



Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Ujung Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya

Fahrul Hamtia Razi¹, Hanifah Hasnur², Vera Nazhira Arifin³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

Corresponding Author : fhrulhamtia@gmail.com

ABSTRACT

Data WHO yang menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah. Puskesmas merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan di suatu daerah di Indonesia dimana pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berkunjung sehingga dapat membangkitkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat penduduk. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada pasien di Puskesmas Ujung Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan pada Januari-September tahun 2022. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Ujung Fatihah dari Januari-September sebanyak 29964 orang. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *Proporsional Random Sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden rawat jalan. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 26. Hasil penelitian univariat diperoleh bahwa mayoritas mutu pelayanan aspek *reliability* yaitu baik sebanyak 82 responden (82%), aspek *tangible* yaitu baik sebanyak 79 responden (79%), aspek *empathy* yaitu baik sebanyak 86 responden (86%), aspek *responsiveness* yaitu baik sebanyak 86 responden (86%) dan mayoritas tingkat kepuasan responden yaitu baik sebanyak 82 responden (82%). Hasil penelitian bivariat diperoleh bahwa *reliability* ($P=0,000$), *assurance* ($P=0,000$), *tangible* ($P=0,000$), *empathy* ($P=0,000$) dan *Responsiveness* ($P=0,000$) terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan pada pasien di Puskesmas Ujung Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022. Terdapat hubungan signifikan antara seluruh aspek mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada pasien di Puskesmas Ujung Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022. Disarankan kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Ujung Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya untuk selalu menjaga dan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci

Petugas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Salah satu unsur kesejahteraan umum yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Hal ini merupakan yang penting sebagaimana termaktub dalam sistem kesehatan nasional. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat.

Salah satu pokok program Indonesia Sehat 2010 adalah pokok program upaya kesehatan. Program yang termasuk dalam upaya kesehatan ini adalah program pemberantasan penyakit menular dan program pencegahan penyakit tidak menular. Sasaran yang ingin dicapai melalui program upaya kesehatan adalah pencegahan penyakit tidak menular. Salah satu upaya kesehatan dalam pencegahan penyakit tidak menular adalah upaya pelayanan fasilitas kesehatan puskesmas. Upaya pelayanan puskesmas ini bertujuan antara lain untuk mengoptimalkan upaya pelayanan kesehatan puskesmas untuk dapat menekan angka penyakit di Indonesia (Kemenkes RI, 2018).

Pasal 5(2) UU No. 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk mengakses sumber daya bidang kesehatan dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pelayanan bermutu dalam arti luas mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar terkini, baik dan standar profesi kedokteran, sekaligus memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan. tingkat efisiensi yang optimal. Organisasi penyediaan komponen kualitas layanan dan peningkatan produk dengan menggunakan model kualitas "SERVQUAL" (Parasuraman, 2015)

Pasal 5(2) UU No. 36 Tahun 2009 masih kurang diimplementasikan di negara ini, hal ini dibuktukan dengan data WHO yang menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020)

Hal tersebut dikarenakan umumnya masyarakat masih enggan berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan, seperti puskemas. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah pengunjung yang memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Tambunan, 2021).

Puskesmas diketahui merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan di suatu daerah di Indonesia dan merupakan unit organisasi yang bersifat menyeluruh dan terpadu yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan Puskesmas meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan. Peran dan fungsi puskesmas sangat strategis dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Depkes RI, 2003).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Astuti terhadap 129 pasien, menemukan hanya Ada hubungan antara persepsi bukti langsung, persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien. Rendahnya pemanfaatan itu diperkirakan disebabkan oleh mutu pelayanan yang kurang seperti jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia, keterbatasan tenaga, ketersediaan pelayanan dan manajemen puskesmas yang belum baik (Astuti, 2017).

Selain itu kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Provinsi Aceh masih terbilang sangat rendah, hal itu dapat terlihat dari banyaknya Masyarakat Aceh yang lebih memilih berobat ke negara tetangga Seperti Malaysia dan Singapura. Maka dari itu, kita harus terus bersaing dalam hal pelayanan kepada pasien, keramahan dan kenyamanan hingga persediaan obat yang berkualitas, sehingga membuat masyarakat Aceh tidak lagi memilih berobat kenegara tetangga.

Puskesmas Ujong Fatihah merupakan suatu puskesmas yang berada di Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya, Provinsi Aceh. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan Puskesmas Ujong Fatihah, Penulis melakukan observasi dan wawancara. Penulusuran awal peneliti memberikan hasil bahwa ketersediaan tenaga kesehatan masih belum mencukupi terutama berdasarkan berbagai jenis penyakit yang ada. Hal tersebut tentu merupakan faktor yang penting dalam pertimbangan pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

Selain itu, hasil wawancara pada beberapa pasien menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dalam memperoleh pelayanan kesehatan Puskesmas Ujong Fatihah, rata-rata keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya harus menunggu dokter beberapa saat dan keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat. Selain itu, ada beberapa keluhan pelayanan seperti petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, pelayanan

antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti di Pukesmas Ujong Fatihah yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Kesehatan Di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien poli rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah. Data yang dibutuhkan berasal dari penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan. Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada Bulan Desember Tahun 2022.

