Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 28955-28966

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Limboto Barat

Nurliyan Eksan[1], Sabirin B.Syukur [2], Hamna Vonny Lasanuddin [3] , Yuliandari Yunus [4]
Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Corresponding Author: Nurliyan Eksan, e-mail: nurliyaneksan86@gmail.com

Published: October , 2025

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan Service Quality, metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain *cross-sectional* yang dimaksudkan untuk mencari pengaruh faktor-faktor yang menjadi variabel independen terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas Limboto Barat. diatas faktor paling dominan yang mempengaruh kualitas pelayanan kesehatan yaitu variabel Assurance (Jaminan), hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap kompetensi, sopan santun, dan rasa aman yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Analisis data pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai p=(0,003), Hasil analisis pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai p=(0,003), Hasil analisis pengaruh Jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai p=(0,002), Hasil analisis antara pengaruh Keandalan (Reability) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai p=(0,001), Hasil analisis pengaruh Empati (Empathy) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai p=(0,000), maka disimpulkan bahwa Responsiveness (Daya Tanggap), Bukti Fisik (Tangibles), Jaminan (Assurance), Keandalan (Reability) dan Empati (Empathy) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Limboto Barat, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek yang dinilai belum memuaskan oleh pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measure of the success of a health service in improving the quality of its care. One method used to assess patient satisfaction is the Service Quality model, which helps to determine whether the services provided by community health centers have met patients' expectations or whether further improvements are needed. This study aims to identify the factors influencing patient satisfaction at Limboto Barat Community Health Center. The research employed an analytical survey with a cross-sectional design to examine the influence of independent variables on outpatient satisfaction with basic health services at the center. Among the factors assessed, the most dominant variable influencing service quality was Assurance, indicating that patients' trust in the competence, courtesy, and sense of security provided by health workers strongly affects their satisfaction. Data analysis also revealed significant associations between Responsiveness and patient satisfaction (p=0.003), Tangibles and satisfaction (p=0.003), Assurance and satisfaction (p=0.002), Reliability and satisfaction (p=0.001), as well as Empathy and satisfaction (p=0.000). It can be concluded that Responsiveness, Tangibles, Assurance, Reliability, and Empathy have significant effects on patient satisfaction with health services at Limboto Barat Community Health Center. This study is expected to serve as an evaluation material to improve service quality, particularly in aspects that patients perceive as less satisfactory.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Services

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena kesehatan merupakan faktor utama dalam menjaga kualitas hidup. Kualitas hidup tanpa penderitaan dan sakit serta mendapatkan jasa pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu tuntutan masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Selain itu, pimpinan intitusi pelayanan kesehatan juga semakin menyadari pentingnya peningkatan mutu pelayanan, tidak hanya tanggap terhadap tuntutan masyarakat, tetapi juga semakin pesatnya persaingan pasar pelayanan kesehatan di Indonesia (Hansyiah, 2021).

Suatu palayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Benoni, 2022). Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa (Listiono & Irdan, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Neugebauer, 2022). Kepuasan pasien sebagai bentuk tingkat kesesuaian natar ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diharapkan dan persepsi pasien terhadap perawatan yang pernah mereka rasakan (Antonius & Magfiroh, 2020). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, interaksi faktor ini akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhdap pelayanan yang diterima, faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari sudut sosiodemografi pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, umur, dan sebagainya (Rizal & Jalpi, 2021). Faktor kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien (Munawir, 2021).

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan Service Quality, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan (Nuraini et al., 2021).

Menurut Pemerintahan Republik Indonesia Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia menempati peringkat ke 110 dari 187 negara, dengan nilai indeks 0,684. (6) Peringkat tersebut masih terbilang cukup jauh dan perlu ditingkatkan dengan upaya yang lebih serius demi pengembangan kapasitas SDM rakyat Indonesia secara menyeluruh. Oleh karena itu kesehatan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah salah satu urusan wajib dan tanggung jawab pemerintah bidang pelayanan dasar. Hal ini seperti yang tertera dalam Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Kewajiban pemerintah adalah memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan menjamin aksesnya agar mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali.

