



Analisis Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sangatta Utara (Studi : Potong Lintang)

Noriah Noriah^{1*}, Ratno Adrianto¹, Iwan Muhamad Ramdan¹,

¹Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas
Mulawarman

*Article Information : Received 2 July 2025 ; Last Revised 16 September 2025 ; Accepted 29 October 2025 ;
Available Online 29 October 2025 ; Published 29 October 2025*



ABSTRACT

Background: Health service quality reflects how well services meet patient satisfaction as it affects patient trust and adherence while also demonstrating the accountability of primary health care facilities. This study aims to examine the impact of service quality on outpatient satisfaction at UPT Puskesmas Sangatta Utara.

Methods: This study utilized an analytical survey with a *cross-sectional* design. The population included community members seeking care at the North Sangatta Health Centre. A total of 271 respondents were selected based on the *Lemeshow* formula, using purposive sampling as the sampling method. Data were collected through a structured questionnaire that included demographic characteristics and research variables. Data analysis was conducted using a combination of univariate, Chi-square, and multiple logistic regression methods to explore the relationships and effects among the variables.

Result: The results showed that variables significantly associated with outpatient satisfaction were technical competence, facility accessibility, service effectiveness, continuity, safety, comfort, information, timeliness, and interpersonal relations ($p < 0.05$). Service efficiency was not significantly associated with patient satisfaction ($p > 0.05$). The most influential factor was interpersonal relations, with the highest odds ratio of 2.294 (95% CI: 1.381–3.809).

Conclusion : This study demonstrated that outpatient satisfaction at the North Sangatta Health Centre was influenced by multiple service aspects, with interpersonal relations emerging as the most dominant factor. These findings emphasized the importance of improving healthcare workers' communication and interaction with patients to enhance overall satisfaction.

Keywords: Outpatient, Patient Satisfaction, Quality of Service

Copyright © 2025 by Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas. This is an open-access article under the CC BY-SA License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)

DOI : <https://doi.org/10.14710/jekk.v10i4.28333>

*Corresponding author, noriah777@gmail.com

Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan di wilayah kerjanya, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Fasilitas ini bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima, dan terjangkau oleh masyarakat.¹ Sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap tahunnya pemerintah selalu melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa pelayanan publik termasuk didalamnya juga merupakan pelayanan kesehatan.²

Kualitas pelayanan kesehatan melibatkan kinerja yang mencerminkan kelengkapan layanan kesehatan. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien sejalan dengan kepuasan rata-rata masyarakat, tetapi juga mematuhi standar dan etika profesi yang telah ditetapkan. Kualitas layanan medis selalu memiliki dua aspek yakni aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan, dan aspek manusia yang timbul dari interaksi antara penyedia dan penerima layanan kesehatan.

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.³

Data sekunder Puskesmas Sangatta Kabupaten Kutai Timur Kalimantan Timur menunjukan jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2022 sebanyak 5,410 pasien, dengan rata-rata jumlah kunjungan perbulan sebanyak 677 atau 12,3% pasien dan pada tahun 2023 jumlah kunjungan rawat jalan dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Agustus 2023 sebanyak 3,918 pasien dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 489 atau 12,4% pasien (SP2TP Puskesmas Sangatta).

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1

September 2023, keluhan yang dirasakan oleh pasien yang mengunjungi Puskesmas Sangatta harapan dan persepsinya sebagai pengguna layanan kesehatan diteliti melalui wawancara tidak terstruktur. Beberapa permasalahan yang diidentifikasi meliputi antrian pendaftaran yang panjang, keterlambatan dalam proses pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, dan ketidakjelasan informasi terkait sistem rujukan rumah sakit. Terungkap bahwa surat rujukan yang dibawa oleh pasien tidak terdaftar di sistem rumah sakit. Petugas RS mencatat bahwa nama dan nomor BPJS pasien tidak terdaftar dalam database Puskesmas Kabupaten Sangatta. Pasien disarankan untuk melakukan pendaftaran ulang di Puskesmas Kecamatan Sangatta sebelum melanjutkan proses pendaftaran di rumah sakit yang dituju. Keadaan ini menimbulkan kerugian bagi pasien karena harus melakukan perjalanan bolak-balik yang memakan waktu, biaya, dan tenaga. Kehadiran dan jumlah keluhan pasien terhadap layanan medis juga menjadi pertimbangan dalam penelitian ini. Tingginya frekuensi keluhan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya faktor yang pengaruh dengan kepuasan pasien rawat adalah penelitian yang dilakukan oleh Rezqi⁴ kompetensi teknis ($p=0.086$), akses pelayanan ($p=0.013$), hubungan interpersonal ($p=0,000$), kenyamanan ($p=0,006$). Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Perwita⁵, menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan waktu konsultasi dokter terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian lainnya adalah Parokhi⁶ yang memperoleh hasil variabel yang berpengaruh adalah jaminan, empati, respon dan *tangible* dengan $p\text{ value} < 0,05$. Sedangkan menurut Amporfro⁷ menyebutkan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain keramahan dan daya tanggap petugas kesehatan.

