

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS LIRUNG

Enjel elysfrida Bawiling¹, sofietje pangkerego², olivia bawaeda³, Tinny Akay⁴

¹ mahasiswa fakultas keperawatan dan ilmu kesehatan, universitas sariputra indonesia tomohon,

² dosen fakultas keperawatan dan ilmu kesehatan universitas sariputra indonesia tomohon

Coprespondent author: sofietjepangkerego@unsrittomohon.ac.id

Abstract- Puskesmas not only provides services, but also implements various health programs that are promotive, preventive, curative and rehabilitative. Puskesmas in Indonesia until 2023 according to the health human resources information system (sisdmk) of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, there are 10,180 recorded for Puskesmas (decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia, 2023). In Talaud regency there are 21 units, one of which is the Lirung health center with data on the population in the Lirung health center working area being 6,272 people. Research purposes. To determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients at the Lirung health center. This quantitative research method uses a cross-sectional approach. The population in this study were outpatients aged 17 years and over who visited or sought treatment at the Lirung health center. With an average visit of 621 people, the sample in this study was 243 respondents. Sample 243 people used the purposive sampling technique. Data analysis techniques use univariate and bivariate using the chi-square statistical test. There is a significant relationship between these two variables. Good service quality, as measured through dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, contributes greatly to patient satisfaction levels. Patient satisfaction levels also show varying results. Even though 59.7% of respondents said they were satisfied, there were still 29.6% who felt less satisfied. This dissatisfaction is often caused by the quality of communication between patients and medical personnel.

Keywords — *Out-patient; Quality of Health Services; Relationship; Satisfaction*

Abstrak- Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan saja, tetapi juga melaksanakan berbagai program kesehatan yang bersifat promotive, preventif, kuratif dan rehabilitative. Puskesmas di Indonesia sampai tahun 2023 menurut sistim informasi sumber daya manusia kesehatan (sisdmk) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, tercatat 10.180 untuk Puskesmas (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2023). Pada kabupaten Talaud sebanyak 21 unit, salah satunya adalah Puskesmas lirung dengan data jumlah penduduk yang ada di wilayah kerja Puskesmas Lirung adalah 6.272 orang. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lirung. Metode penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berusia 17 tahun keatas yang berkunjung atau berobat ke Puskesmas Lirung. Dengan rata – rata kunjungan 621 orang, sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 243 responden. sampel 243 orang menggunakan teknik sampling purposive sampling. Teknik analisa data menggunakan univariat dan bivariat menggunakan uji statistik Chi-square. Terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, yang diukur melalui dimensi-dimensi seperti keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang bervariasi. Meskipun 59,7% responden menyatakan puas, masih terdapat 29,6% yang merasa kurang puas. Ketidakpuasan ini sering kali disebabkan oleh kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga medis.

Kata kunci — *Kualitas pelayanan Kesehatan; Kepuasan; Pasien rawat jalan; Hubungan*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal penting dan menjadi perhatian di seluruh tingkatan pelayanan kesehatan secara global. Hal ini sesuai dengan komitmen dunia salah satunya mencapai cakupan kesehatan universal atau Universal Health Coverage (UHC) pada tahun 2030 (Sakti Hadiwijyo & Hergianasari, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Fajriah Istiqamah et al., 2023), penurunan kualitas pelayanan kesehatan dapat menyebabkan masalah yang serius, seperti peningkatan risiko komplikasi medis, ketidakpuasan pasien, dan peningkatan biaya. Kualitas perawatan kesehatan akan membahayakan masyarakat jika kualitas pelayanan tidak dipelihara dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Segala kegiatan baik langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap penyelesaian permasalahan Kesehatan adalah definisi dari pelayanan Kesehatan Menurut Gurning (2018), pelayanan kesehatan merupakan suatu wadah atau fasilitas yang disediakan pemerintah daerah untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Nurdin, 2019), kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan lingkungan, manusia, proses, barang, dan jasa yang memenuhi atau melampaui harapan.

