JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PANDERE KABUPATEN SIGI PROVINSI SULAWESI TENGAH

[1]Sabarulin, [2]Robi Adikari Sekeon, [3]Sri Wandani
[123]Prodi Administrasi Kesehatan STIKes Bala Keselamatan Palu

Email: sabarulint@yahoo.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan ukuran pelayanan yang diberikan kepada responden sesuai dengan ekspetasi responden atau pasien. Sedangkan kepuasan pasien adalah ketika harapan-harapan mereka dapat terpenuhi. Dalam hal ini peneliti mengangkat judul penelitiannya yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pandere Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah". Jenis penelitian ini yaitu menggunakan kuantitaif analitik dengan desaian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi, Sulawesi Tengah, dengan durasi dari tanggal 6 hingga 14 Mei 2025. Populasi yang diambil pada tahun 2024 dengan jumlah 9.636 kunjungan pasien rawat jalan. Sampel yang digunakan adalah populasi pasien rawat jalan Tahun 2024. Sampel penelitian ini sebanyak 44 jiwa dihitung menggunaka rumus slovin. Teknik sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian ini ditemukan untuk aspek keberwujudan tidak adanya hubungan dengan kepuasan pasien yaitu p (0,150) > a (0,05). Sedangkan aspek kehandalan p (0,011) < a (0,05), ketanggapan p (0,005)< a (0,05), jaminan (0,005) < a (0,05), dan empati p (0,001) < a (0,05), ditemukan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandere Kabupaten Sigi Tahun 2025.
Kata kunci: Aspek Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

ABSTRACK

The quality of health services is how well the services meet the expectations of the people who use them, like patients or respondents. Patient satisfaction happens when their expectations are met. In this case, the researcher mentioned the title of his research, which was "The Relationship between Outpatient Satisfaction and Service Quality at the Pandere Community Health Center, Sigi Regency, Central Sulawesi Province." This kind of research uses quantitative analysis and is based on a cross-sectional approach. The research was conducted at the Pandere Community Health Center in Sigi Regency, Central Sulawesi, from May 6 to 14, 2025. In 2024, there were a total of 9,636 outpatient visits recorded. The sample included the outpatient group from the year 2024. The study used a sample of 44 people, which was determined using the Slovin formula. The sampling technique used was accidental sampling. The study's results showed that there was no connection between the physical aspect and patient satisfaction, as the p-value of 0.150 was higher than the significance level of 0.05. Meanwhile, the reliability, responsiveness, assurance, and

empathy of the health services at Pandere Health Center in Sigi Regency were all found to be statistically significant ($p < 0.05$), showing a connection between the quality of these services and the satisfaction of outpatients in 2025.
Keywords: Aspects of Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah ujung tombak dalam pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus, khususnya dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh terutama pada pelayanan rawat jalan dituntut untuk meningkatkan keprofesionalan para tenaga dan pegawai kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan yang dibutuhkan dan diharapkan dapat memberi rasa senang kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan kesehatan. (Amalia, 2019).

Puskesmas mempunyai peran yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas diatur oleh Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, dimana Puskesmas berperan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki tenaga medis profesional, fasilitas klinik, serta pelayanan medis dan perawatan yang tersedia setiap hari 24 jam dan setiap minggu 7 hari. Selain itu, Puskesmas juga berfungsi sebagai tempat untuk mengajar tenaga kesehatan dan melakukan penelitian.

Pelayanan rawat jalan menjadi fokus utama manajemen Puskesmas, terutama mengingat jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih banyak dibandingkan jenis perawatan lainnya. Bidang ini menawarkan peluang yang menjanjikan serta potensi keuntungan finansial bagi Puskesmas. Sebelum menerima pelayanan rawat jalan, pasien diharuskan mendaftar di loket pendaftaran, yang berfungsi sebagai gerbang utama Puskesmas dan memberikan kesan pertama bagi pasien dan keluarganya. Kesan positif yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang atau puas yang muncul saat layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, bahkan dapat lebih baik dari yang diinginkan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, dibandingkan dengan harapan atau keinginan pasien tersebut. Studi ini menunjukkan bahwa ada kaitan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan

tingkat kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan, seperti adanya keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dalam pelayanan. (H. Ahmad & Napitupulu, 2021).

