gunung Sindur

Variabel	Kategori	N	Persentase
Mutu Pelayanan Kesehatan	Baik	31	31.3
	Kurang Baik	68	68.7
Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	Baik	38	38.4
	Kurang Baik	61	61.6
Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Baik	26	26.3
	Kurang Baik	73	73.7
Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	Baik	29	29.3
	Kurang Baik	70	70.7
Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>)	Baik	38	38.4
	Kurang Baik	61	61.6
Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Baik	31	31.3
	Kurang Baik	68	68.7

Sumber : Data Primer (2021)

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Puskesmas Gunung Sindur

Variabel	Kategori	N	Persentase
Kepuasan Pasien	Puas	29	29.3
	Kurang Puas	70	70.7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Kenyamanan	Puas	29	29.3
	Kurang Puas	70	70.7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Hubungan Pasien Dengan Petugas Puskesmas	Puas	28	28.3
	Kurang Puas	71	71.7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas Puskesmas	Puas	29	29.3

	Kurang Puas	70	70.7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Biaya	Puas	40	40.4
	Kurang Puas	59	59.6

Sumber : Data Primer (2021)

Analisis Bivariat

Tabel 4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sindur

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	<i>P-Value</i>	
	Puas		Kurang Puas				
	N	(%)	N	(%)			N
Baik	18	18.2%	13	13.1%	31	31.3%	0.000
Kurang Baik	11	11.1%	57	57.6%	68	68.7%	
Total	29	29.3%	70	70.7%	99	100.0%	

Sumber : Data Primer (2021)

PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur berjenis kelamin perempuan dengan persentase 90.9%.

Sebagaimana menurut Yustisia (2017) angka kesakitan pada perempuan jauh lebih tinggi dibandingkan angka kesakitan laki-laki. Sehingga perempuan lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan. Perempuan lebih teliti dalam menilai perilaku dan dapat mengungkapkan penilaiannya dalam menilai kepuasan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan laki-laki yang lebih merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Widiasari et al., 2019).

Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur berusia 17-25 tahun dengan persentase 30.3%.

Sebagaimana menurut Muzer (2020) usia yang tergolong dewasa, peran dan tanggung jawab tentu akan bertambah. Kondisi tersebut menjadikan seorang berfikir secara nyata sehingga lebih menghargai pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Usia muda lebih terbuka dengan kondisi di lapangan dan berani dalam menilai ketidakuasannya sedangkan usia lanjut lebih menerima pelayanan yang diterima meskipun yang diterima tidak baik (Hidayati et al., 2014).

Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan persentase 51.5%.

Sebagaimana menurut Yustisia (2017) seseorang yang memiliki penghasilan lebih dari cukup mempunyai minat tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan. Pekerjaan merupakan salah satu faktor struktur sosial sehingga pekerjaan akan mempengaruhi seseorang dalam memilih dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada (Utami, 2018).

Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur merupakan lulusan SMA dengan persentase 52.5%.

Sebagaimana menurut Sukesi (2013) tingkat pendidikan dapat mempengaruhi tanggapan pasien tentang mutu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi dalam berpikir, mengambil keputusan dan memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. pengetahuan dan harapan pasien terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan pasien semakin tinggi sehingga tingkat kepuasan akan menurun jika harapan tidak sesuai kenyataan (Bunet et al., 2020).

Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan puskesmas gunung sindur sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 68.7%. Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan (*reliability*) sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 61.6%, distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 73.7%, distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan jaminan (*assurance*) sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 70.7%, distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan empati (*empathy*) sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 61.6% dan distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan bukti langsung (*tangibles*) sebagian besar menilai kurang baik dengan persentase 68.7%.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir dari interaksi antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan (Etlidawati & Handayani, 2017). Sedangkan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendaftar, tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan

dokter, dokter menjelaskan pertanyaan pasien, menanyakan keluhan, tidak lama menunggu obat, perawat melaksanakan tugas dengan cepat dan petugas parkir tanggap (Hamidiyah, 2013).

Sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur menilai mutu pelayanan kesehatan kurang baik terutama mutu pelayanan kesehatan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*). Hal tersebut dipengaruhi oleh pasien yang membutuhkan waktu lama untuk pendaftaran dan mendapatkan pelayanan dokter. Daya tanggap (*responsiveness*) sangat penting dikarenakan berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 distribusi frekuensi kepuasan pasien puskesmas gunung sindur sebagian besar menilai kurang puas dengan persentase 70.7%. Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan kenyamanan sebagian besar menilai kurang puas dengan persentase 70.7%, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan hubungan pasien dengan petugas puskesmas sebagian besar menilai kurang puas dengan persentase 71.7%, distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan kompetensi teknis petugas puskesmas sebagian besar menilai kurang puas dengan persentase 70.7%, dan

distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan biaya sebagian besar menilai kurang puas dengan persentase 59.6%.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pasien (Eninurkhayatun et al., 2017). Kepuasan pasien berdasarkan hubungan pasien dengan petugas berkaitan dengan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, memberikan informasi secara jelas, lengkap dan mudah dipahami, memberikan pelayanan dengan baik dan selalu menjaga komunikasi antara petugas dengan pasien (Purwanto & Furiandini, 2012).