Ada banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dimaksud adalah dengan membangun puskesmas disetiap daerah. puskesmas milik pemerintah yang berada di tiap daerah adalah lembaga kesehatan milik pemerintah yang berada di kota/kabupaten. Suatu pelayanan puskesmas biasanya tidak jauh dari persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat juga diperlukan untuk kiranya dapat memberikan evaluasi kepada kepada pihakpuskesmas mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan, walaupun masyarakat tidak mengetahui tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan di puskesmas.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas.

Berdasarkan data awal dari Puskesmas Limboto Barat jumlah pegawai berjumlah 60 orang untuk perawat tetap sebanyak 22 orang dan untuk dokter 3 orang. Berdasarkan data puskesmas kunjungan pasien dari tahun 2023-2024 mengalamai penurunan pada tahun 2023 jumlah kunjungan pasien 15.902 sedangkan pada tahun 2024 jumlah kunjungan 12.736. dan berdasarkan pengamatan peneliti yang menjadi keluhan beberapa pasien adalah lamanya menunggu giliran pemeriksaan, pelayanan dokter yang datang ke puskesmas selalu tidak tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama selain itu waktu menunggu di opotik yang cukup lama, dan keluhan lain dari pasien adalah fasilitas di ruang tunggu yang kurang memadai yaitu pasien mengeluh panas saat berada di ruang tunggu. Oleh karena itu bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyrakat tentang citra rumah sakit. (Aditama, 2021).

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain cross-sectional yang dimaksudkan untuk mencari pengaruh faktor-faktor yang menjadi variabel independen terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas Limboto Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di Puskesmasm Limboto Barat pada tahun 2024 berjumlah 12.736 orang pasien dan untuk menentukan jumlah sampel jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan didapatkan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel pada pasien Puskesmas Limboto Barat dilakukan secara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu.

Teknik pengumpulan data melaluui kuesioner penelitian merupakan alat ukur yang dipakai untuk mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada responden dengan wawancara langsung. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pada penelitian ini diukur menggunakan kuesioner penelitian. yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Instrument ini telah banyak digunakan di Indonesia oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner terdiri dari 28 pertanyaan.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS. Data yang akan dimasukkan ke dalam program SPSS diperoleh dari data kuesioner pretest dan postest tingkat pengetahuan penanggulangan bencana pada perawat puskesmas limboto barat. Sebelum melakukan analisis data, data harus diolah terlebih dahulu dengan tujuan mengubah data menjadi informasi. Informasi ini digunakan dalam proses pengujian hipotesis.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi setiap variabel penelitian melalui tabel distribusi frekuensi. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen dengan uji chi-square, di mana hasilnya ditentukan berdasarkan nilai signifikansi ($p<0,05$ menunjukkan adanya hubungan, sedangkan $p>0,05$ menunjukkan tidak ada hubungan). Analisis multivariat kemudian dilakukan sebagai analisis lanjutan dengan regresi logistik pada tingkat kepercayaan 95% untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan memengaruhi variabel dependen. Dengan demikian, rangkaian analisis ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai distribusi data, hubungan antar variabel, serta faktor dominan yang berpengaruh terhadap fenomena yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Analisis univariat berdasarkan daya tanggap (*Resposiveness*)

Tabel 4.2 Analisis distribusi frekuensi daya tanggap (Resposiveness)

Daya Tanggap (*Resposiveness*)	Frekuensi (n)	Presentase(%)
Kurang Puas	25	25,3%

Puas	74	74,7%
Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap responsiveness (daya tanggap), dimana persepsi pasien pada kategori puas sebanyak 74 responden (74,7%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 25 responden (25,3%).

2. Analisis univariat berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 4.3 Analisis distribusi frekuensi berdasarkan berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles)*

Bukti Fisik (*Tangibles)*	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang Puas	22	22,2%
Puas	77	77,8%
Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap tangible (bukti fisik), dimana persepsi pasien pada kategori puas pasien sebanyak 77 responden (77,8%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 22 responden (22,8%).

3. Analisis univariat berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.4 Analisis distribusi frekuensi berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*)	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang Puas	27	27,3%
Puas	72	72,7%
Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap Jaminan (*Assurance*), dimana persepsi pasien pada kategori puas pasien sebanyak 77 responden (77,8%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 22 responden (22,8%).

