

INFORMASI ARTIKEL

Received: January, 06, 2025

Revised: April, 29, 2025

Available online: April, 30, 2025

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

Abstract

Background: Quality of health services is the level of health services for individuals and communities that can improve optimal health outcomes. Patient satisfaction is the result of patient opinions and assessments of the performance of services provided by health care facilities. Quality health services and affordable costs according to the purchasing power of the community and paying attention to intervention standards that are considered safe are very much needed by patients and the community.

Purpose: To determine the description of patient satisfaction with the quality of health services at the Pattallassang Health Center.

Method: A descriptive observational study using accidental sampling technique was conducted at Pattallassang Health Center in December 2022 - February 2023 with a population of 1,555 patients and a sample of 318 patients through filling out a questionnaire and analyzed using univariate analysis.

Results: The majority of respondents were aged 19-59 years (91.5%), female gender as many as 231 respondents (72.64%) with high school education/equivalent as many as 183 respondents (57.5%), and housewife occupation as many as 159 respondents (50.0%). The level of patient satisfaction in the responsiveness quality dimension who felt quite satisfied was 316 respondents (99.4%), the level of patient satisfaction in the reliability quality dimension who felt quite satisfied was 318 respondents (100%), the level of patient satisfaction in the assurance quality dimension who felt quite satisfied was 318 respondents (100%), the level of patient satisfaction in the empathy quality dimension who felt quite satisfied was 317 respondents (99.7%) and the level of patient satisfaction in the tangible quality dimension who felt quite satisfied was 317 respondents (99.7%).

Conclusion: The quality dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible showed that respondents were quite satisfied with the health service facilities.

Keywords: Health Facilities; Quality of Service; Satisfaction.

Pendahuluan: Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan secara optimal. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan biaya terjangkau sesuai daya beli masyarakat serta memperhatikan standar intervensi yang dianggap aman sangat dibutuhkan oleh pasien dan masyarakat.

Tujuan: Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pattallassang.

Metode: Penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dilakukan di Puskesmas Pattallassang pada bulan Desember 2022–Februari 2023 dengan jumlah populasi sebanyak 1,555

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang

pasien dan sampel sebanyak 318 pasien melalui pengisian kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat.

Hasil: Mayoritas responden berusia 19-59 tahun (91.5%), jenis kelamin perempuan sebanyak 231 responden (72.64%) dengan pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 183 responden (57.5%), dan pekerjaan IRT sebanyak 159 responden (50,0%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *responsiveness* (cepat tanggap) yang merasa cukup puas sebanyak 316 responden (99.4%), tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *reliability* (kehandalan) yang merasa cukup puas sebanyak 318 responden (100%), tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *assurance* (jaminan) yang merasa cukup puas sebanyak 318 responden (100%), tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *empathy* (empati) yang merasa cukup puas sebanyak 317 responden (99.7%) dan tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *tangible* (bukti fisik) yang merasa cukup puas sebanyak 317 responden (99.7%).

Simpulan: Dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung), didapatkan penilaian responden sudah cukup puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Fasilitas Kesehatan; Kepuasan; Mutu Pelayanan.

PENDAHULUAN

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 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022; Oktavia & Prayoga, 2023). Masyarakat memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan individu ataupun kelompok di organisasi dalam memelihara kesehatan tubuh atau mencegah terjangkit penyakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu dibutuhkan oleh pasien dan masyarakat, serta biaya yang terjangkau sesuai daya beli masyarakat dan dengan memperhatikan standar dan intervensi yang dianggap aman, serta berpotensi menciptakan manfaat kesehatan yang berdampak pada kesehatan, kematian, sakit, cacat dan kekurangan gizi (Maameah, Rumayar, & Mandagi, 2022).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Bakri, Ahri, & Batara, 2022). Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi semua kebutuhan pasien dan apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau kurang

memuaskan (Imelda & Nahrisah, 2015). Mutu atau kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan (Zumria, Narmi, & Tahiruddin, 2020).

Dalam upaya untuk mengetahui kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan, dapat dilakukan dengan menganalisis dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda menggunakan lima aspek komponen mutu. Kelima dimensi mutu tersebut, yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) (Murniaty, Hartati, & Putro, 2018).