Menurut data WHO, antara 5,7 dan 8,4 juta kematian setiap tahunnya di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah disebabkan oleh buruknya kualitas layanan Kesehatan, ini menyumbang hingga 15% dari seluruh kematian di negara-negara ini. 40% kematian disebabkan oleh perawatan yang tidak memadai, dan 60% pasien yang memerlukan perhatian medis meninggal dunia sebagai akibatnya (National Academies Press, 2018). Diperkirakan bahwa

akses terhadap layanan berkualitas tinggi dapat mencegah setengah dari seluruh kematian ibu setiap tahunnya, 900.000 kematian akibat tuberkulosis, 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, dan 1 juta kematian bayi baru lahir. Masyarakat di negara ini kehilangan produktivitas akibat kualitas layanan yang buruk, dan diperkirakan mereka akan kehilangan antara 1,4 dan 1,6 miliar dolar setiap tahunnya (WHO, 2020).

Menurut Excellent Midwifery Journal, 2020 Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Evaluasi kualitas layanan tidak hanya mempertimbangkan seberapa baik pasien pulih tetapi juga sikap, pengetahuan, dan kemampuan staf dalam memberikan layanan, serta komunikasi, keterampilan informasi, kesopanan, dan ketepatan waktu. Hal ini juga mempertimbangkan ketersediaan sarana, prasarana, dan lingkungan fisik yang memadai. Karena kepuasan pasien yang tinggi dan menunjukkan apakah pelayanan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan memenuhi atau melebihi harapan pasien (Antari, 2019).

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2019 tentang Kesehatan, setiap orang berhak mengakses pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan harga terjangkau. Setiap orang berhak atas kesejahteraan jasmani dan rohani, tempat tinggal, lingkungan hidup yang layak, dan akses terhadap pelayanan kesehatan, sesuai dengan Pasal 28 H ayat 1 UUD 1945. Menurut Wahyu Kuntoro (2017), kepuasan pasien berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai kelayakan dan ketidaksesuaian pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Hal ini memungkinkan untuk menentukan puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kemampuan sebuah pusat kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien mempunyai dampak yang signifikan terhadap keberhasilannya secara keseluruhan. Kunci dari peningkatan suatu puskesmas adalah memastikan bahwa layanannya tersedia secara merata bagi masyarakat dan pasien yang memanfaatkan layanannya merasa puas (Wahyu Kuntoro, 2017). Berdasarkan penelitian Yulina (2019), dari 98 responden, 49,0% merasa pelayanan kesehatan rawat jalan sudah memenuhi kebutuhannya, dan 51,0% belum sesuai dengan kebutuhannya. Senada dengan penelitian yang dilakukan Achmad Rizal (2014) mengungkapkan bahwa dari 55 responden 23 (41,8%) responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan 20 (36,3%) responden menyatakan puas dengan pelayanan rawat jalan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas di Sulawesi Utara berada pada angka 78 %. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 22 % Pasien yang berkunjung di puskesmas merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang ada (Dinas Kesehatan Sulawesi Utara, 2022). Oleh karena itu kita harus terus meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan pasien, keramahan dan kenyamanan, serta perbekalan farmasi yang berkualitas.

Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan saja, tetapi juga melaksanakan berbagai program Kesehatan yang bersifat promotive, preventif, kuratif dan rehabilitative. Puskesmas di Indonesia sampai tahun 2023 menurut Sistim Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, tercatat 10.180 untuk puskesmas (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2023). Pada Kabupaten Talaud sebanyak 21 unit, salah satunya adalah Puskesmas Lirung dengan data jumlah penduduk yang ada di wilayah kerja Puskesmas Lirung adalah 6.272 orang (Pemerintah Kecamatan Lirung 2024).