4. Analisis univariat berdasarkan Keandalan (*Reability*)

Tabel 4.5 Analisis frekuensi berdasarkan Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*)	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang Puas	24	24,2%
Puas	75	75,8%
Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap Keandalan (*Reability*), dimana persepsi pasien pada kategori puas pasien sebanyak 75 responden (75,8%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 24 responden (24,4%).

5. Analisis univariat berdasarkan Empati (*Empathy*)

Tabel 4.6 Analisis frekuensi berdasarkan Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*)	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang Puas	24	24,2%
Puas	75	75,8%
Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap Empati *(Empathy),* dimana persepsi pasien pada kategori puas pasien sebanyak 75 responden (75,8%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 24 responden (24,4%).

6. Analisis univariat berdasarkan kepuasan pasien

Tabel 4.7 Analisis univariat berdasarkan persepsi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan

Empati (*Empathy*)	Frekuensi (n)	Persentase(%)
Kurang Puas	27	27,7%
Puas	72	72,3%

Total	99	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, dimana persepsi pasien pada kategori puas pasien sebanyak 72 responden (75,8%) dan persepsi pasien pada pada kategori kurang sebanyak 27 responden (24,4%).

Analisis Bivariat

1. Analisis bivariat berdasarkan variabel Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kepuasan .

Tabel 4.8 Analisis tabulasi silang pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Kepuasan pasien.

Responsiveness (Daya Tanggap)	**Kepuasan Pasien**				**Total**		***P value***
	Kurang puas		Puas				
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Kurang Puas	13	`13,2%	12	12,1%	25	25,3%	**0,003**
Puas	14	14,1%	60	60,6%	74	73,7%	
Total	**27**	**27,3 %**	**72**	**72,7%**	**99**	**100%**	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 74 responden (73,7%) yang menyatakan puas dengan Responsiveness (Daya Tanggap) terdapat 60 responden (60,6%) menyatakan puas dan 14 responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 25 responden yang menyatakan kurang puas dengan Responsiveness (Daya Tanggap), terdapat 12 responden (12,1%) yang menyatakan puas dan 13 responden (13,1%) yang menyatakan kurang.

Indikator responsiveness (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien.

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan p= (0,003) < α =0,05. Hasil, sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ayu Wahyuni, (2018) dengan judul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Di RSU full Betheda kabupaten Deli yang dilakukan, dengan hasil uji statistik (p=0,002) yang dapat disimpulkan Responsiveness (Daya Tanggap) memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan.

Menurut Nursalam, (2020) Ketanggapan merupakan respons atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Ini mencakup kesiapan karyawan untuk melayani, kecepatan melayani transaksi, dan penanganan keluhan atau keluhan pelanggan atau pasien. Kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pelanggan dan kesiapannya untuk melayani sesuai prosedur dan memenuhi harapan pelanggan adalah kualitas yang penting bagi petugas kesehatan.

Hal ini merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang paling berubah-ubah harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat seiring dengan kemajuan dalam teknologi kesehatan dan informasi pelanggan. Pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan pasien sebagian besar ditentukan oleh sikap petugas atau karyawan, yang secara langsung berhubungan dengan pasien dan keluarga mereka melalui tatap muka, komunikasi langsung, atau telepon.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas seperti lamanya pasien untuk mendaftar berobat saat berada di area pendaftaran dan terlalu lama pasien menunggu obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Tidak

hanya itu lambatnya petugas dalam menaggapi keluhan dari pasien sehingga pasien dibiarkan lama menunggu. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel responsiveness (daya tanggap) didapatkan 42 responden dan 62 responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan petugas administrasi sudah melayani dengan cepat dan saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat daya tanggap (responsiveness) pelayanan di Puskesmas Limboto Barat masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan oleh kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan, seperti lamanya proses pendaftaran pasien, keterlambatan dalam pemberian obat oleh petugas, serta lambatnya petugas dalam merespons keluhan pasien. Hal ini diperlukan perbaikan dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat

2. Analisis bivariat berdasarkan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) kepuasan pasien

Tabel 4.9 Analisis tabulasi silang pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) dengan Kepuasan Pasien

Bukti Fisik *(Tangibles)*	**Kepuasan Pasien**				**Total**		***P value***
	Kurang puas		Puas				
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Kurang Puas	12	`12,1%	10	10,1%	22	22,2%	**0,003**
Puas	15	15,2%	62	62,6%	77	77,8%	
Total	**27**	**27,3 %**	**72**	**72,7%**	**99**	**100%**	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 77 responden (77,8%) yang menyatakan puas dengan Bukti Fisik *(Tangibles)* terdapat 62 responden (62,6%) menyatakan puas dan 15 responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 22 responden yang menyatakan kurang puas dengan Bukti Fisik *(Tangibles),* terdapat 10 responden (10,1%) yang menyatakan puas dan 12 responden (12,1%) yang menyatakan kurang.

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan p= (0,003) < α =0,05. Hasil, sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hamni Fadilah, (2023)dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas desa gunung baringin kecamatan panyabungan timur kabupaten mandailing natal Deli yang dilakukan, dengan hasil uji statistik (p=0,001) yang dapat disimpulkan Bukti Fisik (Tangibles) memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan.

Menurut Nursalam, (2020) Tampilan Bukti Fisik (Tangibles) berupa wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung dan ruang yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan, perlengkapan peralatan komunikasi dan penampilan Tampilan Bukti Fisik (Tangibles) merupakan jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, Ditinjau dari gedung dan bangunan cukup memadai, ruang rawatannya cukup baik, Puskesmas telah memiliki tempat parkir kendaraan yang cukup dan nyaman akan tetapi kebersihan terhadap fasilitas fisik, ruang pemeriksaan yang bersih dan tenang, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi, akan tetapi pada fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu yang minim yang digunakan oleh pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dan kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel Bukti Fisik (Tangibles) peneliti mendapatkan 30 responden menyatakan tidak setuju dan 36 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan ruang tunggu sudah memiliki fasilitas yang cukup dan baik.

Peneliti menyimpulkan bahwa aspek bukti fisik (tangibles) pada pelayanan di Puskesmas masih belum sepenuhnya memadai dalam menunjang kenyamanan pasien. Meskipun secara umum gedung dan bangunan cukup memadai, ruang rawat cukup baik, serta tersedia tempat parkir yang nyaman, namun masih terdapat kekurangan pada beberapa fasilitas penting, khususnya ketersediaan kursi tunggu yang minim. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan berdampak pada kepuasan terhadap pelayanan. Temuan ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa 30 responden menyatakan tidak setuju dan 36 responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa ruang tunggu sudah memiliki fasilitas yang cukup dan baik. Diperlukan peningkatan kualitas fasilitas fisik terutama di ruang tunggu perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

3. Analisis bivariat berdasarkan variabel Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien

Tabel 4.10 Analisis tabulasi silang pengaruh Jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien

Jaminan *(Assurance)*	**Kepuasan Pasien**				**Total**		***P value***
	Kurang puas		Puas				
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Kurang Puas	14	`14,1%	13	13,2%	27	22,3%	**0,002**
Puas	13	13,2%	59	59,5%	72	72,7%	
Total	**27**	**27,3 %**	**72**	**72,7%**	**99**	**100%**	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari 72 responden (72,7%) yang menyatakan puas dengan Jaminan *(Assurance)* terdapat 59 responden (59,5%) menyatakan puas dan 13 responden (13,2%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 27 responden (22,3%) yang menyatakan kurang puas dengan Jaminan *(Assurance*), terdapat 13 responden (13,2%) yang menyatakan puas dan 14 responden (14,1%) yang menyatakan kurang.

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan p= (0,002) < α =0,05. Hasil, sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (Assurance) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah. A, (2020) dengan judul Hubungan persepsi tentang kulitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan dengan (p=0,000) yang berarti Jaminan (Assurance) memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan.