Menurut data *World Health Organization* (WHO), di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan (Fanny & Liaran, 2019). Selama 10 tahun terakhir keproliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20% penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatannya (Selfanay, Pajung, & Suarjana, 2022).

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang

Masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia, menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40.4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34.4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42.8% di Maluku Tengah dan 44.4% di Sumatera Barat) (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016). Penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSKD IA Pertiwi dan RSKD IA Siti Fatimah Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2016-2018, menunjukkan rata-rata kepuasan masing-masing sebesar 82.62% di RSKD IA Pertiwi dan 82% RSKD IA Siti Fatimah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien belum mencapai standar yaitu 90% pada SPM tahun 2012 (Nurfitrani, 2021).

Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti di bagian Pengaduan Pelayanan Puskesmas Pattallassang, terdapat pasien mengeluh pelayanan yang lama, kurangnya informasi ruangan yang akan dituju oleh pasien, pasien butuh ruangan yang lebih baik dan nyaman, ruang perawatannya kurang terawat, pelayanan poli kurang tepat, pasien membutuhkan sosialisasi tentang alur pelayanan, pasien mengeluh pelayanan di ruang pemeriksaan masih lama, serta waktu tunggu yang lama sebelum pemeriksaan. Berdasarkan data awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Pattallassang menunjukkan data kunjungan pasien pada tahun 2021 sebanyak 16,448 pasien, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 14,575 pasien, artinya jumlah kunjungan tahun 2022 menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, jumlah kunjungan pasien lima bulan terakhir yaitu pada bulan Oktober

2022 sebanyak 1,481, November 2022 sebanyak 1,571, Desember 2022 sebanyak 1,487, Januari 2023 sebanyak 1,576, dan Februari 2023 sebanyak 1,602.

Berdasarkan data jumlah kunjungan lima bulan terakhir mengalami penurunan kemudian peningkatan, tetapi setiap harinya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Pattallassang tidak menentu. Jumlah kunjungan pasien bahkan mencapai kurang lebih 120 perhari. Melihat jumlah kunjungan pasien yang tidak menentu, apakah pasien yang berkunjung ke puskesmas pattallassang merasa puas terhadap pelayanan atau tidak dengan melihat data kunjungan tahun 2022 menurun dibanding tahun 2021. Peneliti juga mendapatkan survei kepuasan pelayanan yang tidak rutin dilakukan dan pasien yang melakukan pengaduan yang beragam, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai bagi puskesmas.

METODE

Penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dilakukan di Puskesmas Pattallassang pada bulan Desember 2022 – Februari 2023 dengan jumlah populasi sebanyak 1.555 pasien dan sampel sebanyak 318 pasien melalui pengisian kuesioner.

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan, sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan mutu pelayanan dikategorikan menjadi 2, cukup jika skor yang didapatkan $\geq 62.5\%$ dan kurang jika skor yang didapatkan $< 62.5\%$. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat.

Penelitian ini telah mendapat izin etik dari Puskesmas Pattallassang wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Gowa dengan nomor surat: 22226/S.02/PTSP/2023, pada Tanggal 27 Juli 2023.

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>

HASIL**Tabel Distribusi Karakteristik Responden (N=318)**

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(32.022±10.696)(13-60)
13-18	25/7.9
19-59	291/91.5
≥60	2/0.6
Jenis Kelamin (n/%)	
Perempuan	231/72.6
Laki-laki	87/27.4
Pendidikan (n/%)	
SD	29/9.1
SMP/Sederajat	48/15.1
SMA/Sederajat	183/57.6
D3	8/2.5
S1	50/15.7
Pekerjaan (n/%)	
Pelajar	25/7.8
Mahasiswa	12/3.7
IRT	159/50.0
Karyawan Swasta	46/14.5
Wiraswasta	18/5.7
PNS	5/1.6
Petani	12/3.8
Buruh	8/2.5
Lain-Lain	33/10.4
Responsiveness (n/%)	
Cukup	316/99.4
Kurang	2/0.6
Reliability (n/%)	
Cukup	318/100.0
Kurang	0/0.0
Assurance (n/%)	
Cukup	318/100.0
Kurang	0/0.0
Empathy (n/%)	
Cukup	317/99.7
Kurang	1/0.3
Tangible (n/%)	
Cukup	317/99.7
Kurang	1/0.3

