

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Amalia¹

¹Program Studi Ilmu Keperawatan STIK Bina Husada Palembang

Email : liandra19112006@gmail.com

ABSTRAK

Memahami kebutuhan keinginan dan kebutuhan pasien adalah hal yang sangat penting dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian. Setiap manusia mempunyai hak asasi berupa kesehatan, selain itu sebagai salah satu komponen kesejahteraan, kesehatan harus diwujudkan untuk seluruh lapisan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang- Undang Dasar 1945. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang berjumlah 77 responden dengan populasi sebanyak 340 pasien. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa didapatkan hasil kepuasan pasien sebagian besar puas sebanyak 45 (58,4%) dan pelayanan kesehatan yang diberikan baik sebanyak 45 (58,4%). Hasil uji statistik didapatkan hasil p-value = 0,049 dimana ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Bahwa penelitian ini terdapat hubungan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan, disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai dimensi mutu terutama pada kehandalan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Kualitas

ABSTRACT

Understanding the patient's wants and needs is a very important thing that can affect patient satisfaction. Patient satisfaction is defined as the customer's response to the discrepancy between the previous importance level and the actual performance that is felt after use. Every human being has a human right in the form of health, besides that as a component of welfare, health must be realized for all levels of society in accordance with the ideals of the Indonesian nation as stated in the 1945 Constitution. The purpose of this study was to determine the relationship between the level of patient satisfaction with health service quality. This study used a descriptive analytic quantitative design with a cross sectional approach. Sampling using accidental sampling, amounting to 77 respondents with a population of 340 patients. The results showed that the results of statistical tests showed that the results of patient satisfaction were mostly satisfied by 45 (58.4%) and the health services provided were good by 45 (58.4%). The results of the statistical test showed that the p-value = 0.049 where there was a significant relationship between satisfaction and the quality of health services. Whereas this research has a relationship between satisfaction with the quality of health services, it is suggested to be able to improve service quality from various dimensions of quality, especially on reliability.

Keywords: Satisfaction, Health Services, Quality

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan suatu upaya kesehatan perseorangan pada tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas bertujuan untuk mewujudkan suatu perilaku sehat yang meliputi kesadaran, keinginan dan kemampuan hidup sehat, yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, derajat kesehatan yang optimal baik individu, kelompok dan masyarakat (Permenkes, No 75, 2014).

Kedudukan Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya di Indonesia (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerjanya dalam melaksanakan tugas yaitu suatu kecamatan. Visi dari puskesmas adalah mencapai kecamatan yang sehat, untuk mewujudkan visi tersebut puskesmas dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu (Kemenkes, 2016).

Setiap manusia mempunyai hak asasi berupa kesehatan, selain itu sebagai salah satu komponen kesejahteraan, kesehatan harus diwujudkan untuk seluruh lapisan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam UUD 1945. Maka untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan peningkatan derajat kesehatan yang merata dalam pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan akses masyarakat kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau (Kementrian PPN, 2019).

Memahami kebutuhan keinginan dan kebutuhan pasien adalah hal yang sangat penting dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Nursalam (2011) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Kemudian menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien adalah penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas bila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai harapannya atau bahkan melebihi harapannya. Pentingnya tingkat kepuasan pasien ini sangat erat hubungannya dengan tingkat kunjungan sehingga ini dapat dijadikan suatu indikator bila pasien kembali ke pelayanan kesehatan yang digunakan. Agar dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut terdapat lima dimensi mutu pelayanan terhadap kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (Effendi & Junita, 2020).

Sumatera Selatan memiliki Puskesmas yang tersebar di seluruh penjuru kota yang jumlahnya pada data per Maret 2019 sebanyak 342 Puskesmas (Dinkes Provinsi Sumsel, 2019). Dan demi melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di kota Palembang, pemerintah kota Palembang juga telah

melengkapi sarana dan prasarana kesehatan dengan jumlah Puskesmas yaitu 39 Puskesmas dan 70 Puskesmas pembantu (Dinkes Kota Palembang, 2015).

Penelitian yang dilakukan Kuntoro W & Istiono W (2017) tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawa jalan Puskesmas Kretes Bentu Yogyakarta didapatkan hasil pada dimensi mutu jaminan perlu dilakukan peningkatan lagi pada bagian kemampuan petugas, berdasarkan hasil uji statistik *Kruskal-Wallis* dan *Mann-Whitney* ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan yang berdasarkan karakteristik pendidikan pasien dengan nilai *p* (*sig*) sebesar 0,003.

Selain itu penelitian Handayani (2016) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno didapatkan hasil yang membandingkan hasil dari harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada aspek berwujud 72,76%, kehandalan 72,09%, empati 72,89%, ketanggapan 72,88% dan jaminan 72,22% yang menurut tingkat kepuasan keseluruhan yaitu 72,58% dikategorikan puas.