Kualitas layanan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien, memastikan keselamatan dan keamanan pasien, mengurangi angka kematian dan kesakitan, serta meningkatkan kualitas

hidup.⁸ Pemberian layanan oleh puskesmas bersertifikat, harus memastikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pasien mungkin enggan datang ke puskesmas karena khawatir tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, puskesmas perlu menyesuaikan diri dengan situasi saat ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan penerima layanan merasa yakin. Sertifikasi puskesmas tidak menjamin mutu layanan kesehatan tanpa masalah. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis untuk menganalisis mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sangatta Utara.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan metode *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Sangatta Utara pada bulan Maret 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Sangatta Utara pada bulan Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023 yang berjumlah 920 pasien. Besaran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus menurut Lemeshow dengan hasil perhitungan 271 orang, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 271 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *Purposive Sampling*, dengan kriteria inklusinya adalah bersedia menjadi responden, pasien yang pernah datang untuk pengobatan di UPT Puskesmas Sangatta Utara dan berusia antara 18-50 tahun.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui uji kualitas yang meliputi uji validitas dengan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,361, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas batas minimal 0,6 sehingga kuisisioner dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian layak digunakan

Kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu: (1) akses layanan, (2) mutu layanan kesehatan, (3) proses layanan kesehatan yang mencakup hubungan antar manusia, dan (4) sistem layanan kesehatan. Setiap indikator terdiri dari sejumlah pernyataan yang diukur dengan skala *Likert* untuk menilai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di Puskesmas.

Tiap kategori hasil ukur kuisisioner dilakukan menggunakan *cut of point* dari hasil jawaban menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Data dianalisa secara univariat, untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel penelitian, baik dalam bentuk frekuensi dan persentase untuk variabel kategori. Analisa Bivariat menggunakan uji *Chi-Square* (χ^2) untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda untuk menentukan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol oleh variabel lain. Sebelum dilakukan penelitian terlebih dahulu mengajukan *Ethical Clearance* yang merupakan pernyataan tertulis setelah memenuhi persyaratan tertentu dari komisi etik penelitian. Pengajuan *Ethical Clearance* dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman dengan nomor 207/KEPK-FK/VIII/2024.

Hasil

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia > 45 tahun yaitu sebanyak 139 responden (51,3 %), untuk jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebesar 179 responden (66,1%). Pada tingkat pendidikan adalah SMA yakni 172 responden (63,5%) dan pekerjaan adalah ibu rumah tangga yakni 91 responden (33,6%), berikut hasilnya:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	F (%)
Usia	< 45 Tahun	132(48,7)
	>45 Tahun	139(51,3)
Jenis Kelamin	Laki – Laki	92 (33,9)
	Perempuan	179(66,1)
Pendidikan	S1	12 (4,4)
	DIII	7 (2,6)
	SMA	172(63,5)
	SMP	72 (26,6)
	SD	8 (3,0)
Pekerjaan	IRT	91 (33,6)
	Swasta	46 (17,0)
	Wiraswasta	90 (33,2)
	Petani	8 (3,0)
	Nelayan	3 (1,1)
	PNS	16 (5,9)
	Honor	17 (6,3)
Total		271 (100)

Analisis bivariat ini menampilkan hubungan masing-masing variabel independent dengan dependent menggunakan uji *Chi Square* yang menunjukkan variabel yang berhubungan adalah kompetensi teknis, keterjangkauan fasilitas, efektifitas pelayanan kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia ($p < 0,05$) dan yang tidak ada hubungan adalah efesiensi pelayanan ($p > 0,05$), yang hasilnya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Analisis Bivariat Variabel

Variabel	Kurang Puas n (%)	Puas n (%)	Total	<i>p-value</i>
Kompetensi Teknis				
Kurang Baik	31 (11,4)	60 (22,1)	91 (33,6)	0,028
Baik	88 (32,5)	92 (33,9)	180 (66,4)	
Keterjangkauan Fasilitas				
Kurang	62 (22,9)	53 (19,5)	115 (42,4)	0,006
Terjangkau	57 (21,0)	99 (36,5)	156 (57,6)	
Terjangkau				

Lanjutan Tabel 2. Analisis Bivariat Variabel

Variabel	Kurang Puas n (%)	Puas n (%)	Total	<i>p-value</i>
Efektifitas Pelayanan				
Kurang Baik	57 (21,0)	52 (19,2)	109 (40,2)	0.041
Baik	62 (22,9)	100 (36,9)	162 (59,8)	
Efisiensi Layanan				
Kurang Baik	36 (13,3)	41 (15,1)	77 (28,4)	0,647
Baik	83 (30,6)	111 (41,0)	194 (71,6)	
Kesinambungan				
Kurang Baik	37 (13,7)	68 (25,1)	105 (38,7)	0,031
Baik	82 (30,3)	84 (31,0)	166 (61,3)	
Kenyamanan				
Kurang Baik	66 (24,4)	61 (22,5)	127 (46,9)	0,017
Baik	53 (19,6)	91 (33,6)	144 (53,1)	

Lanjutan Tabel 2. Analisis Bivariat Variabel

Variabel	Kurang Puas n (%)	Puas n (%)	Total	p-value
Informasi				
Kurang Baik	59 (21,8)	55 (20,3)	114 (42,1)	0,036
Baik	60 (22,1)	97 (35,8)	157 (57,9)	
Ketepatan Waktu				
Kurang Baik	63 (23,2)	59 (21,8)	122 (45,0)	0,028
Baik	56 (20,7)	93 (34,3)	149 (55,0)	
Hubungan Antar Manusia				
Kurang Baik	63 (23,2)	54 (19,9)	117 (43,2)	0,006
Baik	56 (20,7)	98 (36,2)	154 (56,8)	
Total	119 (43,9)	152 (56,1)	271 (100)	

