

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Klaten Utara

Puput Risti Kusumaningrum^{1*}, Setianingsih², Agus Murtana³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Klaten, Jl. Ir. Soekarno Km.1, Buntalan, Klaten Tengah, Klaten, Jawa Tengah
Email: puputristi89@gmail.com^{1*}

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam diferensiasi dan keunggulan layanan dan merupakan sumber potensial keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga memahami dan meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan merupakan tantangan penting bagi semua organisasi perawatan kesehatan. Mengukur kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pasien, merupakan elemen penting dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 93 orang. Alat ukur menggunakan kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji Regresi Linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung = 332,528 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan atau dengan kata lain terdapat Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien dengan nilai besar korelasi/hubungan (R) sebesar 0,886. Dari output tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,785 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) sebesar 78,5%. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Keywords: *Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan bagi masyarakat adalah melalui penyediaan unit pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat, yang memiliki peran utama sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kuntoro, 2017). Kebutuhan pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar untuk memperoleh pengobatan dan perawatan tetapi juga membutuhkan pelayanan kesehatan dalam upaya pemeliharaan dan pencegahan. Dengan demikian Puskesmas mempunyai kesempatan untuk mengembangkan pelayanannya yang bukan hanya pelayanan pengobatan dan rehabilitatif tetapi juga pelayanan pencegahan serta peningkatan kesehatan (Adhytyo, 2013).

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan

kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis (Dewi, 2017).

Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Trihono, 2015). Kualitas dianggap sebagai faktor kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan dan merupakan sumber potensi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga pemahaman dan perbaikan kualitas merupakan tantangan penting bagi semua organisasi pelayanan kesehatan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan tentang layanan dan harapan mereka tentang penawaran layanan suatu organisasi (Wijaya Toni, 2018).

Persepsi harapan pelanggan (pasien) tentang standar pelayanan ideal didasarkan dari pengalaman mereka sebelumnya dalam penggunaan layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pasien, merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Melalui pengukuran kualitas jasa layanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien di puskesmas dapat diketahui faktor-faktor,

baik yang menjadi kekuatan maupun kelemahan secara internal, sehingga dalam rencana kegiatan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu oleh pemangku kebijakan (*stakeholders*) guna memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat (Hasibuan, 2013).

Pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan puskesmas pada saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, yang dapat dikatakan kurang memuaskan. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat (Andriani, 2017).

Berdasarkan hasil survey tahun 2023 menyatakan ada beberapa unit permasalahan yang terjadi di Puskesmas Klaten Utara yaitu mengenai Kecepatan/Standard Waktu Pelayanan, Kemanan Dan Kenyamanan, Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan, Ketersediaan Dan Kebersihan Fasilitas dan Akses Lokasi Unit Pelayanan. Oleh sebab itu, Puskesmas Klaten Utara perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kualitas pelayanan

yang dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan pemikiran bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah kerja Puskesmas Klaten Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik. Analisis data statistik menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Lokasi penelitian ini di Puskesmas Klaten Utara dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Klaten Utara. Menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* yaitu metode pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Jenis *accidental sampling*. Sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan yang ditentukan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan sebanyak 93 responden.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dengan hasil pengolahan data pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan 15 item pertanyaan didapat rhitung > rtabel (0.279). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid. Pengelohan data terhadap

uji validitas variabel Kepuasan Pasien menunjukkan 15 item pertanyaan didapat rhitung > rtabel (0.279). Terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *realibility*, dan *assurance*.

Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk masing-masing variabel diketahui bahwa Nilai reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.914 atau sebesar 91,4% dengan demikian nilai reliabilitas alpha pada variabel Kualitas Pelayanan > 60%, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada kondisi reliabel atau variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai keterandalan. Untuk variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai reliabilitas sebesar 0.913 atau 91,3%, sehingga variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai reliabilitas > 60% artinya bahwa variabel Kepuasan Pasien berada pada kondisi reliabel atau variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai keterandalan. Terdiri dari 2 dimensi yaitu kinerja dan harapan.

Data yang sudah didapat diolah menggunakan SPSS 21.0 meliputi *editing*, *skoring*, *coding*, *proccesing*, *cleaning* dan *tabulating*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat untuk mengidentifikasi karakteristik responden dan gambaran kualitas pelayanan serta Gambaran kepuasan pasien. Analisis bivariat dengan menggunakan uji Regresi Linier Berganda untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, Jenis Kelamin Dan Pekerjaan (n=93)

Karakteristik	F	%
Pendidikan		
SD	12	12,9
SMP	6	6,5
SMA	52	55,9
PT	23	24,7
Jumlah	93	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	34,4
Perempuan	61	65,6
Jumlah	93	100
Pekerjaan		
PNS	3	3,2
Pegawai Swasta	14	15,1
Wiraswasta	13	14,0
Pelajar/ Mahasiswa	22	23,7
IRT	20	21,5
Lain-lain	21	22,5
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pendidikan mayoritas responden pendidikan SMA sebanyak 52 responden (55,9%). Menurut Hasil penelitian oleh Hayuningsih (2018) menunjukkan uji statistik diperoleh nilai p-value 0,015 sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan (Hayuningsih S dan Winnie TM, 2018). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sukarni (2004) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Doro Kabupaten Pekalongan yang menunjukkan ada hubungan pendidikan, dan pekerjaan terhadap tingkat

kepuasan pasien (Sukarni, 20014). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi (Monica, 2013).