Menurut Nursalam, (2020) Jaminan (assurance) kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan ini merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. Jaminan ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari risiko. Faktor ini meliputi keramahan petugas kesehatan, kopetensi, kredibilitas dan keamanan serta sistem pembayaran administrasi.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang di ingikan pasien, yang diinginkan pasien hanya kesembuhan, tidak hanya itu pasien di tangani oleh petugas yang masih baru sehingga kurang maksimal pelayanan yang diberikan, ditambah lagi dengan kurang ramahnya para petugas medis sehinga membuat pasien tidak betah berlama-lama di puskesmas tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel Jaminan (Assurance) yang dimana peneliti mendapatkan 46 responden dan 50 responden menyatakan sangat tidak setuju

dengan pernyataan Petugas pendaftaran atau rekam medis membuat pasien merasa aman saat melayani dan Petugas pendaftaran/rekam medis menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani anda.

Peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan di Puskesmas masih tergolong rendah dan belum memenuhi harapan pasien. Jasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan utama pasien, yaitu keinginan untuk sembuh dan mendapatkan pelayanan yang profesional. Pelayanan yang kurang maksimal, terutama karena tenaga medis yang masih baru dan kurang berpengalaman, serta sikap petugas yang kurang ramah, menjadi faktor utama yang menurunkan rasa aman dan kenyamanan pasien. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sikap profesionalisme petugas untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

4. Analisis bivariat berdasarkan variabel Keandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien

Tabel 4.11 Analisis tabulasi silang pengaruh Keandalan (Reability) dengan kepuasan pasien

Keandalan (*Reability*)	**Kepuasan Pasien**				**Total**		***P value***
	Kurang puas		Puas				
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Kurang Puas	13	`13,2%	11	11,1%	24	24,3%	**0,001**
Puas	14	14,1%	61	61,6%	75	75,7%	
Total	**27**	**27,3 %**	**72**	**72,7%**	**99**	**100%**	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa dari 75 responden (75,7%) yang menyatakan puas dengan Keandalan (*Reability*) terdapat 61 responden (61,6%) menyatakan puas dan 14 responden (14,1%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 24 responden (24,3%) yang menyatakan kurang puas dengan Keandalan (*Reability*), terdapat 11 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan 13 responden (13,2%) yang menyatakan kurang.

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan p= (0,001) < α =0,05. Hasil, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (Reability) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamidiah. A, 2020) dengan judul hubungan persepsi tentang kulitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan dengan (p=0,000) yang berarti keandalan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan.

Menurut (Nursalam, 2020) Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit atau puskesmas yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pengurusan pendaftaran, waktu memulai pengobatan, pemeriksaan, sesesuai dengan harapan dan realisasi. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat untuk meningkatkan kehandalan dibidang kesehatan pihak managemen perlu membangun budaya kerja bermutu agar tidak ada kesalahan kerja perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat perhatian secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pasien.

Menurut asumsi peneliti penelitian ini, kurangnya ketepatan waktu dokter datang yang pada awalnya sudah dijadwalkan sehingga pasien terlalu lama menunggu dan mendahulukan pasien yang umum untuk berobat ketika dokter sudah datang, tidak hanya itu di pendaftaran pasien pun sangat lama menunggu, pengambilan obat yang lama sehingga membuat pasien bosan menunggu jadi apa yang diharapkan pasien tidak sesuai apa yang mereka dapatkan dari pihak Puskesmas Limboto Barat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel Keandalan (Reability), dimana peneliti

mendapatkan 52 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan antrian berobat di Puskesmas sudah dilakukan dengan tertib, kemudian 43 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan pasien sudah dilayani dengan jadwal yang telah ditetapkan dan 47 responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan Petugas kesehatan datang tepat waktu.

Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas masih belum sesuai dengan harapan pasien. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian antara jadwal yang telah ditetapkan dengan waktu kedatangan dokter, lamanya proses pendaftaran, serta keterlambatan dalam pengambilan obat yang menyebabkan pasien merasa bosan dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, prioritas pelayanan yang tidak konsisten, seperti mendahulukan pasien umum, turut menambah ketidakpuasan. Dalam hal ini diperlukan peningkatan disiplin waktu dan penataan sistem antrian serta jadwal pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat.