Menurut Andriani, (2017) berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya hasil yang memperliatkan bahwa 4,6 % pasien yang tidakpuas atas pelayanan yang diberikan di Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi. Burhanuddin (2021) mengatakan, bahwa hasil penelitiannya memperlihatkan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, yang dapat dinilai melalui lima dimensi mutu, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta dimensi empati (empathy). Menurut Perceka (2020), dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dinyatakan bahwa 56,7% responden mengatakan pelayanan yang diberikan kurang baik, sedangkan 86,8% responden mengatakan kurang puas dengan layanan yang diterima. Menurut Ilahi (2016), tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan karena nilai p sebesar 0,220 lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat dilihat pada pasien BPJS yang berkunjung secara langsung, ada yang mengeluh terhadap fasilitas yang ada, seperti kondisi bangunan puskesmas, kenyamanan ruang pendaftaran, alat pemeriksaan pasien, pengaturan ruang pemeriksaan, serta lingkungan di Puskesmas.

Puskesmas Pandere Kabupaten Sigi Sulewesi tengah sendiri berdasarkan saat pengambilan data awal oleh penelitih pada 27 Febuari 2025 dalam data yang mencerminkan kunjungan Rawat Jalan dari tahun ke tahun di Puskesmas Pandere ini menunjukan peningkatan yang signifikan antara tahun 2019 sampai dengan tahun 2024. Pada tahun 2019, terdapat 6.590 kunjungan, yang meningkat menjadi 6.712 pada tahun 2020, dan melonjak menjadi 7.612 pada tahun 2022, dan pada tahun 2024 lebih meningkat lagi dengan jumlah 9.636 kunjungan berobat Rawat Jalan. Peningkatan jumlah kunjungan ini menggarisbawahi kepercayaan masyarakat terhadap Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam melakukan pelayanan. Namun, disamping peningkatan ini, terdapat kebutuhan mendesak bagi Pusat Kesehatan Masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien yang terus berkembang.

TUJUAN

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi, Provinsi Sulawesi Tengah dengan kualitas layanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian. Desain Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kuantitaf. Peneliti akan melakukan pengukuran kepuasan pasien rawat jalan sebagai variable independen dan pelayanan kesehatan sebagai variable dependen dan akan dianalisa untuk mencari hubungan dari kedua variable. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional, yang merupakan penelitian yang dilakukan sekali dalam satu waktu (Adiputra et al., 2021).

Analisa Data.

Dilakukan analisis univariat untuk mengetahui seberapa sering dan dalam persentase berapa variable independen (kepuasan pasien rawat jalan) serta variable dependen (pelayanan kesehatan) muncul dan analisis bivariate dilakukan untuk memahami hubungan antara variabel independen yaitu kepuasan pasien dan variabel dependen yaitu pelayanan kesehatan, serta mengetahui apakah ada hubungan antara keduanya atau tidak dengan menggunakan metode analisis *Chi Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Tabel 1. Gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit secara langsung.

Variabel			N	%
Mutu Pelayanan Kesehatan:				
1. Tangible				
	Kurang baik		15	34,1
	Baik		29	65,9
2. Reabilithy				
	Kurang baik		21	47,7
	Baik		23	52,3
3. Responsiviness				
	Kurang baik		17	38,6
	Baik		27	61,4

4. Assurence				
	Kurang baik		22	50
	Baik		22	50
5. Empathy				
	Kurang baik		20	45, 5
	Baik		24	54,5
Kepuasan pasien:				
	Kurang Puas		17	38,6
	Puas		27	61,4
Jumlah			44	100

Dari table diatas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki lima dimensi yang terdiri dari *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Pada dimensi *tangible,* responden lebih banyak memilih baik 65,9%, R*eability* lebih banyak baik 53,3%, *responsiveness* lebih banyak baik 61,4%s, *assurance* baik 50%, dan *empathy* lebih nayak baik 54,5%. Untuk kepuasan pasien dapat dilihat pada pasien yang berkunjung untuk berobat rawat jalan lebih banyak merasa puas dengan layanan kesehatan, yaitu sebesar 61,4%.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Analisis Mutu Pelayanan kesehatan dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tangible	Kepuasan Pasien						*p-Value*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	8	53,3	7	46,7	15	100	0,040
Baik	9	31,0	20	69,0	29	100	
Total	17	38,6	27	61,4	44	100	

Pada table di atas, terlihat bahwa hasil *uji chi-square* nilai p-value sebesar 0,040 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna dengan kualitas layanan kesehatan secara fisik dengan tingkat kepuasan pasien yang dating berkunjung untuk rawat jalan di Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi.