Hasil survei awal yang peneliti lakukan pada bulan Agustus 2022, jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Tanjung Baru Kabupaten OKU 3 (tiga) tahun terakhir mulai dari tahun 2018 sebanyak 3817 pengunjung, tahun 2019 sebanyak 1243 pengunjung dan 2020 sebanyak 1997 pengunjung, dilihat dari angka kunjungan tiap tahunnya mengalami variasi yang cukup signifikan dan peneliti melakukan observasi didapatkan bahwa masih ada fasilitas-fasilitas yang kurang untuk menunjang layanan kesehatan di Puskesmas

Tanjung Baru. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi UPTD Puskesmas Tanjung Baru menyebutkan bahwa mereka merasa belum terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kinerja petugas maupun fasilitas yang tersedia. Kemudian seperti masih sering kita dengar keluhan dari masyarakat, bahwa masyarakat pada umumnya belum puas terhadap pelayanan kesehatan pada sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, kurang bertanggung jawab, kurang dipercaya, kurang terampil, kurang sabar dan peralatan tidak lengkap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat ruang rawat yang diambil dengan teknik *total sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan ($\alpha=0,05$). Penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 - 30 September 2022 di Ogan Komering Ulu.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

a. Distribusi frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 1
Distribusi Frekuensi kepuasan pasien

No	Kepuasan	(f)	(%)
1	Baik	45	58,4
2	Kurang Baik	32	41,6
Total		77	100

Dari tabel 1 diatas menunjukkan Distribusi Frekuensi kepuasan pasien sebanyak 45 responden (58,4%) lebih banyak dibandingkan dengan pasien tidak puas sebanyak 32 responden (41,6 %).

b. Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.

No	Pelayanan Kesehatan	(f)	(%)
1	Baik	45	58,4
2	Tidak Baik	32	41,6
Total		77	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan layanan Baik sebanyak 45 responden (58,4%) lebih banyak dibandingkan kualitas pelayanan dengan layanan tidak baik sebanyak 32 responden (41,6 %).

2. Analisis Bivariat

Tabel 3
Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Layanan Kesehatan				Jumlah		P-value
	Tidak baik		Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Kepuasan							
Tidak puas	18	56,2	14	43,8	32	100	0,049
Puas	14	31,1	31	68,9	45	100	
Jumlah	32	-	45	-	77		

Pada tabel 3 diatas didapatkan hasil analisis hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan diperoleh bahwa ada sebanyak 31 (68,9%) pasien yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan diantara pasien yang tidak puas ada 14 (43,8%) pasien yang merasakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p-value* $0,049 < \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar puas sebanyak 45 (58,4%) sedangkan yang tidak puas ada 32 (41,6%). Kepuasan disini meliputi tentang pelayanan puskesmas yang cepat tanpa proses administrasi yang panjang dan ribet, pelayanan yang memahami kebutuhan pasien, pelayanan yang menjamin, pelayanan dengan waktu yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006) (dalam Andriani, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro, Wahyu Istiono, Wahyudi (2017) yang berjudul “*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien*”.didapatkan hasil Distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Dilihat dari setiap dimensi masih ada kategori tidak puas pada dimensi *assurance* khususnya itempasien yakin akan kemampuan petugas.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berasumsi kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan seseorang setelah orang tersebut merasakan sesuatu yang ditimbulkan dari suatu kinerja atau pun dari suatu kegiatan. Seseorang dikatakan puas apabila sudah mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya. Pada penelitian ini masih

ada beberapa orang yang merasakan tidak puas artinya disini apa yang diharapkan oleh pasien masih belum memenuhi keinginan dan harapan pasien.

b. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien sebagian besar baik sebanyak 45 (58,4%) sedangkan yang tidak baik mendapatkan pelayanan kesehatan sebanyak 32 (41,6%). Pelayanan kesehatan dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi mutu yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Layanan yang dirasakan oleh pasien secara nyata terdapat ukuran kepuasan yang terletak pada lima dimensi standar pelayanan.

Pelayanan adalah suatu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa tersebut dimasyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula dibidang pemerintah, peranan pelayanan yang dilaskanakan pemerintah belum dapat memenuhi harapan dari semua pihak sehingga memerlukan sistem manajemen yang baik untuk memenuhi penyelenggaraan pelayanan umum (Batinggi dan Badu, 2013).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Aida (2017) yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien diruangan Poli Umum Puskesmas Bukititnggi. Didapatkan hasil hampir sebagian pasien sebanyak 27 (41,5%) yang menyatakan mutu pelayanan rendah diruangan poli Umum Puskesmas Tigo Baleh dan hanya sebagian kecil 3 (4,6) yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan diruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien merupakan ukuran atau menjadi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan kesehatan dan yang menggunakan layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik tetapi masih perlu peningkatan karena sebagian kecil penilaian layanan kesehatan masih dianggap tidak baik oleh pasien.