Puskesmas Lirung adalah salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Kepulauan Talaud tepatnya di Kecamatan Lirung yang memiliki jarak sekitar 18,1 km dari pusat Kota Kabupaten di Talaud dan ditempuh dengan menggunakan kendaraan laut berupa speedboat (Profil Puskesmas Lirung, 2023). Berdasarkan survei pendahuluan, jumlah kunjungan pasien bulan April - Juni 2024 di Puskesmas Lirung sebesar 621 pasien dan mengalami penurunan yang signifikan pada bulan Juli - September 2024 menjadi 420 pasien atau berkurang sebanyak 201 jumlah kunjungan. Rata-rata jumlah kunjungan harian di poliklinik adalah 12 pasien/ hari. Hal ini juga didukung dengan data Nilai Kepuasan Pengguna Layanan pada Indeks Nasional Kualitas (INM) di bulan Juli sampai dengan Oktober 2014 yaitu sebesar 75,8% dengan nilai persepsi kurang baik yang terdiri dari unsur waktu pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana prasarana (Kemenkes Ditjen Yankes, 2024).

Dalam survei awal yang di lakukan oleh peneliti, peneliti juga sempat melakukan wawancara pada 20 pasien di Puskesmas Lirung untuk menilai keadaan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Dari wawancara singkat ini di temukan ada 7 orang yang menyatakan puas dengan pelayanan yang ada dan 13 sisanya menyatakan kurang puas dengan pelayanan kualitas Kesehatan di Puskesmas Lirung. Temuan wawancara singkat tersebut memberikan gambaran awal mengenai keluhan dari beberapa pasien mengenai pelayanan Puskesmas, hal ini didukung dengan banyaknya keluhan yang diutarakan pasien antara lain adanya penanganan kurang tanggap, penyediaan dokter poli hanya 1 sehingga menyebabkan pasien dengan antrian yang cukup lama, petugas Kesehatan yang tidak memberi empati karena asik mengobrol dan bermain Hp sehingga mengabaikan keadaan pasien, fasilitas Kesehatan yang masih kurang lengkap serta banyak petugas Kesehatan saat memberikan

pelayanan tidak memberikan jaminan yang baik pada pasien.

Berdasarkan data dan hasil survey pendahuluan, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung”.

METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan rancangan penelitian cross-sectional mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung yang dimana variabel bebas dan variabel terikat diukur dalam waktu yang bersamaan. “Jenis penelitian *cross-sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat” (Sugiyono, 2020).

Pasien rawat jalan yang berusia 17 tahun keatas yang berkunjung atau berobat ke Puskesmas Lirung. Dengan rata – rata kunjungan 621 orang, sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 243 responden

Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik” dimana kuisisioner ini memiliki 22 pertanyaan yang dibagi dalam 5 dimensi yaitu Reliabiliti terdapat lima pertanyaan, Responsiveness terdapat 5 pertanyaan, Assurances lima pertanyaan, empaty lima pertanyaan, dan tangibles dua pertanyaan. Pilihan jawaban menggunakan skala Guttmen dengan pilihan jawaban “ Ya “ diberi nilai “1” sedangkan jawaban “ tidak “ diberi nilai “0”. Hasil jawaban akan dijumlahkan dengan nilai presentasi 76 % sampai dengan 100 % dinilai “Baik”, 55 % sampai dengan 75 % dinilai “Cukup” dan < 55 % dinilai “Kurang”.

Kuisisioner Survei Kepuasan Pasien yaitu kuesioner yang diambil pada jurnal penelitian oleh Putu Alvina Yustikadevi, Politeknik Kesehatan Kementerian

Kesehatan Denpasar tahun 2022 dengan judul penelitian “Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Bhayangkara Polresta Denpasar” Kuesioner ini memiliki total 24 pertanyaan dengan pilihan jawaban menggunakan skala Guttman yaitu pilihan jawaban “Puas” diberi nilai 1 sedangkan jawaban “Tidak Puas” diberi nilai 0. Hasil jawaban akan di jumlahkan yaitu dengan nilai presentasi 76 % sampai dengan 100 % dinilai “Puas”, 55 % sampai dengan 75 % diberi nilai “Cukup Puas” dan < 55 % diberi nilai “Kurang Puas”.

