

ANALISIS MUTU PELAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ALALAK TENGAH TAHUN 2023

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES SERVICES ON PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS ALALAK TENGAH IN 2023

Noorhidayah^{1*}, Elsi Setiandari L.O², Nelda Mumtaz³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
Jl. Adhyaksa. No.2 Kayutangi Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Indonesia

*Authors Correspondence : dayah_ibnu92@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Article history

Received: Oct 2023
Accepted: Nov 2023
Published Online :
Dec 2023

Keywords:

Satisfaction;
Quality of
Human Resources
Services; Patients

ABSTRACT

One of the patient assessments of health services at the Community Health Center is the human resource services that provide health services. Health services are said to be of high quality if they cause satisfaction for the patients they serve. Patient satisfaction will be fulfilled if the service delivery process from the service provider to the patient is in accordance with what is expected. The aim of the research is to analyze the quality of HR services on patient satisfaction at the Central Alalak Community Health Center. This type of research is quantitative with a cross sectional design. The research population was 4,390 people and the research sample was 98 people. Sampling was used by accidental sampling. The research results were mostly good reliability (84.7%), good responsiveness (67.3%), good assurance (85.7%), good empathy (79.6%). There is a relationship between reliability (p -value = 0.000 OR = 26.7), responsiveness (p -value = 0.001 OR = 4.71), assurance (p -value = 0.002 OR = 10.25), empathy (p -value = 0.000 OR = 0.08) with patient satisfaction at the Central Alalak Community Health Center in 2023. It is recommended that the community health center improve staff time performance to improve the quality of health services and conduct regular surveys regarding patient satisfaction.

Kata kunci:

Kepuasan; Mutu
Pelayanan
Sumber Daya
Manusia; Pasien

ABSTRAK

Salah satu penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah pelayanan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu tinggi apabila menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian untuk menganalisis mutu pelayanan SDM terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Populasi penelitian berjumlah 4.390 orang dan sampel penelitian ini berjumlah 98 orang. Pengambilan sampel digunakan dengan cara *accidental sampling*. Hasil penelitian sebagian besar keandalan baik (84,7%), daya tanggap baik (67,3%), jaminan baik (85,7%), empati baik (79,6%). Ada hubungan keandalan (p -value = 0,000 OR = 26,7), daya tanggap (p -value = 0,001 OR = 4,71), jaminan (p -value = 0,002 OR = 10,25), empati (p -value = 0,000 OR = 0,08) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Disarankan pihak puskesmas untuk memperbaiki kinerja waktu petugas untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan melakukan survei secara berkala mengenai kepuasan pasien.



An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY NC) license. Copyright © 2023 by Authors

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (1). *World Health Organization* (WHO) atau Badan Kesehatan Dunia tahun 1946, menetapkan kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Pelayanan kesehatan berperan penting memenuhi keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu tinggi apabila menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Apabila pasien yang berkunjung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maka perlu upaya agar pasien tidak berpindah ke fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan salah satu indikator mutu kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sebagai aset agar mendapatkan pasien yang loyal (2).

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas tinggi jika pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan acuan mutu di fasilitas kesehatan sebagai aset agar mendapatkan pasien yang loyal (2). Mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien meliputi 5 dimensi yang lebih dikenal dengan *Service Quality* yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) (3).

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna, mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Mutu pelayanan kesehatan memiliki kaitan erat dengan kepuasan pasien dan salah satu alat ukur atas keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berhasil apabila memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperbaiki dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu dan

memaksimalkan dampak layanan kepada populasi sasaran (4).

Puskesmas merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat yang perlu didukung dengan sumber daya memadai, salah satunya sumber daya manusia kesehatan. Namun, sumber daya manusia kesehatan di puskesmas masih menjadi permasalahan pada berbagai aspek. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting yang diperlukan oleh puskesmas untuk mewujudkan pelayanan atau upaya kesehatan berkualitas demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di pelayanan Puskesmas Alalak pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas dan perilaku petugas. Pada Semester I hingga Semester II tahun 2021 dengan total SKM pada Semester I mencapai 87,36% sedangkan Semester II mencapai hasil 88,21% mengalami hasil peningkatan SKM dengan status cukup baik.