Dalam penelitian ini, analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda karena variabel dependen bersifat dikotom. Tujuannya adalah untuk mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan melalui beberapa tahap, dan pada tahap akhir ditemukan bahwa variabel paling dominan adalah hubungan antar manusia, dengan nilai OR sebesar 2,294 (95% CI OR:1,381–3,808). Artinya, masyarakat yang dilayani secara manusiawi saat berobat berpeluang 7,6 kali lebih tinggi untuk merasa puas dibandingkan masyarakat yang tidak dilayani dengan baik, setelah dikontrol oleh variabel kesinambungan, yang merupakan bagian dari mutu pelayanan. Hasil akhir pengujian ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Analisis Regresi Logistik Berganda

Variabel	p-value	OR (95% CI)
Hubungan Antar Manusia	0,001	2,294
Kesinambungan	0,007	0,485

Pembahasan

A. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis *chi square* memperlihatkan bahwa kompetensi teknis petugas berhubungan

dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil dari distribusi frekuensi kuisioner bahwa sebagian besar memiliki kompetensi teknis baik. Pada hasil pengujian *Chi Square* dari hasil tabulasi silang diperoleh hasil terbanyak adalah pada kompetensi pegawai baik dengan kepuasan. Temuan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan berimplikasi pada peningkatan kepuasan pasien. Dengan kata lain, ketika pegawai Puskesmas menunjukkan kemampuan teknis yang baik dalam melayani masyarakat, tingkat kepuasan pasien cenderung lebih tinggi. Selaras dengan riset Suhartina⁹, yaitu adanya kompetensi teknis pegawai dengan kepuasan pasien.

Pada tabulasi silang juga diperoleh bahwa adanya petugas yang memiliki kompetensi teknis baik namun kurang puas, menurut hasil wawancara yang tidak terstruktur dimana responden merasa tidak sembuh dengan cepat dari pengobatan yang diberikan sehingga harus datang lagi untuk mendapatkan pengobatan supaya sembuh. Sedangkan pada responden yang memiliki kompetensi kurang baik namun merasa puas karena saat datang dilayani dengan baik dan adanya kompetensi kurang baik dan kurang puas disebabkan responden merasa tidak sembuh dan merasa tidak dilayani dengan baik serta prosedur pengobatan yang dirasakannya berbelit-belit.

Kompetensi teknis dalam pelayanan kesehatan sangat krusial. Jika aspek ini tidak terpenuhi, standar pelayanan bisa dilanggar, berpotensi menimbulkan malpraktik, kualitas layanan menurun, dan keselamatan pasienpun bisa terancam. Kompetensi teknis berarti kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar, secara tepat, selalu konsisten dan dapat diandalkan, termasuk ketepatan, konsistensi, dan keandalan. Dimensi ini mencakup keterampilan, kemampuan, dan kinerja nyata petugas, serta relevan untuk layanan klinis maupun non-klinis.¹⁰

Mutu pelayanan yang baik biasanya meningkatkan kepuasan dari pasiennya, disebabkan pasien menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya saat berobat. Ketidakpuasan sering muncul ketika pasien

merasa ada ketidakpastian mengenai jaminan kesembuhan, terutama pada penyakit serius.³

B. Hubungan Keterjangkauan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil dari pengujian didapatkan adanya hubungan antara dimensi keterjangkauan dan kepuasan pada pasien rawat jalan. Analisis kuisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai keterjangkauan layanan sebagai mudah dijangkau. Hasil tabulasi silang dari uji *chi square* juga menunjukkan bahwa lebih banyak pasien merasa layanan dapat diakses dan mereka puas. Temuan ini menggambarkan bahwa akses dari rumah pasien ke fasilitas kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Senada dengan penelitian Rahmah¹¹ dengan hasil ujinya yang ada hubungan terjangkaunya fasyankes dengan rasa puas pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan. Peneliti yang tidak senada dalam hasil keterjangkauan dilakukan oleh Marampa¹² yakni tingkat dari kepuasan pasien yang berkunjung untuk rawat jalan di Puskesmas tidak dipengaruhi secara signifikan oleh sejauh mana layanan mudah dijangkau maupun kenyamanan fasilitas.

Terkait keterjangkauan yang baik dan pasien nyaman dan senang terhadap pelayanan dari petugas Puskesmas dari kesimpulan dari wawancara secara tidak terstruktur dengan responden sebagian besar pasien bertempat tinggal diwilayah Puskesmas yang tidak jauh dari rumahnya dan hal ini menjadikan pasien merasa nyaman berobat karena fasilitas kesehatan terjangkau, terutama bagi pasien lansia, pasien TB, pasien yang mendapatkan pengobatan rutin seperti hipertensi dan diabetes serta pasien yang menjadikan Puskesmas sebagai faskes pertama untuk surat rujukan tentunya dengan keterjangkauan fasilitas kesehatan membuat pasien lebih merasa puas.