5. Analisis bivariat berdasarkan variabel Empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien

Tabel 12 Analisis tabulasi silang pengaruh Empati (Empathy) dengan kepuasan pasien

Empati *(Empathy)*	**Kepuasan Pasien**				**Total**		***P value***
	Kurang puas		Puas				
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Kurang Puas	14	`14,1%	10	10,1%	24	24,3%	**0,000**
Puas	13	13,2%	62	62,6%	75	75,7%	
Total	**27**	**27,3 %**	**72**	**72,7%**	**99**	**100%**	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari 75 responden (75,7%) yang menyatakan puas dengan Empati *(Empathy)* terdapat 62 responden (62,6%) menyatakan puas dan 14 responden (14,1%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 24 responden (24,3%) yang menyatakan kurang puas dengan Empati *(Empathy),* terdapat 11 responden (11,1%) yang menyatakan puas dan 13 responden (13,2%) yang menyatakan kurang.

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan p= (0,000) < α =0,05. Hasil, sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (Empathy) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kirana, (2020) dengan judul Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pulau merbau kabupaten kepulauan meranti dengan (p=0,002) yang berarti Empati memiliki pengaruh dengan Kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pulau merbau kabupaten kepulauan meranti.

Menurut (Nursalam, 2020) Empati merupakan perhatian individu yang diberikan rumah sakit atau puskesmas terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus adaministrasi. Dimesi simpati merupakan penggabungan dari dimensi askes meliputi kemudahan untuk pemanfaatan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi usaha dari perusahaan atau rumah sakit maupun puskesmas untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Empati berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien yang membantu menyelesaikan, petugas tidak acuh tak acuh, selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta endengankan apa yang disampaikan oleh klien, mudah dihubungi, selalu memberikan perhatian pada klien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurangnya komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien sehingga petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Limboto Barat kurang memperhatikan dan memahami antar pasien seperti pasien yang sudah berusia lanjut yang terlalu lama menunggu baik di pendaftaran maupun antrian pengambilan obat, para petugas medis belum sepenuhnya menggap pasien seperti keluarga mereka sehingga para petugas medis tidak sepenuh hati menjaga dan merawat pasien tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel Empati (Empathy) dimana peneliti mendapatkan 43 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasian kemudian 45 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian dan 38 responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan Petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati.

Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat empati petugas kesehatan di Puskesmas Limboto Baratmasih tergolong rendah, terutama dalam hal memberikan perhatian secara individual kepada pasien, melayani dengan penuh perhatian, dan mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati. Hal ini tercermin dari tingginya jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang mengukur pada variabel Empati (Empathy). Hal ini mengindikasikan adanya kekurangan dalam komunikasi dan kedekatan emosional antara petugas kesehatan dan pasien, khususnya terhadap pasien lansia, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini perlu adanya peningkatan pelatihan dan kesadaran bagi petugas kesehatan mengenai pentingnya empati dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto Barat.

Analisis Multivariat

Analisis Multivariat dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variable independen dan secara bersama-sama terhadap variabel dependen, serta mencari tahu yang manakah dari variable independen yang paling berpengaruh dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda pada taraf kemaknaan nilai *p value* < α (0,05), maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13 Analisis data faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Puskesmas Limboto Barat

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B) Lower	Upper
Step 1[a]	Responsivenss (Daya Tanggap)(1)	2,277	,793	8,239	1	,004	9,751	2,059	46,175
	Tangible (Bukti Fisik)(1)	1,601	,784	4,172	1	,041	4,960	1,067	23,055
	Assurance (Jaminan)(1)	2,301	,762	9,130	1	,003	9,985	2,245	44,423
	Reliability (Kehandalan)(1)	1,957	,678	8,329	1	,004	7,075	1,873	26,718
	Empathy (Empati)(1)	1,639	,700	5,485	1	,019	5,151	1,307	20,309
	Constant	-5,761	1,437	16,080	1	,000	,003		

a. Variable(s) entered on step 1: Responsivenss (Daya Tanggap), Tangible (Bukti Fisik), Assurance (Jaminan), Reliability (Kehandalan), Empathy (Empati).