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallasang

Berdasarkan tabel di atas mayoritas responden berusia 19-59 tahun (91.5%), jenis kelamin perempuan sebanyak 231 responden (72.6%) dengan pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 183 responden (57.5%) dan pekerjaan IRT sebanyak 159 responden (50.0%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *responsiveness* (cepat tanggap) yang merasa cukup puas sebanyak 316 responden (99.4%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *reliability* (kehandalan) yang merasa cukup puas sebanyak 318 responden (100%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *assurance* (jaminan) yang merasa cukup puas sebanyak 318 responden (100%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *empathy* (empati) yang merasa cukup puas sebanyak 317 responden (99.7%) dan tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu *tangible* (bukti fisik) yang merasa cukup puas sebanyak 317 responden (99.7%).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian indikator *responsiveness* (daya tanggap) tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu ini sebagian besar merasa cukup puas terhadap pelayanan sebanyak 316 responden (99.4%) dan kurang puas sebanyak 2 responden (0.6%), terutama pada perawat yang dianggap masih kurang cepat tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien karena ketika pasien mengeluh terhadap kesehatannya perawat masih membuat pasien menunggu (Yuni, 2019). Petugas pendaftaran dan administrasi kurang sigap dan cepat dalam melayani pasien karena petugas pendaftaran dianggap masih cukup lama saat pasien telah mengantri, serta petugas puskesmas tidak memberitahu kapan pelayanan kesehatan akan diberikan kepada pasien karena setelah pasien mendaftar tidak langsung diarahkan ke ruangan mana untuk dilakukan pemeriksaan (Putri, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap) pertanyaan yang paling banyak menyatakan puas yaitu dokter selalu cepat tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien, sedangkan dilihat dari skor terendah meskipun hanya 2 responden tetapi pertanyaan yang paling banyak menyatakan kurang puas oleh responden yaitu pertanyaan petugas pendaftaran dan administrasi melayani dengan sigap dan cepat (Umam, Muchlisoh, & Maryati, 2019).

Hasil penelitian indikator *reliability* (kehandalan) tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu ini yang merasa cukup puas sebanyak 318 responden (100%)

dan yang kurang puas tidak ada (0%). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi mutu *reliability* (kehandalan) pertanyaan yang paling banyak menyatakan puas yaitu petugas apotek meyakinkan pasien dalam melayani kebutuhan obat-obatan pasien, sedangkan dilihat dari skor terendah pada setiap pertanyaan meskipun yang kurang puas tidak ada pada dimensi ini, tetapi pertanyaan yang paling banyak menyatakan kurang puas oleh responden yaitu pada pertanyaan Kehadiran dokter tepat waktu sesuai dengan jadwal (Dewi, Raviola, & Sari, 2021).

Hasil penelitian indikator *assurance* (jaminan) tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu ini yang merasa cukup puas sebanyak 318 pasien (100%) dan yang kurang puas tidak ada (0%). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi mutu *assurance* (jaminan) pertanyaan yang paling banyak menyatakan puas yaitu dokter dapat menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti, sedangkan dilihat dari skor terendah pada setiap pertanyaan dimensi mutu *assurance* (jaminan), meskipun yang kurang puas tidak ada pada dimensi ini tetapi pertanyaan yang paling banyak menyatakan kurang puas oleh responden yaitu pada pertanyaan dokter, perawat, dan petugas puskesmas selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pasien (Meila, Pontoan, & Zizwanto, 2020).

Hasil penelitian indikator *emphaty* (empati) tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu ini yang merasa cukup puas sebanyak 317 pasien (99.7%) dan kurang puas sebanyak 1 pasien (0.3%) terutama pada dokter, perawat, dan petugas puskesmas yang dianggap masih kurang perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta dokter dianggap kurang memahami permasalahan dan keluhan pasien karena pasien mengatakan ketika dokter atau perawat memberikan pelayanan, pasien menganggap dokter atau perawat masih kurang mengkaji permasalahan kesehatan pasien (Wirajaya & Nuraini, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi mutu *emphaty* (empati) pertanyaan yang paling banyak menyatakan puas yaitu dokter, perawat, dan petugas puskesmas memberikan perhatian secara individual kepada pasien, sedangkan dilihat dari skor terendah pada setiap pertanyaan dimensi mutu *emphaty* (empati) meskipun yang kurang puas hanya 1 pasien pada dimensi ini tetapi pertanyaan yang paling banyak menyatakan kurang puas oleh responden yaitu pertanyaan pelayanan yang diberikan puskesmas adil/tidak memandang sosial pasien/tidak membedakan antara BPJS dan non BPJS (Puji, Pratiwi, Ardiyanti, Ratnaningtyas, & Ismaya, 2022).