Sebagian besar pasien di Puskesmas Gunung Sindur menilai kurang puas terutama kepuasan pasien berdasarkan hubungan pasien dengan petugas puskesmas. Hal tersebut dipengaruhi oleh ketidakpuasan pasien dengan keramahan petugas dan tanggapan serta jawaban dokter atas keluhan pasien. Hubungan pasien dengan petugas puskesmas sangat penting dikarenakan berkaitan dengan sikap petugas puskesmas yang akan dirasakan secara langsung oleh pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa pasien yang menilai baik mutu pelayanan kesehatan dan merasa puas

dengan persentase 18.2%. Pasien dengan mutu pelayanan kesehatan baik dan merasa kurang puas dengan persentase 13.1%. Untuk pasien yang menilai kurang baik mutu pelayanan kesehatan dan merasa puas dengan persentase 11.1%. Pasien dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik dan merasa kurang puas dengan persentase 57.6%. Hasil uji statistik *Chi Square* nilai yang diperoleh yaitu *P-Value* 0,000. Hasil *P-Value* < 0,05 maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Latupono et al., (2015) mengungkapkan bahwa analisis hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak ada hubungan *amenities*, *safety* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Peneliti mengungkapkan bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu *timeless*. Hal tersebut dikarenakan waktu lama pelayanan masih belum sesuai dengan keinginan pasien. Peneliti memberikan saran kepada petugas, supaya petugas dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Akan tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) mengungkapkan bahwa

ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Peneliti mengungkapkan bahwa persepsi mutu pelayanan yang tidak baik terdapat pada jaminan yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh hubungan pasien dan petugas yang masih kurang baik dan pasien merasa tidak puas terhadap petugas. Peneliti memberi saran kepada pihak manajemen rumah sakit Tk.IV madiun untuk melakukan evaluasi yang berhubungan antara petugas dan pasien supaya pelayanan dan kepuasan semakin baik.

Menurut Suratman & Widiyanto (2016) ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor terutama pasien yang tidak nyaman, tidak puas, tidak yakin dengan petugas, fasilitas tidak memadai, keterbatasan tenaga medis dan ketidakdisiplinan petugas kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien (Sulistyo, 2016). Kepuasan pasien menjadi hasil dari perbandingan suatu pelayanan kesehatan yang dirasakan dengan harapan (Zulfiana dan Ernawati, 2013).

Dengan demikian dapat disimpulkan perlu peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan hubungan pasien dengan petugas puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan

mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien akan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

KESIMPULAN

Sebagian besar pasien berpendapat kurang baik terkait mutu pelayanan kesehatan dengan persentase 68.7%. Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) diperoleh hasil lebih rendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase 73.7%. Sedangkan berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur sebagian besar pasien berpendapat kurang puas terkait mutu pelayanan kesehatan dengan persentase 70.7%. Kepuasan pasien berdasarkan kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas puskesmas, kompetensi teknis petugas puskesmas, dan biaya diperoleh hasil lebih rendah yaitu hubungan pasien dengan petugas puskesmas dengan persentase 71.7%. Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* nilai yang diperoleh yaitu *P-Value* 0.000. Hasil *P-Value* < 0.05 maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimity (2019) *Akreditasi Puskesmas, Apakah Menjamin Peningkatan Mutu Pelayanan ?*, Dinas Kesehatan Daerah Istimewah Yogyakarta. Tersedia pada: <https://www.dinkes.jogjaprovo.go.id/b erita/detail/akreditasi-puskesmas-- mutu-pelayanan--akreditasi-puskesmas-apaakah-menjamin-peningkatan-mutu-pelayanan-> (Diakses: 14 September 2021).
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A. dan Rumondor, E. M. (2020) "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko," *Pharmacon*, 9(3), hal. 397. doi: 10.35799/pha.9.2020.30024.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A. dan Fatmasari, E. Y. (2017) "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017," *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), hal. 33–42.
- Etlidawati dan Handayani, D. Y. (2017) "Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional," *MEDISAINS:*

- Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), hal. 142–147.
- Hamidiyah, A. (2013) *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2012*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C. dan Sariatmi, A. (2014) “Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), hal. 9–14.
- Latupono, A., Maidin, M. A. dan Zulkifli, A. (2015) “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Masohi Tahun 2014,” *JST Kesehatan*, 5(1), hal. 74–81.
- Muzer, A. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Peratiwi, N. I. *et al.* (2021) “Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi,” *Nuevos sistemas de comunicación e información*, X No.2, hal. 2013–2015.
- Purwanto, J. E. dan Furiandini, P. G. (2012) “Tinjauan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM),” *Apikes Citra Medika Surakarta*, 2(1), hal. 28–39.
- Sari, F. P. (2018) *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK IV Madiun Tahun 2018*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Sukesi, N. (2013) “Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Rs Permata Medika,” *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1), hal. 15–24.
- Sulistyo, P. B. (2016) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- Suratman, D. R. dan Widiyanto, I. (2016) “Pengaruh Diskualitas Pelayanan Terhadap Negative Word Of Mouth (WOM) Dengan Ketidakpuasan

- Pasien Sebagai Variabel Intervening,” 5, hal. 1–14.
- Utami, Y. T. (2018) “Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta,” *Infokes*, 8(1), hal. 57–65. Tersedia pada: <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>.
- Widiasari, Handiyani, H. dan Novieastari, E. (2019) “Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit,” *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), hal. 43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615.
- Yustisia, B. (2017) *Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia*, STIK Jombang. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang. Tersedia pada: http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37953/1/RIZQIANA_ADAWIYAH-FKIK.pdf.
- Zulfiana dan Ernawati (2013) “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian Tpprj Rumah Sakit Banyumanik Semarang,” *Jurnal VISIKES*, 12(2), hal. 100–106.