Berdasarkan data dari kunjungan pasien di Puskesmas Alalak Tengah selama 2 tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien sebanyak 16.679 kunjungan. Kemudian tahun 2022 menurun menjadi 13.909 kunjungan. Pada tahun 2023 jumlah kunjungan pasien sejak bulan Januari sampai Maret sebanyak 4.390 kunjungan. Pada awal tahun 2023 dari bulan Januari sebanyak 1.602 kunjungan, Februari sebanyak 1.404 kunjungan dan Maret sebanyak 1.384 kunjungan. Dalam hal ini juga terjadi penurunan dari bulan Januari hingga Februari sebesar 198 kunjungan dan dari Februari hingga Maret sebanyak 20 kunjungan (5).

Hasil studi pendahuluan dengan metode observasi dan wawancara kepada Petugas bagian Tata Usaha dan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Alalak Tengah. Berdasarkan informasi dari petugas kesehatan mengatakan bahwa pasien mengeluhkan lamanya menunggu diruang tunggu pemeriksaan saat petugas kesehatan mendiagnosis yang diderita pasien, sedangkan informasi yang didapatkan dari pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Alalak Tengah mengeluhkan lamanya menunggu dikarenakan petugas dibagian loket mencari rekam medis masih secara manual dan pencatatan rekam medis dilakukan secara tertulis. Dan ditambah dari segi

kebersihan toilet yang kurang memadai.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian menggunakan survei analitik pendekatan *cross sectional* (studi potong lintang). Populasi penelitian ialah pasien yang berkunjung di Puskesmas Alalak Tengah bulan Januari-Maret tahun 2023 sebanyak 4.390 kunjungan. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Alalak Tengah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* (6). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan Analisis Univariat dan Bivariat (7).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dilihat tingkat kepuasan Pasien di Puskemas Alalak Tengah Tahun 2023

Kepuasan	F	%
Kurang Puas	43	43,9
Puas	55	56,1
Jumlah	98	100,0

Dilihat pada tabel 1 dari 98 responden sebanyak 43 (43,9%) kurang puas dan sebanyak 55 (561%) responden merasa puas.

Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty), Bukti Fisik (tangible) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Variabel	Kepuasan				Jumlah		P-value	Odds Ratio
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Keandalan (reliability)								
Kurang Baik	14	93,3	1	6,7	15	100	0,000	26,069
Baik	29	34,9	54	65,1	83	100		
Daya Tanggap (responsiveness)								
Kurang Baik	22	68,8	10	31,3	32	100	0,001	4,714
Baik	21	31,8	45	68,2	66	100		
Jaminan (assurance)								
Kurang Baik	12	85,7	2	14,3	14	100	0,002	10,258
Baik	31	36,9	53	63,1	84	100		
Empati (emphaty)								
Kurang Baik	17	85	3	14	20	100	0,000	0,088
Baik	26	33,3	52	66,7	78	100		
Total	43	43,9	55	56,1	98	100		

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan dimensi Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty) di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Mutu Pelayanan	F	%
Keandalan (reliability)		
Kurang Baik	15	15,3
Baik	83	84,7
Daya Tanggap (responsiveness)		
Kurang Baik	32	32,7
Baik	66	67,3
Jaminan (assurance)		
Kurang Baik	14	14,3
Baik	84	85,7
Empati (emphaty)		
Kurang Baik	20	20,4
Baik	78	79,6
Total	98	100

Pada tabel 2 diatas tentang Mutu Pelayanan dimensi Keandalan (*reliability*) yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 (15,3%) dan baik sebanyak 83 (84,7%), Daya Tanggap (*responsiveness*) menyatakan kurang baik sebanyak 32 (32,7%) dan baik sebanyak 66 (67,3%), Jaminan (*assurance*) menyatakan kurang baik sebanyak 14 (14,3%) dan baik sebanyak 84 (85,7%), Empati (*emphaty*) menyatakan kurang baik sebanyak 20 (20,4%) dan baik sebanyak 78 (79,6%).