HASIL

Analisis Deskriptif

Hasil penelitian berupa pengolahan data menggunakan analisis univariat dan bivariat serta interpretasi data dalam tabel, akan dijelaskan dalam bab ini

Distribusi Data Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 243 responden dengan mengisi kuesioner data demografi untuk mendapatkan data identitas responden yang akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi atau menggunakan analisis univariat. Data karakteristik partisian dalam penelitian ini terdiri dari nama (inisial), usia, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Karakteristik Data Responden

Variabel	Frekuensi	Presentasi
Usia		
< 30 tahun	31	12,76
30 – 39 tahun	73	30,04
40 – 50 tahun	86	35,39
>50 tahun	53	21,81
Total	243	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	105	43,21
Perempuan	138	56,79
Total	243	100
Pendidikan		
SD	41	16,87
SMP	67	27,57
SMU/ sederajat	85	34,98
Perguruan Tinggi	50	20,58
Total	243	100

Pekerjaan		
Petani	60	24,69
IRT	76	31,28
Wiraswasta	50	20,58
ASN	50	20,58
Mahasiswa	7	2,88
Total	243	100

Berdasarkan tabel 4.1 usia responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan rentang usia 40 – 50 tahun yaitu 86 responden (35,39%) sedangkan usia < 30 tahun menjadi responden dengan jumlah paling sedikit dalam penelitian ini yaitu berjumlah 31 responden (12,76%). Hal ini dikarenakan pembatasan usia oleh peneliti yang di masukan sebagai kriteria inklusi adalah pasien rawat jalan dengan usia \geq 17 tahun karena sudah dapat memahami dan bekerjasama dalam pengisian kuesioner penelitian. Jenis kelamin perempuan merupakan responden penelitian terbanyak dengan jumlah 138 (56,79%) responden. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden dengan latar belakang pendidikan menengah yaitu SMU/ sederajat dengan jumlah 85 responden (34,98%). Sedangkan distribusi pekerjaan responden dalam penelitian ini dikategorikan dalam 5 pekerjaan yaitu petani 60 (24,69%) responden, ibu rumah tangga 76 (31,28%), wiraswasta 50 (20,58%) dan ASN dengan distribusi sama dengan responden wiraswasta. Dengan demikian latar belakang pekerjaan responden didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan ibu rumah tangga. Hal ini berhubungan juga dengan jumlah responden dengan jenis kelamin memiliki jumlah terbanyak dalam penelitian ini.

Gambaran Distribusi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan

empati (empaty). Sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien memiliki empat komponen penilaian yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor situasi/personal. Gambaran distribusi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung akan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi yaitu table 4.2 dibawah ini.

Table 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi	Presentasi
Kualitas Pelayanan		
Baik	185	76,1
Cukup	57	23,5
Kurang	1	4
Total	243	100
Kepuasan Pasien		
Puas	145	59,7
Cukup Puas	26	10,7
Kurang Puas	72	29,6
Total	243	100

Sebaran data pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa terdapat 185 (76,1%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lirung ditinjau dari lima aspek penilaian yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty) adalah baik. Terdapat 57 (23,5%) responden menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan kurang dan hanya 1 (4%) responden saja yang memberi penilaian kurang terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskemas Lirung. Distribusi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung terhadap empat komponen penilaian yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor situasi/personal adalah sebagai berikut: terdapat 145 (59,7%) responden mengatakan puas dengan pelayanan yang diterima, cukup puas 26 (10,7%) responden. Sedangkan responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di rawat jalan lebih besar jumlahnya dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan petugas di klinik

rawat jalan Puskesmas Lirung yaitu sebesar 72 (29,6%) responden.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Analisis bivariat untuk menjawab hipotesis penelitian ini menggunakan analisis non parametric test yaitu uji chi square. Skala data kategorik yang dimiliki variabel independent dan dependen yaitu skala ordinal serta tidak adanya sel yang memiliki nilai expected kurang dari 5 menjadi alasan pemilihan uji non parametrik chi square dalam penelitian ini. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung dijelaskan dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	count	value	Sig.
Kualitas Pelayanan		219.654 ^a	.000*
Baik	81		
Cukup	81	88.914 ^a	
Kurang	81		.000*
Kepuasan Pasien			
Puas	81		
Cukup Puas	81		
Kurang Puas	81		