Berdasarkan hasil dari tabel 4.13 diatas faktor paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah variabel *Assurance* (Jaminan) dengan nilai p=0,003<0,05 artinya ada pengaruh kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Limboto Barat.

Hasil penelitian secara keseluruhan dari hasil yang didapatka peneliti, terlihat bahwa hasil variabel Jaminan (Assurance) yang paling berpengaruh dengan nilai p=0,003<0,05 artinya Assurance (Jaminan) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Di puskesmas Limboto Barat, Daya Tanggap (Resposiveness), p = 0,004 artinya Daya Tanggap (Resposiveness) memberikan pengaruh dengan dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Di puskesmas Limboto Barat, Bukti Fisik (Tangibles) p= 0,041 artinya Bukti Fisik (Tangibles (cepat tanggap) tidak

memberikan pengaruh dengan dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Di puskesmas Limboto Barat, Keandalan (Reability) p= 0,004 memberikan pengaruh dengan dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Di puskesmas Limboto Barat, Empati (Empathy) p= 0,019 tidak memberikan pengaruh dengan dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Di puskesmas Limboto Barat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat terutama dipengaruhi oleh dimensi jaminan, daya tanggap, dan keandalan. Kepercayaan terhadap kompetensi dan sikap petugas, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan, menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Sementara itu, bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan, meski tetap berperan sebagai pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini, khususnya kepada pihak Puskesmas Limboto Barat yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data, serta para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, rekan-rekan, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan, masukan, serta bantuan yang sangat berharga hingga penelitian dan penulisan jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENCES

Agus Hendrayady, Ade Risnasari Dkk. 2022. Manajemen Pelayanan Publik. Padang : PT Global Eksekutif Teknologi

Afrioza, S., & Baidillah, I. 2021. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. Journal Of Nursing Practice And Education, 1(2**)**

Antonius Rino Vanchapo, Dan Magfiroh. 2020. Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien. Medan : Tata Mutiara Hidup Indonesia

Aditama TY, 2021. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Ayu Wahyuni, (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatab Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat 2(4)

Arman Syah. 2021. Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Bandung : Widina Bhakti Persada

Azwar, S. (2021). Reliabilitas Dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Benoni, R. 2022. Epidemiological Factors Affecting Outpatient Department Service Utilization And Hospitalization In Patients With Diabetes: A Time-Series Analysis From An Ethiopian Hospital Between 2018 And 2021. Journal Of Global Health, 12.

Drs. Ismail Nurdin. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya : Media Sahabat Cendekia

Dr. Meithiana Indrasari, 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Jawa Timur : Press@ Unitomo

Dwiastuti, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas X. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 6(2), 45–52

Gemy Nastity Handayany, 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien. Makasar : Amirullah

Hansyia, A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan Universitas Makasar.4(8)

Habibie, D. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sekupang Kota Batam. Media Kesehatan Masyarakat. Jurnal Pendidikan 4(7)

Jember, D. 2021. Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2020.

Kementerian Kesehatan RI. 2015. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Kotler Dan Keller, 2021. Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 1 Dan 2 Dialihbahasakan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kemenkes RI. 2019. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.

Luthfiyah, D. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Terhadap Pelayanan Puskesmas Simalingkar. Jurnal Universitas Makasar 6(2)

Listiono, H., & Irdan, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas. Jurnal Kesehatan Terapan, 8, 9–19

Neugebauer, F. 2022. Leadless Atrioventricular Synchronous Pacing In An Outpatient Setting: Early Lessons Learned On Factors Affecting Atrioventricular Synchrony. Heart Rhythm, 19(5), 748–756.

Notoatmodjo, S. (2022). Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2020). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (5th Ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Surabaya : Salemba Madika

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal Of Retailing, 64(1), 12–40.

Permenkes, Undang-Undang No. 36 Tahun Tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019

Pemerintahan Menteri Kesehatan Nomor. 31 Tahun 2019

Supriyanto, S., & Ernawaty, E. (2021). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.

Sugiyono,(2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Wulandari, D., & Wibowo, S. (2020). Pengaruh Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Y. Jurnal Keperawatan Indonesia, 23(1), 33–40. Https://Doi.Org/10.7454/Jki.V23i1.1002