Diperoleh adanya responden yang menyatakan keterjangkauan fasilitas kesehatan adalah terjangkau namun kurang puas, dimana menurut hasil wawancara yang tidak terstruktur responden menyatakan prosedur pengobatan cukup berbelit belit terutama jika pasien melakukan banyak pemeriksaan sedangkan pasien dalam kondisi lemah karena

penyakitnya. Pada hasil lainnya adalah kurang terjangkau dan pasien merasa puas adalah meskipun letak Puskesmas jauh dari rumahnya namun karena datang dilayani dengan baik dan pasien sembuh maka merasa puas. Untuk hasil yang kurang terjangkau dan pasien merasa tidak puas dimana pasien menyatakan tempatnya lebih jauh dari Puskesmas selain itu jika menuju ke Puskesmas karena letaknya bukan di jalan besar yang dilalui transportasi umum sehingga harus menunggu orang yang bisa mengantar untuk ke Puskesmas dan saat berobat tidak mendapatkan pengobatan seperti yang diharapkannya

Diperkuat secara teori bahwa keterjangkauan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan. Pasien mempertimbangkan jarak dari rumah ke fasilitas kesehatan, sarana transportasi yang tersedia untuk mencapai pelayanan, serta kualitas lingkungan pelayanan kesehatan itu sendiri.¹³

C. Hubungan Efektifitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis data menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan responden berkaitan dengan efektifitas layanan yang diberikan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hasna¹⁴ yaitu adanya efektifitas pelayanan dengan kepuasan pada pasien. Lebih banyak responden yang menyatakan merasa pelayanan efektif dan merasa puas, menurut hasil wawancara secara tidak terstruktur hal ini dikarenakan pasien merasa sembuh setelah pengobatan dan diberikan penjelasan yang sudah cukup jelas. Namun juga diperoleh hasil pelayanan efektif namun tidak puas hal ini disebabkan adanya pasien merasa tidak sembuh dalam sekali berobat sehingga harus datang lagi dan ada yang tidak puas dengan penjelasan yang diberikan karena terkesan berbicara terlalu cepat.

Salah satu upaya untuk membuat pasien merasa puas adalah dengan menyelenggarakan layanan secara profesional dan dengan perhatian penuh. Tenaga medis diharapkan mampu bertindak cepat, tepat, dan responsif. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila didukung oleh keahlian dokter dalam mendiagnosis, keterampilan serta pengetahuan

seluruh petugas medis, dan kemampuan mereka membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi efektif menekankan pentingnya pemberian layanan kesehatan berbasis bukti yang menghasilkan manfaat optimal bagi individu maupun masyarakat sesuai kebutuhannya. Pelayanan yang telah diberikan petugas kesehatan perlu dilakukan secara lebih efektif, yaitu tertanganinya keluhan dari para pasiennya serta mencegah untuk tidak munculnya penyakit baru, serta mencegah perkembangan atau penyebaran penyakit yang sudah ada.¹⁵

D. Hubungan Efisiensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Perhitungan analisis *Chi Square* adalah dimensi efisiensi tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Marampa¹⁶ dipelelitiannya memperoleh adanya korelasi yang signifikan antara efisiensi dari pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan pasien untuk *p value* adalah =0,001.

Pada hasil tabulasi silang adanya temuan yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pelayanan Puskesmas adalah efisien dan merasa puas dengan jumlah responden sebanyak 111 orang. Terkait dengan hal ini menurut responden melalui wawancara yang tidak terstruktur diperoleh pernyataan responden bahwa responden saat datang berobat tidak pernah melakukan pembayaran karena menggunakan BPJS dan juga obat selalu tersedia di Puskesmas. Namun ada perolehan hasil dimana pelayanan efisien namun tidak puas disebabkan obat yang diberikan tidak langsung bisa membuatnya sembuh secara cepat sehingga harus datang kembali berobat. Pada hasil mengenai pelayanan tidak efisien dan puas hal ini dikarenakan meskipun responden lama menunggu mulai dari pendaftaran sampai pengobatan dan pengambilan obat kondisi ruang tunggu nyaman dan petugas ramah dalam melayani. Untuk hasil pelayanan kurang efisien dan kurang puas hal ini dikarenakan responden merasa pelayanan lambat dan menunggu terlalu lama selain itu keluhannya dirasakannya tidak ditanggapi dengan baik oleh petugas.

Terkait dengan hasil yang menunjukkan tidak adanya hubungan adalah adanya responden yang merasakan mengantri cukup lama untuk mendapatkan pelayanan namun pasien mendapatkan kepuasan dari layanan petugas yang dirasakannya cukup memuaskan, selain itu responden merasa pengobatan yang diberikan kepadanya dapat memberikannya kesembuhan sehingga hasil ini memberikan gambaran kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai responden dipenelitian ini dipengaruhi oleh banyak hal, dan setiap orang memiliki pandangan yang berbeda terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga dipenelitian ini menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara efisiensi dari layanan kesehatan petugas dengan rasa puas yang diharapkan oleh pasien.

Efisiensi merujuk pada kondisi di mana saat layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pasien. Pelayanan kesehatan yang optimal biasanya dicapai melalui proses yang efisien dibandingkan dengan sekadar memberikan pelayanan maksimal. Mengingat keterbatasan sumber daya kesehatan, dimensi efisiensi menjadi sangat penting. Layanan yang tidak memenuhi standar kesehatan cenderung memiliki biaya tinggi, prosedur yang tidak memberikan kenyamanan yang optimal bagi pasien, memakan durasi yang lebih panjang, dan meningkatkan potensi risiko pada pasien.