*Chi squared test ($\alpha < 0,05$)

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung tergambar dalam tabel 4.3 dimana semua sel memiliki nilai expected lebih dari 5 sehingga memenuhi syarat uji chi squared. Hasil uji analisis chi square membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung dengan nilai p value 0,000 ($\alpha < 0,05$). Variabel independen kualitas pelayanan dalam penilaian dikategorikan menjadi kualitas pelayanan baik, cukup dan kurang sedangkan variabel dependen kepuasan pasien dikategorikan menjadi puas, cukup puas dan kurang puas.

PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang hubungan antar variabel penelitian berdasarkan literatur dan penelitian sebelumnya.

Distribusi Data Karakteristik Responden Usia Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan Puskesmas Lirung berusia antara 40 hingga 50 tahun, dengan jumlah 86 responden (35,39%). Hal ini sejalan dengan data demografis yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini cenderung lebih aktif dalam mencari layanan kesehatan dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, populasi Indonesia menunjukkan peningkatan jumlah penduduk lansia yang berpotensi memerlukan pelayanan kesehatan yang lebih intensif. Sementara itu, responden berusia di bawah 30 tahun hanya berjumlah 31 orang (12,76%), yang mungkin disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin di kalangan generasi muda. Penelitian sebelumnya oleh Utami (2020) juga menunjukkan bahwa usia berpengaruh terhadap frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan, di mana individu yang lebih tua lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan kesehatan.

Jenis Kelamin Responden

Analisis distribusi jenis kelamin responden menunjukkan bahwa perempuan merupakan kelompok yang paling banyak berpartisipasi dalam penelitian ini, dengan jumlah 138 responden (56,79%). Hal ini dapat dipahami karena perempuan sering kali menjadi pengurus utama dalam keluarga, termasuk dalam hal kesehatan anggota keluarga lainnya. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), perempuan di Indonesia lebih aktif dalam mencari informasi kesehatan dan lebih mungkin untuk mengunjungi fasilitas kesehatan. Selain itu, peran perempuan sebagai ibu rumah tangga juga dapat

menjelaskan mengapa mereka lebih banyak mengakses layanan kesehatan, terutama untuk anak-anak dan anggota keluarga lainnya. Penelitian oleh Sari (2019) menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan keluarga, sehingga mereka lebih sering menjadi responden dalam survei kesehatan.

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh mereka yang memiliki latar belakang pendidikan menengah, yaitu SMU/ sederajat, dengan jumlah 85 responden (34,98%). Pendidikan yang lebih tinggi umumnya berhubungan dengan pemahaman yang lebih baik mengenai kesehatan dan akses terhadap informasi kesehatan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2022), individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kesadaran kesehatan yang lebih baik dan lebih aktif dalam menggunakan layanan kesehatan. Hal ini berimplikasi pada tingkat kepuasan pasien, di mana pasien yang berpendidikan lebih tinggi mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Rahayu (2021) menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, di mana pasien yang berpendidikan tinggi cenderung lebih kritis terhadap layanan yang diterima.

Distribusi Pekerjaan Responden

Distribusi pekerjaan responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan Puskesmas Lirung berasal dari kalangan ibu rumah tangga, dengan jumlah 76 responden (31,28%). Diikuti oleh petani sebanyak 60 responden (24,69%) dan wiraswasta sebanyak 50 responden (20,58%). Hal ini mencerminkan karakteristik sosial-ekonomi masyarakat di sekitar Puskesmas Lirung, di mana banyak perempuan berperan sebagai ibu rumah tangga. Menurut penelitian oleh Astuti (2020), ibu rumah tangga sering kali menjadi pengambil keputusan dalam hal kesehatan keluarga, sehingga mereka lebih aktif dalam

mengakses layanan kesehatan. Selain itu, peran perempuan sebagai ibu rumah tangga juga dapat menjelaskan mengapa mereka lebih banyak mengakses layanan kesehatan, terutama untuk anak-anak dan anggota keluarga lainnya. Pekerjaan yang berhubungan dengan sektor pertanian juga menunjukkan bahwa masyarakat di daerah tersebut masih bergantung pada sektor primer untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Penelitian oleh Prasetyo (2019) menunjukkan bahwa status pekerjaan dapat mempengaruhi akses dan kepuasan terhadap layanan kesehatan, di mana pekerja dengan penghasilan tetap cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima.