2. Analisis Bivariat

Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Hasil penelitian ini didapatkan hasil analisis hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan diperoleh bahwa ada sebanyak 31 (68,9%) pasien yang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan diantara pasien yang tidak puas ada 14 (43,8%) pasien yang merasakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Berdasarkan hasil uji *chi square* diketahui bahwa *p value* = 0,049 dimana ini berarti ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tanjung Batu Ogan Komering Ulu. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 2.847, artinya responden yang puas mempunyai peluang 2.84 kali untuk mendapatkan layanan yang baik dibandingkan responden yang tidak puas.

Menurut Sondakh (2017), dimensi kepuasan pasien dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu: 1) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Disini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya

pada penerapan kode etik serta pelayanan profesi saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu jika penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien. 2) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan Disini, ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Andriani, Aida (2017) yang didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Baleh Bukititnggi dengan $p\text{-value} = 0,067$. Dan Hasil Penelitian yang di lakukan oleh Joyce Silalahi,dkk tahun 2019 yang berjudul tentang Analisi Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah sakit Advent Medan. Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang diberikan perawat ($p\text{ value } 0,000$), variabel perawat terampil dan professional ($p\text{ value } 0,019$), variabel pasien merasa nyaman ($p\text{ value } 0,000$) dan variabel pasien terhindar dari bahaya ($p\text{ value } 0,000$) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RS Advent Medan.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien merupakan ukuran atau menjadi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan kesehatan dan yang

menggunakan layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik tetapi masih perlu peningkatan karena sebagian kecil penilaian layanan kesehatan masih dianggap tidak baik oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait yang ada, peneliti berpendapat bahwa pengetahuan mempengaruhi perilaku seseorang. Respons yang ditimbulkan oleh rangsangan-rangsangan (stimulus) tertentu seperti kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan (pendidikan kesehatan), sikap dan praktik

KESIMPULAN

1. Diketahui distribusi Frekuensi kepuasan pasien sebagian besar pada kategori puas sebanyak 45 responden (58,4%)
2. Diketahui distribusi Frekuensi pelayanan kesehatan sebagian besar mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 45 responden (58,4%).
3. Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tanjung Baru tahun 2022 dengan nilai $p\text{ value} = 0,049 < \alpha (0,05)$ dan nilai $OR = 2.847$.

SARAN

1. Bagi Puskesmas
Untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan kesehatan dalam hal kehandalan dan ketanggapan kepada masyarakat yang berkunjung di Puskesmas. Memberikan perhatian khusus bagi pasien yang memang membutuhkan pelayanan kesehatan terutama layanan keperawatan yang berkesinmbungan .
2. Bagi institusi pendidikan dan keperawatan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat

menambah pustaka dan bahan masukan bagi pendidik dan peserta didik, serta dapat menambah bahan kepustakaan tentang beberapa dimensi dalam pelayanan kesehatan yang maksimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat melakukan penelitian tentang metode yang berbeda dan melihat factor lain yang masih belum meningkat sehingga dapat tergali permasalahan kesehatan di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama.2009. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.

Azwar.2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar. Jakarta.

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>

DepKes, R. I. (2008). Profil kesehatan indonesia. *Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat*.

Dinkes Provinsi Sumatera Selatan, (2019) Daftar Informasi Kesehatan Sumsel. Jumlah Puskesmas di Sumsel.

Dinkes Kota Palembang, (2016) Profil Kesehatan 2015.

Effendi & Junita, (2020) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Fak. Kedokteran USU*.

Execcellent Midwefery Journal. Vol. 3 No. 2, Oktober 2020. P-ISSN : 2620-8237, E-ISSN : 26209829.

Ferry Efendi, M. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan*. Ferry Efendi.

Handayani Sri, (2016) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batu Retno, Profesi. Vol. 14 No 1, September 2016.

Kuntoro, Istiono W (2017) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretes Bentu Yogyakarta. *JKESVO*. Vol. 2 No 1, Mei 2019. Akses <http://journal.ugm.ac.id/JkesVo> pada tanggal 23 Agustus 2022.

Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Bada (2018) Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2019.

Kemenkes RI (2019) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Jakarta.

Kemenkes RI (2016) Buku Data Dasar Puskesmas Konsdisi Desember 2015. Jakarta.

Nabella, Putra A (2018) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tersertifikasi Akreditasi Dasar. *JIMKep* Vol III No. 4.

Notoadmojo (2018) Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga. Jakarta; Pt. Rineka Cipta

Permenkes (2014) Peraturan Pemerintah

No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Akses [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK % 20 No. % 2075 % 20ttg% 20Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf) tanggal 15 Agustus 2022.

Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.

Rangkuti F (2006) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta; Gramedia Jakarta.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung; Alfabeta, CV.

Sumantri, A. (2011). Yogyakarta: Graha Ilmu. *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Supardi. 2008. *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien*. Dibuka tanggal 12 Mei 2013.

Utama, W., Lestari, W., & Ikmaluhakim, D. R. (2017). *Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya)*.