Melalui penerapan kebijakan dan peraturan Puskesmas, pelayanan kesehatan dapat diberikan secara berkualitas dan berkesinambungan. Pendekatan ini tidak hanya menjamin mutu layanan yang sesuai dengan harapan dan juga kebutuhan pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan saat bekerja, berkomitmen, dan moral profesional dari tenaga kesehatan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pada pasiennya.¹³

E. Hubungan Kesenambungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil dari analisis yang telah dilakukan dihasilkan adanya keterkaitan antara dimensi kesinambungan dipelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan rawat jalan. Sejalan dengan riset peneliti Hasna¹⁴,

memperlihatkan bahwa kesinambungan pada pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat dari kepuasan pada pasien yang berobat Puskesmas. Secara crosstabulasi menunjukkan mayoritas responden merasa pelayanan Puskesmas dilaksanakan berkesinambungan dan merasa puas dengan jumlah responden sebanyak 84 orang.

Terkait hasil dari tabulasi jawaban responden digambarkan melalui hasil wawancara yang tidak terstruktur diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan dengan ditangani dokter dan perawat yang sama akan memudahkan baginya untuk berkonsultasi dan petugas juga sudah mengerti obat yang diberikan dan penyakit apa saja yang sudah pernah diderita sehingga pasien merasa nyaman jika ditangani oleh petugas kesehatan yang sama.

Temuan diperoleh gambaran adanya bahwa layanan telah diberikan berorientasi berkelanjutan namun merasakan tidak puas adalah responden merupakan pasien yang tidak pernah dilakukan rujukan karena hanya cukup dilakukan pengobatan di Puskesmas namun ketidakpuasan yang dirasakan disebabkan faktor lainnya seperti penjelasan dari petugas kesehatan kurang memuaskan. Sedangkan adanya hasil yang menunjukkan pelayanan mengenai kesinambungan kurang baik namun pasien merasa puas yang disebabkan meskipun responden merasa adanya ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas namun merasakan puas dari persepsinya terhadap dimensi lainnya seperti kondisi ruangan tunggu yang nyaman dan saat berobat dilayani dengan baik. Begitu juga dengan hasil yang menunjukkan pelayanan kurang berkesinambungan dan merasa tidak puas hal ini dikarenakan adanya responden yang menyatakan sewaktu berobat petugasnya tidak sama, saat pemeriksaan darah petugas laboratorium tidak mau menjelaskan apapun hanya sekedar memberikan hasil dan disuruh ke dokter yang memeriksa sebelumnya, selain itu ada yang dirujuk namun saat datang tempat rujukan tidak bisa dilayani karena tidak membawa surat rujukan. Hal ini membuat pasien harus bolak balik sedangkan dalam kondisi sakit. Dalam pendekatan teoritis yang menyebutkan bahwa ketika layanan yang

diberikan tidak memenuhi harapan, pasien akan mengalami kekecewaan; sebaliknya, ketika layanan sesuai atau melampaui harapan, akan timbul rasa puas.

Pada konteks teoritis, syarat utama dari agar layanan kesehatan yang diberikan berkualitas adalah bahwa layanan tersebut harus dapat diakses oleh masyarakat dan memiliki sifat berkelanjutan. Artinya setiap bentuk pelayanan kesehatan yang diperlukan masyarakat mudah diakses dan tersedia setiap kali diperlukan.¹⁴ Sedangkan penelitian yang tidak senada diperoleh oleh peneliti Ramadhan¹⁷ dengan hasil $p = 0,322$ dimana tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara dimensi kesinambungan dan tingkat kepuasan pada pasien yang dirawat jalan. Hal ini disebabkan karena penilaian mutu pada pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada pelayanan medisnya saja, tetapi juga mencakup layanan penunjang seperti pencatatan rekam medis.

F. Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil secara statistik, ditemukan adanya hubungan bermakna antara faktor keamanan dan kepuasan pasien pada layanan di unit rawat jalan, seiring dengan studi dari peneliti Hasna¹⁴ dan Sulaiman¹⁸, bahwa ada hubungan keamanan saat menerima pelayanan di Puskesmas dengan kepuasan yang dirasakan pasien rawat jalan di Puskesmas.

Dari hasil tabulasi silang didapatkan hasil terbanyak adalah ada 77 responden merasa keamanan Puskesmas kurang baik namun merasa puas. Hal ini sesuai dengan pernyataan responden saat dilakukan wawancara secara tidak terstruktur menyatakan bahwa untuk lantai di daerah tunggu tidak licin tapi tata ruangan Puskesmas bagian teras cukup licin saat hujan sehingga harus berhati-hati saat masuk ke Puskesmas selain itu masih ada beberapa petugas yang tidak menggunakan sarung tangan saat melakukan tindakan seperti memberikan injeksi serta jarang melihat petugas mencuci tangan sebelum tindakan namun responden tidak mengetahui apakah penting melakukan sarung tangan saat petugas melakukan pengobatan namun pasien merasa

puas karena telah dilayani dengan ramah oleh petugas.