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis univariat menunjukkan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 puas terdapat 55 responden (56,1%), sedangkan menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 43 responden (43,9%). Hasil penelitian menunjukkan sebagian responden yang menyatakan puas mengenai penampilan pegawai selama bekerja menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan, teliti dalam memeriksa kondisi pasien, serta petugas sama-sama mengutamakan pasien umum ataupun BJPS, serta petugas kesehatan tidak memperhatikan status sosial dan memperlakukan pasien secara sopan. Sedangkan sebagian responden menyatakan kurang puas dengan luas lahan parkir di Puskesmas yang terbatas, pelayanan diloket pendaftaran pasien yang cenderung lama, dan kurang mudahnya dalam mendapatkan informasi. Mengenai tingkat kepuasan pasien tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSD Idaman Banjarbaru 2021” yang menyatakan bahwa 53 responden (56%) menyatakan puas dan 42 responden (44%) menyatakan kurang puas (8).

Dimensi Keandalan (*reliability*) Pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis univariat menyatakan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 baik yaitu sebesar 83 responden (84,7%), sedangkan menyatakan kurang baik terdapat 15 responden (15,3%). Hasil lapangan menunjukkan yang menyatakan petugas mampu diandalkan dalam mendiagnosa penyakit pasien secara akurat, serta mempunyai kemampuan perawatan dengan baik, hati hati dan teliti, namun menyatakan kurang baik dari segi kehadiran petugas kesehatan yang cenderung tidak tepat waktu pada jadwal yang ditetapkan pada Puskesmas, jadwal pelayanan yang tertera di Puskesmas Pukul 08.00 pagi sedangkan petugas seringkali datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini searah dengan Aulia tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021” yang menyatakan petugas kesehatan memiliki keandalan yang baik 82 responden (83,7%), sedangkan yang menilai tidak baik sebanyak 16 responden (16,3%) (9).

Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) Pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis univariat menunjukkan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 baik yaitu sebesar 66 responden (67,3%), sedangkan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 32 responden (32,7%). Hasil

lapangan yang menyatakan baik, petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien selama pemeriksaan, petugas kesehatan melayani memberikan baik saat pasien meminta penjelasan, tetapi 32 responden (32,7%) juga ada menyatakan kurang baik terhadap petugas kesehatan yang terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien dengan segera dikarenakan kurangnya petugas kesehatan sehingga banyaknya pasien yang mengantri di ruang tunggu, maka hal itu petugas kesehatan pun juga kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Penelitian ini searah dengan Suparta, mengenai daya tanggap (*responsiveness*) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare” yang menyatakan 85 responden (66,9%) menyatakan baik, dan 42 responden (33,1%) menyatakan kurang baik (10).

Dimensi Jaminan (*assurance*) Pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 baik sebesar 84 (85,7%), sedangkan menyatakan kurang baik terdapat 14 responden (14%). Hasil penelitian di lapangan menyatakan baik mengenai petugas kesehatan yang melayani dengan sopan dan ramah kepada pasien, meyakinkan kesembuhan pasien dalam pengobatan yang dijalani, petugas kesehatan mengenakan alat pelindung seperti masker, sarung tangan, dll untuk terjaga keamanannya dan petugas apotek memberikan informasi obat yang digunakan pasien secara jelas. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Nurheda, Usman tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang” yang menunjukkan bahwa ada 82 responden (86,3%) menyatakan baik dan 13 responden (13,7%) menyatakan tidak baik (11).

Dimensi Empati (*emphaty*) Pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis univariat menunjukkan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 baik yaitu sebesar 78 responden (79,6%) sedangkan yang menyatakan tidak baik yaitu sebanyak 20 responden (20,4%). Hasil di lapangan menunjukkan bahwa mutu pelayanan empati yang menyatakan baik mengenai petugas kesehatan dengan sabar mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dengan baik dan petugas kesehatan melayani sesuai keinginan dan kebutuhan pasien. Penelitian ini searah dengan penelitian Lontaan mengenai empati (*emphaty*) tentang “Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara” yang menunjukkan bahwa ada 76 responden menyatakan baik (84,4%) dan 14 responden (15,6%) menyatakan cukup baik (12).

Hubungan Dimensi Keandalan (*reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan $OR = 26,069$. Artinya ada hubungan dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Penelitian ini sejalan dengan Tambuwun bahwa ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Amurang. Keandalan meliputi aspek konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*) sehingga erat kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di dapatkan di Puskesmas (13). Pasien yang menyatakan dimensi keandalan (*reliability*) baik 26,7 berpeluang menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 akan tetapi, karena ruang tunggu yang kurang memadai sehingga menyebabkan antrian menumpuk.

Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,001$ dan $OR = 4,714$. Artinya ada hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Penelitian ini sejalan dengan Meruntu, bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan (14). Daya tanggap berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan oleh petugas kesehatan dalam merespon keluhan pasien secara cepat dan tepat. Pasien yang menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) baik 4,714 berpeluang menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 akan tetapi, responden kurang puas mengenai petugas kesehatan yang kurang cepat dalam menanggapi permintaan pasien dengan segera karena banyaknya pasien yang berkunjung, dalam hal itu menyangkut juga permasalahan terhadap kurangnya petugas kesehatan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023.

Hubungan Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,002$ dan $OR = 10,25$. Artinya ada hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Penelitian ini sejalan dengan Rohman,

bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu (15). Jaminan meliputi aspek perilaku petugas yang sopan dan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap instansi serta instansi bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Pasien yang menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) baik 10,25 berpeluang menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 akan tetapi, terdapat hal yang dikeluhkan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yang melayani secara kurang ramah dalam melakukan pendekatan.

Hubungan Dimensi Empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023

Hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan $OR = 0,088$. Artinya ada hubungan dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023. Penelitian ini sejalan dengan Ramadhanty bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur (16). Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan pasien. Pasien yang menyatakan dimensi empati (*emphaty*) baik 0,088 berpeluang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 akan tetapi, beberapa responden menunjukkan puas namun kurang baik dalam pelayanan empati karena dari segi sarana dan prasarana menurut responden sudah baik tetapi dalam aspek pelayanan secara langsung kepada pasien, petugas kesehatan yang kurang senyum sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman dalam melakukan pengobatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dilihat dari penelitian dan pembahasan univariat dan bivariat didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023 menunjukkan puas sebanyak 55 responden (56,1%) dan kurang puas sebanyak 43 responden (43,9%). Ada hubungan Keandalan (*reliability*) $p\text{-value} = 0,000$ $OR = 26,069$, Daya Tanggap (*responsiveness*) $p\text{-value} = 0,001$ $OR = 4,714$, Jaminan (*assurance*) $p\text{-value} = 0,002$ $OR = 10,258$, Empati (*emphaty*) $p\text{-value} = 0,000$ $OR = 0,088$. Disarankan bagi instansi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan melakukan survei secara berkala mengenai kepuasan pasien untuk selalu memperbaiki kinerja waktu petugas kesehatan. Bagi peneliti selanjutnya bahan rujukan untuk dapat diteliti kembali pada tingkatan yang lebih spesifik, mencari masalah dengan objek penelitian yang lebih efisien untuk diteliti serta referensi untuk menambah wawasan dalam mata kuliah *Quality of Health Service*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang –undang Republik Indonesia Tahun (2009). *Tentang Kesehatan*
2. Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jurnal Kesehatan Perintis, 6(2), 117. Periode Desember 2019.
3. Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (4th.ed). Jakarta: Salemba Medika.
4. Astuti, D. (2017). *Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas*. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Deveploment), 1(3), 65-72.[internet].Tersedia pada:<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>. [Diakses pada 4 Mei 2023].
5. Puskesmas Alalak Tengah. (2023). *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan tahun 2021-2023*. Banjarmasin: Puskesmas Alalak Tengah
6. Setiawan, A. "Saryono, 2011. Metodologi penelitian kebidanan. Di dalam: Nuha S, Editor." *Metodelogi Penelitian KebidananDII, DIV, S1, dan S2*: 96-98.
7. Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
8. Fatah, Dhoni (2021) *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Idaman Banjarbaru 2021*. Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB.
9. Aulia, N. R. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
10. Suparta, S., Haryono, H., & Kamsir, A. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare*. JIKP Jurnal Ilmiah Kesehatan PENCERAH, 7(1), 54-63.
11. Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang*. Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 1(3), 202-216.
12. Lontaan, V., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. (2018). *Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 7(5).
13. Tambuwun, P. Z., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang*. KESMAS, 9(5).
14. Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine, 1(2), 027-031.
15. Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022*. Journal of Nursing Practice and Education, 3(01), 69-78.
16. Ramadhanty, E. A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).