Analisis Data

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi variabel-variabel yang diteliti, baik independen maupun dependen yang bertujuan untuk melihat besarnya masalah. Untuk analisisini semua tabel dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menguji hipotesis- hipotesis, yaitu dengan melihat kemungkinan hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dengan menggunakan uji statistik sesuai skala data yang sesuai. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square* (χ^2). Uji *Chi Square* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dimana variabel yang dihubungkan baik variabel independen maupun variabel dependen berjenis kategorik. Adapun persamaan *ChiSquare* adalah sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E_i)^2}{E_i}$$
$$Df = (k-1)(b-1)$$

Keterangan :

χ^2 = *Chi Square*

O = Nilai yang di amati

E = Nilai yang diharapkan

Df = Derajat kebebasan

k = kolom

b = baris

Hasil uji *Chi Square* dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana jika nilai *p-value* (sig.) $> 0,05$ maka H0 diterima, artinya secara statistik tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Reliability Terhadap Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022, menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022 dengan *p-value*= 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responen menganggap pada dimensi kehandalan merasa sudah baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Riandi & Yuliawati, 2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan aspek reliability dengan kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa semakin baik dan cepat dalam melakukan penanganan akan meningkatkan tingkat kepuasaan. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji statistik yang menunjukkan variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi (Fatihudin & Firmansyah, 2019)

Dimensi reliabilitas (*reliability*) diukur dari indikator prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit belit, dokter datang tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan periksa. Responden menyatakan Puskesmas melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta petugas kesehatan juga bertindak cepat ketika ada pasien datang. Semakin cepat layanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas.

Hubungan Assurance Terhadap Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022, menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *assurance* terhadap tingkat kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022 dengan p-value= 0,000. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taekab et al., 2019) didapatkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas leyangan.

Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy) (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Menurut asumsi peneliti dimensi assurance atau jaminan diukur dengan pernyataan antara lain tim medis dan dokter dapat dipercaya, merasa aman sewaktu berinteraksi dengan tim medis dan dokter bersikap sopan, dan tim medis berpengetahuan luas terhadap kondisi pasien sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan *Tangible* Terhadap Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022, menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022 dengan p-value= 0,000.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juwita et al., 2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien adalah bukti langsung (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Bukti langsung (*tangible*) diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapuhan berpakaian, dan penataan tempat (Ariga, 2020).

Berdasarkan asumsi peneliti semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti langsung (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap bukti langsung (*tangible*) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya pada rawat jalan, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana Puskesmas tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan (Muhyi et al., 2016)

Hubungan *Empathy* Terhadap Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022, menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022 dengan $p\text{-value} = 0,000$.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad & Napitupulu, 2021) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan. Empati merupakan perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pasien. Sikap petugas yang sabar, tekun, dan menentramkan hati dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien (Wusko AU., 2018).

Indikator empati dalam penelitian ini meliputi tim medis tulus dalam menangani pasien, pelayanan dimulai tepat waktu, tim medis memberikan perhatian kepada pasien, tim medis mementingkan kepentingan pasien dan tim medis memperhatikan kebutuhan pasien dimensi Emphaty (Perhatian) dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada dimensi empathy merupakan interpretasi secara personal dokter/perawat memiliki keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien. Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi puskesmas dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien serta empati petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Responsiveness Terhadap Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya tahun 2022, menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022 dengan $p\text{-value} = 0,000$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adhytyo et al., 2018) didapatkan bahwa ada hubungan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi SR, 2018), penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tepus Gunung Kidul yang menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan dengan sikap petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang petugas rumah sakit harus bersikap sopan, sabar, ramah tidak ragu ragu dan penuh perhatian, serta menjalin hubungan baik dengan pasien.

Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat sehingga apabila informasi didapatkan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan pasien (Nursalam, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayan kesehatan aspek *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pada pasien di Puskesmas Ujong Fatihah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., et. al. (2021) Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*. 6(2).
- Arifah, S. (2021). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Thorax Di Rsud Wonosari. in *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, pp. 18-22).
- Adhytyo, et. al. (2018). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22-32.
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.
- Astuti D. (2017) Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*.
- Bandu, S., et. al. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(55)
- Bidjuni, H., & Rompas, S. (2017). Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria Rsud Date Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan*, 5(2).
- Busro, A. (2018). Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan. *Law, Development and Justice Review*, 1(1), 1-18.
- Cahyadi SR, M. A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasa Pasien di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. *Ahmad Dahlan*, 1(2).

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Febriani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar. *Skripsi Sarjana*. FEBI: UIN Alauddin Makassar
- Imran B, Ramli AH. *Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat*. Buku 2 Sos dan Hum; 2019.
- Juwita, G. S., et. al. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49-56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemenkes RI. 2017. Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016
- Kementerian Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Kemenkes RI; 2018
- Kementerian Kesehatan RI. *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi COVID-19*. Kemenkes RI; 2020
- Kiswantoro, A., & Damiasih, D. (2018). PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN MUSEUM SEBAGAI SARANA EDUKASI MASYARAKAT (STUDI KASUS: MUSEUM GUNUNG API MERAPI YOGYAKARTA). *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 12(2), 57-70.
- Septiani, Y., et. al. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Taekab, A. H., et. al. (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.
- Tambunan, Efridayanti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawan Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat: UIN Sumatera Utara, 2021
- WHO. (2020, July 20). *Quality Health Services*. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Wusko AU. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Bagil Kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis*, 1(1).
- Yana, N. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Showroom Mobil Anugrah Kota Bandung (Doctoral dissertation,

PERPUSTAKAAN).