Kondisi tersebut mendukung konsep teoritis yang menegaskan bahwa keamanan dalam pelayanan kesehatan berarti pasien merasa aman tanpa rasa takut, cemas, atau ancaman bahaya selama proses perawatan berlangsung. Risiko cedera atau kesalahan saat pemberian layanan dapat dicegah dengan tindakan yang tepat. Kesalahan dalam penggunaan peralatan medis dapat menyebabkan kerusakan alat atau hasil dari pemeriksaan dari petugas yang tidak akurat, sehingga diperlukan pengulangan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakefisienan yang tentunya akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien.¹⁹

G. Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis *chi-square* mengindikasikan adanya keterkaitan bermakna antara aspek kenyamanan dengan persepsi kepuasan pasien pada layanan rawat jalan (0,017). Pada studi yang hasilnya senada dengan Rahmah¹¹ dan Khafifah²⁰, bahwa ada korelasi antara kenyamanan yang dirasakan pasien dengan kepuasannya berobat.

Pada hasil tabulasi silang diperoleh hasil terbanyak adalah responden merasa pelayanan Puskesmas dilaksanakan nyaman dan merasa puas dengan jumlah responden sebanyak 91 orang, sedangkan untuk kenyamanan baik namun responden merasa tidak puas ada 53 orang, pada hasil kurang nyaman dan puas ada 61 orang dan untuk kurang nyaman dan kurang puas ada 66 responden. Berdasarkan hasil wawancara secara tidak terstruktur dimana responden menyatakan bahwa ruang tunggu merupakan tempat yang harus nyaman karena mulai datang sampai selesai pengobatan semua yang berobat berada di ruang tunggu. Dengan suasana tunggu yang nyaman menyebabkan pasien yang sakit tidak merasa gerah dan nyaman. Pada hasil observasi yang dilakukan peneliti diperoleh bahwa suhu ruang tunggu hangat dan tidak terlalu dingin karena diatur sesuai dengan jumlah volume ruang tunggu agar suhu ruang nyaman. Sedangkan terhadap kenyamanan lainnya seperti kebersihan, kerapian tata ruang, kebersihan dan persediaan

air di toilet dan sampai sudah dianggap responden sudah baik namun masih ada yang kurang merasa nyaman dan kurang puas hal ini dikarenakan responden ada yang datang pertama kali dan ada yang berulang dan saat datang kondisi Puskesmas dipersepsikan sesuai dengan kondisi saat kedatangan misalnya saat datang ke Puskesmas banyak yang berobat dan pada saat ke kamar mandi ditemukan nampak yang kotor dan air tidak tersedia dengan cukup sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas begitu juga sebaliknya. Namun dengan sebagian besar responden menyatakan nyaman dan puas disebabkan Puskesmas Sangatta Utara sudah selalu mempertahankan dan meningkatkan untuk memenuhi standar kenyamanan karena banyak dilakukan perubahan tata kelola ruang saat dilakukan akreditasi sebelumnya

Menurut teori, kenyamanan merupakan salah satu unsur penting dari fasilitas pelayanan kesehatan yang memungkinkan masyarakat atau pasien menggunakan layanan dengan nyaman. Kondisi ini membantu mendukung kesehatan psikologis individu dan berkontribusi terhadap proses penyembuhan. Tingkat kenyamanan dapat dinilai berdasarkan aspek kebersihan, kerapian, tingkat kebisingan, kesejukan, dan faktor sejenis lainnya.¹³

Kenyamanan difasilitas kesehatan mengacu pada rasa tenang dan nyaman yang dirasakan pasien, yang dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Kenyamanan ini berkaitan erat dengan kondisi lingkungan Puskesmas, seperti kebersihan, ruang periksa yang nyaman, toilet yang higienis, dan suhu ruangan yang sesuai. Selain itu, lingkungan yang nyaman berpengaruh besar terhadap minat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan.³

H. Hubungan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa dimensi informasi ada pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pada layanan rawat jalan. Selaras dengan riset dari Munawwaroh²¹, bahwa terdapat korelasi yang positive antara penyampaian informasi dan persepsi dari kepuasan pasien yang menerima pelayanan rawat jalan. Hasil senada lainnya adalah

penelitian yang dilakukan oleh Hu²² yang menekankan pentingnya menjelaskan tentang perawatan, dan pengobatan pasien dengan baik karena akan berdampak kepada kepuasan pasien.

Hasil *crosstab* jawaban didapatkan responden menyatakan merasa pelayanan Puskesmas dilaksanakan dengan memberikan informasi yang baik dan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan unsur penting dalam menilai kualitas pelayanan karena mencerminkan tanggapan pasien terhadap layanan yang diterima di Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas meningkatkan kepuasan pasien, dan tingkat kepuasan yang tinggi berkaitan erat dengan keinginan pasien untuk berkunjung kembali.

Hasil penelitian lainnya diperoleh bahwa responden sudah mengetahui alur pelayanan dan lokasi atau tiap ruang yang ada di Puskesmas karena beberapa kali berobat namun bagi yang pertama kali datang merasa tidak kesulitan mendapatkan pelayanan karena selalu diarahkan petugas. Bagi responden yang tidak puas dan merasa pelayanan tidak informatif dimana saat responden datang tidak ada arahan petugas dan harus menunggu lama untuk dapat pelayanan kesehatan. Pada hasil observasi juga sudah ada poster yang diletakkan di beberapa ruang seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang pengobatan tentang edukasi kesehatan, namun leaflet yang untuk dibawa pulang mengenai edukasi kesehatan kurang tersedia, sehingga edukasi kesehatan hanya didapat sedikit saat disampaikan oleh petugas kesehatan saat diperiksa dan diobati.