Karakteristik jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 61 responden (65,6%). Pendapat Robbins (2001) tersebut bertentangan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Budiman (2014), dimana jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku. Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki lebih memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding seseorang dengan jenis kelamin perempuan (Budiman, 2014). Pendapat tersebut didukung oleh kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011), bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Alrubaiee, 2011). Temuan hasil penelitian tersebut memberikan dukungan bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Pendapat tersebut secara implisit dapat diartikan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

(Taekab, A. H., Suryawati, C. and Kusumastuti, 2019).

Karakteristik pekerjaan mayoritas pelajar/ mahasiswa sebanyak 22 responden (23,7%). Seseorang yang berpenghasilan diatas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan. Bahwa responden yang memiliki pendapatan yang rendah cenderung memilih melakukan perawatan dirumah dari pada ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan. Mereka akan datang ke rumah sakit jika sudah terjadi masalah kesehatan yang serius (Kurnia, 2017).

Tabel 2. Rerata Usia Responden (n=93)

Variabel	N	Min	Max	Mean	±SD
Usia	93	13	59	28.89	11.095

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa responden umur tertinggi 59 tahun dan umur terendah 13 tahun dengan standar deviasi ± 11.095 dan untuk rata-rata usia respondan 29.98 tahun. Bahwa dimana semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir. Kedua pendapat tersebut secara implisit mengemukakan bahwa semakin bertambah usia seseorang maka kemampuan seseorang dalam menganalisis sesuatu hal, termasuk dalam hal ini menilai puas tidaknya layanan yang diberikan rumah sakit juga akan semakin meningkat (Wididana, 2017). Budiman (2014) juga mengemukakan hal yang sama, bahwa usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan

kesehatan dasar yang diberikan, sementara pasien dengan usia lebih tua akan lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan tentang bagaimana perkembangan kesehatannya sehingga pemahaman tentang kesehatan akan lebih mudah terpenuhi (Budiman, 2014). Hasil penelitian Alrubaiee (2011) menunjukkan, bahwa usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Alrubaiee, 2011).

Tabel 3. Uji Regresi Linear

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3177.176	1	3177.176	332.528	<.001 ^b
	Residual	869.469	91	9.555		
	Total	4046.645	92			

Berdasarkan hasil uji regresi linear pada tabel 3 diatas didapatkan hasil bahwa nilai F hitung = 332.528 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 < 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk mempresiksi variabel Kualitas Pelayanan atau dengan kata lain ada Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.785	.783	3.091

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 diatas didapatkan menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,886. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,785 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas

Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 78,5%.

Kepuasan pasien dalam menilai pelayanan baik dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Setiap mereka yang terlihat dalam layanan kesehatan, seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan dan pemerintah daerah pasti mempunyai pandangan yang berbeda tentang unsur apa yang penting dalam mutu layanan kesehatan. Perbedaan perspektif tersebut antara lain disebabkan oleh terdapatnya perbedaan dalam latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan (Muninjaya, 2015).

Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar atau karakteristik atau kriteria yang berbeda-beda. Salah satu kesulitan dalam merumuskan pengertian mutu layanan kesehatan adalah karena mutu layanan kesehatan itu sangat melekat dengan faktor-faktor subjektivitas orang yang berkepentingan, baik pasien atau konsumen, pemberi layanan kesehatan (*provider*), penyandang dana, masyarakat ataupun sarana layanan kesehatan. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan

mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat memengaruhi keseharian masyarakat dan kesejahteraan Masyarakat (Syaputra, 2015).

Lima kelompok karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan yang mengacu pada lima dimensi pelayanan untuk mewujudkan kepuasan yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (kenyataan), *responsiveness* (ketanggapan). Kelima hal tersebut memegang peran penting dalam industri jasa pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Pasien akan merasa puas jika pasien memperoleh pelayanan yang baik terjadap kinerja perawat atau dengan yang diharapkannya (Muninjaya, 2015). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yohana Wafom, dkk (2017) yang meneliti tentang “Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sorong”, hasilnya probabilitas sebesar 0,000 (Wafom et al., 2017).

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah

Kabupaten/Kota. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas di sebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan (Andriani, 2017)

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak

memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Wahjono, 2015; Wijaya Toni, 2018).

KESIMPULAN

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Klaten Utara. Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi sebesar 78,5%, yang menunjukkan bahwa 78,5% berpengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan kepada institusi Puskesmas Klaten Utara serta kepada seluruh pasien di rawat jalan yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *GASTER*.
- Alrubaiee, L. (2011). *The Mediating Effect*

- of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. International Journal of Marketing Studies. Vol. 3, No, 103–127.*
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Journal Endurance*.
- Budiman, A. (2014). *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Salemba Empat.
- Dewi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*.
- Hasibuan, H. M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hayuningsih S dan Winnie TM. (2018). Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek tangibles) pada pelayanan antenatal care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat, 34 (05)*.
- Kuntoro. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo, Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Kurnia, dkk. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan*.
- Monica, H. dan. (2013). *Gambaran kepuasan pasien pengguna kartu Jakarta sehat di Uniat rawat Jalan RSU UKI Tahun 2013. Tesis. FKM-UI*.
- Muninjaya, G. A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Sukarni. (20014). *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan, Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Syaputra, A. D. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Sekayu.Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Taekab, A. H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 7(1), 31–40*.
- Trihono. (2015). *Menejemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV Agung Seto.
- Wafom, Y., Tucunan, A. A. T., & Rumayar, A. A. (2017). Kualitas Jasa Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Sorong. *Kesmas*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23079>
- Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 3, No, 78–93*.
- Wijaya Toni. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi Kedua. Jakarta: Indeks.