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang

Hasil penelitian indikator *tangible* (bukti langsung) tingkat kepuasan pasien pada dimensi mutu ini yang merasa cukup puas sebanyak 317 pasien (99.7%) dan kurang puas sebanyak 1 pasien (0.3%) terutama pada lingkungan sekitar puskesmas yang dianggap masih kurang bersih dan nyaman karena pasien melihat masih adanya sampah yang berserakan di sekitar lingkungan puskesmas, obat-obatan yang dibutuhkan tidak selalu tersedia di puskesmas karena ketika pasien memberikan lembar resep yang telah diresepkan oleh dokter pihak apotek mengatakan obatnya tidak ada, serta kelengkapan dan kebersihan peralatan kesehatan yang dipakai dokter dan perawat saat pemeriksaan fisik umum yang kurang diperhatikan petugas karena pasien mengatakan peralatan yang dipakai oleh petugas kesehatan kadang mengalami error atau kurang berfungsi yaitu sphygmomanometer atau alat ukur tekanan darah (Agustina, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi mutu *tangible* (bukti langsung) pertanyaan yang paling banyak menyatakan puas yaitu pada pertanyaan petugas puskesmas, perawat dan dokter harus berpenampilan rapi dan profesional, sedangkan dilihat dari skor terendah pada setiap pertanyaan dimensi mutu *tangible* (bukti langsung), meskipun yang kurang puas hanya satu orang pada dimensi ini tetapi pertanyaan yang paling banyak menyatakan kurang puas oleh responden yaitu pertanyaan lingkungan sekitar puskesmas terjaga kebersihan dan nyaman.

SIMPULAN

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan, dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) didapatkan penilaian responden sudah cukup puas. Meskipun responden cukup puas, diharapkan layanan kesehatan tetap memperhatikan poin pertanyaan yang menurut responden kurang maksimal, sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Alemu, M. E., Worku, W. Z., & Berhie, A. Y. (2023). Patient satisfaction and associated factors towards surgical service among patients undergoing surgery at referral hospitals in western Amhara Regional State, *Ethiopia. Heliyon*, 9(3).

Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1-15.

Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 7(1), 117-123.

Fanny, M., & Liaran, R. D. (2019). Studi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(02), 24-31.

Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUP Adam Malik Medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien BPJS). *INFORMATIKA*, 3(3), 157-168.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 1–91. Diakses dari: <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/5056>

Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 11(3).

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>

Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang

- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Puskokkes Mabes Polri. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29-39.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). Analisis kepuasan pasien di klinik HJ. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14-29.
- Nurfitriani, N. (2021). *Pengaruh service experience dan perceived value terhadap kepuasan pasien rumah sakit khusus daerah ibu dan anak provinsi sulawesi selatan= the effects of service experience and perceived value on patients satisfaction at special hospitals for mother's and children in south sulawesi province* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199-2205.
- Puji, L. K. R., Pratiwi, R. D., Ardiyanti, W., Ratnaningtyas, T. O., & Ismaya, N. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat*, 6(2), 170-182.
- Putri, S. I. (2019). *Sistem Informasi Kesehatan*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. G. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud cendrawasi dobo kabupaten kepulauan aru. *Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima*, 47-52.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 4(1), 30-34.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis pasien pada rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 165-165.
- Yuni, S. (2019). *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019* (Doctoral Dissertation, Stikes Perintis Padang).
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76-83.

Hasniah Rezki Utami*, Andi Ayumar, Chitra Dewi

Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan Makassar

Korespondensi penulis: Hasniah Rezki Utami. *Email: hasniahreski97@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>