Terkait dengan dimensi informasi dan hubungannya dengan kepuasan adalah pasien yang berobat akan merasa puas jika saat datang dan selesai pengobatan diberi pelayanan sesuai dengan harapannya dan jika tidak sesuai maka pasien tidak akan merasa puas.²¹ Pelayanan kesehatan yang berkualitas menuntut penyampaian informasi yang transparan dan lengkap, meliputi jenis, pelaksana, waktu, lokasi, serta tata cara pemberian layanan.¹⁹

I. Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pengujian dari *chi-square* menunjukkan hubungannya adalah signifikan pada variabel dimensi ketepatan waktu dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian yang senada diperoleh oleh Rahmah¹¹ Lubis²³ dan Putri²⁴. Melalui wawancara yang tidak terstruktur kepada responden terkait waktu pelayanan bahwa responden datang sesuai jam pelayanan, namun saat datang sudah banyak pasien lainnya, namun pasien merasa dipanggil untuk diperiksa sesuai dengan antrian dan tidak menunggu terlalu lama dan menunggu lama jika pengobatan harus dilakukan pemeriksaan laboratorium dan itu tidak menjadi masalah bagi pasien karena tujuan berobat adalah untuk kesembuhan yang penting tidak berbelit-belit sehingga membuat kelelahan menunggu dan sedang sakit. Responden yang merasa ketepatan waktu tidak terlalu penting, hanya mengharapkan agar petugas Puskesmas melakukan pemeriksaan dengan tepat dan memberikan perhatian saat melayani pasien. Responden yang menilai ketepatan waktu kurang baik dan merasa tidak puas terhadap pelayanan umumnya disebabkan oleh keterlambatan petugas kesehatan serta lamanya waktu tunggu, khususnya saat menunggu obat racikan anak.

Pada hasil observasi untuk ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai waktu yang telah ditetapkan dan jika ada pasien yang menunggu lama dikarenakan pemeriksaan pasien yang sebelumnya cukup banyak dan ada pasien yang dilakukan anamnesis lebih lama karena dokter dan perawat atau bidan saat pemeriksaan memberikan waktunya untuk mendengarkan keluhan pasien. Terkadang pada tempat tunggu penerimaan obat terjadi penumpukan pasien disebabkan pasien anak cukup banyak dan jenis obat harus diracik sehingga terjadi antrian.

Ketepatan waktu menggambarkan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal atau durasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks Puskesmas, aspek ini mencerminkan efisiensi waktu selama pasien memperoleh layanan. Petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses pelayanan berlangsung sesuai waktu yang semestinya.

Kualitas layanan mencakup pengalaman pasien selama menerima perawatan, sedangkan kepuasan menjadi indikator dari mutu pelayanan tersebut. Pelayanan yang efisien dan profesional akan mengurangi waktu tunggu pasien.²⁵

J. Hubungan antar Manusia dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Secara statistik melalui uji *chi square* diperoleh terdapat korelasi pada aspek hubungan antar manusia dengan tingkat dari kepuasan pasien. Selaras dengan riset dari Marampa¹⁶ dan Amelia²⁶ dipenelitiannya diperoleh hubungan yang signifikan untuk variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pada pasien yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas. Dalam analisis multivariat, dimensi ini menjadi faktor yang dominan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasiennya. Temuan tersebut didukung oleh teori yang menyatakan bahwa hubungan antar individu yang baik seperti saling menghargai, menjaga kerahasiaan, bersikap cukup tanggap, saling menghormati, dan memberikan perhatian yang dapat membangun rasa kepercayaan dan meningkatkan kredibilitas. Selain itu, kemampuan mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga berperan penting.

Pasien yang tidak mendapatkan perlakuan baik dari petugas kesehatan biasanya kurang mematuhi saran atau bahkan enggan berobat kembali. Hubungan yang baik antara petugas dan pasien dapat dibangun melalui perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, dengan memahami keinginan serta kebutuhan pasien selama proses pengobatan.¹⁵

Di lingkungan fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, klinik, maupun dirumah sakit, tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien dan rekan sejawat. Karena itu, petugas perlu terus meningkatkan profesionalisme, salah satunya melalui perilaku caring. Sikap caring menjadi hal penting dalam pemberian asuhan keperawatan, karena mencerminkan nilai moral petugas dalam melayani pasien. Selain itu, perilaku caring juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.²⁷

Senada dengan penelitian Fernandez¹⁹, yang menjabarkan bahwa pada hubungan antar manusia dalam pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kepercayaan pasien terhadap petugas. Kepercayaan ini dapat terbangun melalui sikap saling menghargai, menjaga kerahasiaan, menghormati, tanggap, dan peduli. Dalam memberikan pelayanan, petugas perlu bersikap ramah, sopan, dan memperlakukan pasien dengan baik.