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kualitas Pelayanan

Karakteristik responden yang telah dibahas sebelumnya memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Lirung. Misalnya, pasien yang lebih tua mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, terutama dalam hal perhatian dan keterlibatan dokter. Selain itu, perempuan yang merupakan mayoritas responden mungkin lebih memperhatikan aspek komunikasi dalam pelayanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian oleh Yulianto (2020) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, penting untuk mempertimbangkan karakteristik demografis ini dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lirung.

Gambaran Distribusi Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lirung

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Dalam konteks Puskesmas Lirung, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima aspek, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 185 responden atau 76,1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan. Misalnya, dalam aspek bukti fisik, pasien mengapresiasi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, yang berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Namun, perlu dicatat bahwa terdapat 57 responden (23,5%) yang menilai kualitas pelayanan sebagai cukup. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek keandalan dan responsif. Sebuah studi oleh Donabedian (1988) menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien. Jika Puskesmas Lirung dapat meningkatkan aspek ini, diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat. Misalnya, dalam beberapa kasus, pasien melaporkan waktu tunggu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap keandalan.

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Tabel 4.2 memberikan gambaran yang jelas mengenai distribusi frekuensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lirung. Dari data yang disajikan, terlihat bahwa hanya satu responden (4%) yang menilai kualitas pelayanan sebagai "kurang." Angka ini secara signifikan menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hal ini mencerminkan upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Lirung dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, meskipun angka kepuasan ini terbilang positif, penting untuk

mendalami lebih lanjut alasan di balik penilaian "cukup" dan "kurang" yang diberikan oleh responden.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah bahwa penilaian "cukup" dapat mencerminkan adanya kekurangan dalam beberapa elemen pelayanan. Misalnya, meskipun layanan yang diberikan secara umum baik, ada kemungkinan pasien merasa bahwa waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan terlalu lama. Penelitian oleh Zeithaml et al. (2020) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat berkontribusi pada ketidakpuasan pasien, bahkan jika kualitas layanan yang diberikan saat itu baik. Selain itu, interaksi antara pasien dan tenaga medis juga merupakan faktor penting. Beberapa pasien mungkin merasa bahwa tenaga medis kurang memberikan perhatian atau penjelasan yang cukup mengenai kondisi kesehatan mereka, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, penting untuk mempertimbangkan faktor eksternal yang turut memengaruhi kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kumar dan Reinartz (2019), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh faktor-faktor seperti biaya layanan dan kondisi pribadi pasien. Misalnya, seorang pasien mungkin merasa tidak puas jika mereka merasa bahwa biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Lirung perlu mempertimbangkan tidak hanya aspek internal dalam pelayanan, tetapi juga faktor eksternal yang dapat memengaruhi persepsi pasien.

Dalam konteks ini, pengelolaan harapan pasien menjadi sangat penting. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016), harapan pasien sebelum menerima pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, Puskesmas Lirung harus berkomunikasi dengan jelas mengenai waktu pelayanan,

prosedur yang ada, dan apa yang dapat pasien harapkan dari pengalaman mereka. Misalnya, jika ada kemungkinan waktu tunggu yang lama, penting untuk memberi tahu pasien sebelumnya agar mereka dapat mempersiapkan diri dengan baik. Dengan cara ini, Puskesmas dapat membantu pasien memiliki harapan yang realistis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, penting untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mendapatkan umpan balik yang lebih mendalam. Dengan mengumpulkan data dari pasien secara rutin, Puskesmas Lirung dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Misalnya, jika banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, Puskesmas dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah tenaga medis atau memperbaiki sistem antrian. Penelitian oleh Choudhury et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan dalam manajemen waktu pelayanan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam kesimpulan, meskipun data menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Lirung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, penting untuk tidak mengabaikan suara dari responden yang memberikan penilaian "cukup" dan "kurang." Dengan menggali lebih dalam alasan di balik penilaian tersebut, Puskesmas dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pengelolaan harapan pasien melalui komunikasi yang jelas dan survei kepuasan yang rutin akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, Puskesmas Lirung dapat terus berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung juga menunjukkan hasil yang menarik. Dari 243 responden, sebanyak