Kesimpulan

Kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh mutu pelayanan, seperti kemampuan tenaga kesehatan, kemudahan fasilitas, efektivitas, dan keberlanjutan pelayanan, rasa aman, kenyamanan, memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan, ketepatan waktu pelayanan, hubungan antara manusia dan variabel yang tidak berhubungan adalah efisiensi pelayanan. Variabel hubungan antar manusia yang terbukti paling dominan menuntut perhatian manajemen untuk mengembangkan budaya pelayanan yang ramah, empatik, komunikatif, dan berorientasi pada pasien (*patient-centered care*).

Implikasi hasil penelitian ini bagi kebijakan dan manajerial pelayanan kesehatan primer adalah perlunya penguatan mutu pelayanan. Dengan demikian, kebijakan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, penguatan sistem informasi dan manajemen antrean, serta perbaikan sarana prasarana Puskesmas perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien pada rawat jalan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur serta Puskesmas Sangatta Utara selaku lokasi pelaksanaan penelitian, atas dukungan dan kolaborasi yang telah diberikan sepanjang proses penelitian ini berlangsung.

Daftar Pustaka

1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 19 Tahun 2024 Tentang *Penyelenggaraan*

- Pusat Kesehatan Masyarakat.*
2. Sriharyati, S. et al. (2023), *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perangkat Daerah Di Puskesmas Rawat Inap Saguling Kabupaten Bandung Barat Tahun 2021*. Prosiding Cosecant: Community Service and Engagement Seminar, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i2.18686>.
 3. Permenkes (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 *Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (879), pp. 2004–2006
 4. Rezki, (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo*. [Thesis].Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
 5. Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). *The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember*. Ikesma, Volume 16 Nomor 1 (hal 27-35). DOI: <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
 6. Parrokhi (2023). *Assessing the quality of hospital outpatient services in Iran: a systematic review and meta-analysis*. *BMC Health Services Research* volume 23, Article number: 508 (2023).
 7. Amporfro (2024). *Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana*. *BMC Health Services Research*. 21:722 <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
 8. Owusu (2024). *Patient satisfaction with quality of care at out-patient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana*. *BMC Health Services Research* volume 24, Article number: 1027 (2024)
 9. Suhartina S, Ginting T, Suyono T, Sipayung Wa. (2020). *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan*. *J Kesmas Prima Indones*. 2020;4(2):86–97.
 10. Septiyanti, (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS*. *Window of Public Health Journal*, Volume 2 Nomor 1 (hal: 30-30). DOI: <https://doi.org/10.33096/woph.v2i1.116>
 11. Rahmah F.M (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara..* *Journal of Health and Medical Science*. Volume 1, Nomor 1. (hal 162-170).
 12. Marampa (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar*. Vol 3. No.3 <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
 13. Putrama Doni, Alwi Andi (2025). *Manajemen Pelayanan yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi*. Penerbit Nuansa Fajar Cemerlang. Jakarta.
 14. Hasna. (2022). *Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Volume 2 Nomor 2 (hal 155-165). *Hasanuddin Journal Of Public Health*. DOI: <http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
 15. Wulandari. (2021). *Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital*. *Enfermeria Clínica*. Vol 31.No. 5. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
 16. Marampa. T.J. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar*. Volume 3. Nomor 3. *Hasanuddin Journal of Public Health*. (hal 223-234). DOI: <http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
 17. Ramadhan, Muh. Fitrah

- Amastasah (2023) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2023.*, Universitas Hasanuddin.
18. Sulaiman, Jufri, Irwan, & Dhea Setyaningsih Putri. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Mitrasedhat*, 14(1), 621-632.
<https://doi.org/10.51171/jms.v14i1.436>
 19. Fernandez, 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. *Media Kesehatan Masyarakat*. Volume 3 Nomor 3, 2021 (hal 276-285). ISSN 2722-0265 . DOI :<https://doi.org/10.35508/Mkm>
 20. Khafifah (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*. Vol. 3 No. 2: JUNE 2022. P.212-222. DOI: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>
 21. Munawwaroh. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep*. Indonesian Journal Of Public Health And Nutrition. IJPHN Volume 2 Nomor 3. (Hal. 268-277). DOI: <https://doi.org/10.15294/Ijphn.V2i3.55161>
 22. Hu (2022). How Perceived Quality of Care Affects Outpatient Satisfaction in China: A Cross-Sectional Study of 136 Tertiary Hospitals. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing* Volume 56: 1–8.
<https://doi.org/10.1177/0046958019895397>
 23. Lubis (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. (2020). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 13-20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
 24. Putri, Asmuji, A., & Sofia Rhosma Dewi. (2024). Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat. *Medic Nutricia : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 81–90.
<https://doi.org/10.5455/nutricia.v6i2.5211>
 25. Faridah, (2021). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*. ISSN : 2723-0937. JAPB. Volume 4 Nomor 1 (hal 456-466).
 26. Amelia, A. R.. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang : Factors Associated with Patient Satisfaction in the Outpatient Room of the Anggeraja Health Center, Enrekang Regency. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 3(2), 85-93.
<https://doi.org/10.52103/jahr.v3i2.1687>
 27. Rahmadevi. (2022). *Hubungan Caring Perawat Anak Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Bangsal Cempaka RSUD Wates*. Volume 1 Nomor 1 (hal 19-21). DOI: <https://doi.org/10.55426/ikars.v1i1.180>