145 (59,7%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima. Namun, ada 72 responden (29,6%) yang menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan yang perlu diperhatikan. Penelitian oleh Oliver (1999) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan dapat berdampak negatif pada loyalitas pasien, sehingga penting bagi Puskesmas untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut.

Salah satu faktor yang sering kali menjadi penyebab ketidakpuasan adalah kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga medis. Dalam beberapa kasus, pasien merasa tidak mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai kondisi kesehatan mereka atau prosedur yang harus dijalani. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bagi tenaga medis perlu dipertimbangkan agar mereka dapat memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada pasien. McCabe, C., & Heath, C. (2021)

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas Lirung. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dinilai melalui beberapa dimensi, antara lain kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas medis. Penelitian ini menggunakan analisis bivariat dengan uji chi-square untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut, dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang berarti bahwa hipotesis nol dapat ditolak (Suhardjo, 2021).

Tabel 4.3 dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dari data yang diperoleh, terlihat bahwa pasien yang menilai kualitas pelayanan sebagai baik

cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang menilai kualitas pelayanan sebagai cukup atau kurang. Sebanyak 81 pasien melaporkan merasa puas ketika mereka mendapatkan pelayanan yang baik, sedangkan hanya sedikit pasien yang merasa puas ketika kualitas pelayanan dinilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Rizki, 2020).

Statistik menunjukkan bahwa 88,914 dari total nilai chi-square menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramono (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien dan mengurangi tingkat keluhan. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Lirung untuk terus meningkatkan standar kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien.

Contoh kasus di lapangan menunjukkan bahwa ketika Puskesmas Lirung menerapkan pelatihan bagi petugas medis mengenai komunikasi yang efektif dan empati, terjadi peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengarkan dan dihargai lebih cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien berperan besar dalam menentukan kepuasan pasien (Sari, 2023).

Dalam konteks ini, perbaikan kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek interpersonal. Penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan yang holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lirung akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, pengelola Puskesmas perlu

mempertimbangkan masukan dari pasien dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan senantiasa memenuhi standar yang diharapkan (Hidayati, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lirung, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, yang diukur melalui dimensi-dimensi seperti keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Dari data yang diperoleh, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan yang diterima sebagai baik, yang tercermin dari 76,1% responden yang memberikan penilaian positif. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Lirung telah memenuhi sebagian besar harapan pasien dalam hal kualitas pelayanan. Namun, terdapat 23,5% responden yang menilai kualitas pelayanan sebagai cukup dan satu responden yang menilai kurang. Hal ini mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek keandalan dan responsif. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien (Donabedian, 1988). Oleh karena itu, Puskesmas Lirung perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap aspek-aspek yang mendapatkan penilaian kurang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

SARAN

Puskesmas perlu melakukan pelatihan rutin bagi tenaga medis mengenai komunikasi efektif dan empati. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien berperan besar dalam menentukan kepuasan.

Puskesmas Lirung perlu melakukan evaluasi terhadap sistem antrian dan manajemen waktu pelayanan. Penting bagi Puskesmas untuk secara aktif mengumpulkan umpan balik dari pasien mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Puskesmas juga perlu meningkatkan fasilitas fisik yang ada, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Puskesmas Lirung harus terus memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, Y. R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. An-Nadaa.
- Agus Riswandi, W. E. (2018). Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer. Bandung: PT. Lontar Digital Asia.
- Al-Sheikh, A. b. (2003). Lubaabut Tafsir Min Ibn Katsiir. Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i.
- Antari, N. K. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali. Intisari Sains Medis, 10, 492-496.
- Astuti, R. (2020). Ibu Rumah Tangga dan Akses Layanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan dan Keluarga.
- Azwar, S. (2016). Reliabilitas dan Validitas Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2022). Statistik Kesehatan Indonesia.
- Bramantoro, T. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.
- Fajriah Istiqamah, N., Gita Slasabila, N., Ayu Andira, R., & makassar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, N. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). Health Journal "Love That Renews, 11(2), 129-140.
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Medan: K.Media.
- Hardani, d. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hidayati, R. (2020). Pengaruh Sikap Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit XYZ. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15(2), 123-130.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Laporan Kesehatan Perempuan.
- Kemenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas ABC. Jurnal Manajemen Kesehatan, 10(1), 45-52.
- Lestari, A. A., Syahputri, F. A., Aldona, C., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Program JKN di Puskesmas Analysis of Health Service Quality Using Quality Dimensions in Improving the Quality of the JKN Program in Community Health Centers. 7(7), 2357-2362. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5585>
- Loise Moller Pedersen, Andreas Lindagaard Jacobsen, Henriette N. Buttenschon Annette.(2020). Hubungan Positif Antara Modal dan Kualitas Layanan Kesehatan.
- McCabe, C., & Heath, C. (2021). "The Importance of Communication in Patient Care: A Review of the Literature." Journal of Health Communication, 26(4), 276-290.
- Noviyanti. (2019). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nguyen Duc Thanh, Bui Ti Anh, Chu Huyen Xiem, Pham Qughn.(2022). Kualitas Pelayanan dan

- Terkaitnya Faktor Disalah Satu Poliklinik di Hangoi Vietnam
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurdiana, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(3),
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Pendrita Jennie Kristina, T. D. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News*.
- Permenkes RI No. 4. (2019). tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Kualitas Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC .
- Pramono, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 100-110.
- Prasetyo, A. (2019). Status Pekerjaan dan Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan. *Jurnal Ekonomi dan Kesehatan*.
- Puskesmas Lirung. (2019). Profil Puskesmas Lirung.
- Rahardjo, B. (2019). Manajemen Waktu dalam Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(2), 75-82.
- Rahayu, S. (2021). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Rizki, D. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(3), 75-80.
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Skripsi.
- Ryadi, A. L. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sakti Hadiwijyo, S., & Hergianasari, P. (2021). Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik STRATEGI SALATIGA MENUJU UNIVERSAL HEALTH CARE (UHC) MELALUI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(1)(1), 55–74. file:///C:/Users/PERSONAL PC/Downloads/admin1,+Journal+editor,+6.+hargiana+ok.pdf
- Sari, D. (2019). Peran Perempuan dalam Kesehatan Keluarga. *Jurnal Perempuan dan Kesehatan*.
- Sari, L. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Pelatihan Tenaga Medis. *Jurnal Pendidikan dan Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 300-310.
- Suhardjo, T. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Kesehatan.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Undang – Undang Nomor 36. (2019) Tentang Kesehatan : setiap orang berhak mengakses pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan harga terjangkau.
- Undang – undang Pasal 28 H ayat 1.(1945) Tentang Setiap orang berhak atas kesejahteraan jasmani dan rohani, tempat tinggal, lingkungan hidup yang layak, dan akses terhadap pelayanan Kesehatan.
- Utami, N. (2020). Usia dan Frekuensi Kunjungan ke Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Epidemiologi*.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.

- Wanarto, G. B. (2013). Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan. Magetan Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- WHO. (2018). Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems. World Health Organization.
- WHO. (2020, July 20). Quality Health Services. Retrieved from WHO:
<http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Wibowo, H. T. (2016). Kesehatan Masyarakat Dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Trans Medika.
- Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi.
- Yuliana Dwi, Nursiti Marchamah,, Rani Tiara Desty. (2024).Hubunhan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas X Kabupaten Grobongan.
- Yulianto, B. (2020). Kualitas Komunikasi Tenaga Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Jurnal Pelayanan Kesehatan.