Tabel 3. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dimensi *Realibity* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Realibity	Kepuasan Pasien						*p-Value*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	11	61,1	7	38,9	18	100	0,011
Baik	6	23,1	20	76,9	26	100	
Total	17	38,6	27	61,4	44	100	

Pada tabel 3, terlihat hasil *uji chi-square* dengan nilai *p Value* 0,011 (<0,05). Hal ini disimpulkan ada hubungan yang bermagna antara kualitas layanan kesehatan pada *reability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi.

Tabel 4. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dimensi *Responsiviness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Responsiviness	Kepuasan Pasien						*p-Value*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	11	64,7	6	35,3	17	100	0,005
Baik	6	22,2	21	77,8	27	100	
Total	17	38,6	27	61,4	44	100	

Tabel 4, menunjukkan hasil uji *chi-square* dengan nilai *p-value* sebesar 0,005 (<0,05). Hasil ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermagna antara mutu layanan kesehatan dengan responsivitas dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi.

Tabel 5. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dimensi *Assurence* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Assurence	Kepuasan Pasien						*p-Value*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	13	59,1	9	40,9	22	100	0,005
Baik	4	18,2	18	81,8	22	100	
Total	17	38,6	27	61,4	44	100	

Tabel 5 di atas, terlihat hasil *uji chi-square* memiliki nilai *p value* 0,005 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermagna antara mutu layanan kesehatan pada *Assurence* terkait kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandere Kabupaten Sigi.

Tabel 6. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Empathy	Kepuasan Pasien						*p-Value*
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	13	65	7	35,0	20	100	0,001
Baik	4	16,7	20	83,3	24	100	
Total	17	38,6	27	61,4	44	100	

Dari tabel 6, menunjukkan hasil uji *chi-square* nilai p-value sebesar 0,001 (<0,05). Dengan demikian, terdapat hubungan yang berarti antara kualitas layanan kesehatan dimensi *Empati* dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pandere, Kabupaten Sigi.

PEMBAHASAN

1. Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

   Puskesmas Pandere melayani pasien rawat jalan yakni pemeriksaan umum, pemeriksaan gigi, pemeriksaan ibu dan anak, keluarga berencana, imunisasi balita pelayanan obat dan pelayanan laboratorium. Masing-masing pelayanan memiliki ruang tunggu yang mencukupi namun ada saat tertentu ruang tunggu tidak mencukupi tempat duduknya karena pasien rawat jalan banyak yang berobat. Untuk menunggu pemeriksaan, Puskesmas menyediakan nomor antrian namun antrian kadang kala cukup lama menunggu. Penampilan perawat atau petugas cukup rapi dan terampil dalam memberikan layanan.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pasien yang berkunjung rawat jalan merasa bahwa dimensi *tangible* di Puskesmas Pandere masih kurang memuaskan, tapi ada kecenderungan hubungan yang bermagna antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Hal ini terbukti dari para

tenaga kesehatan yang melayani pasien rawat jalan dengan cara yang penuh kemampuan dan juga ramah serta sabar dalam menjalani tugasnya. Saat menunggu panggilan untuk diperiksa oleh dokter, beberapa pasien merasa waktu tunggu terasa terlalu lama. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sarina (2019) yang menyatakan bahwa ketika perawat bersikap sabar dalam menjalankan tugas dan pelayanan dengan menjelaskan prosedur secara baik dan lebih dari satu kali menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta tidak terburu-buru, pasien akan merasa diperlakukan dengan baik dan dihormati, sehingga merasa puas.. Menurut Mutmainnah et al (2021) bahwa dalam mencapai pelayanan kesehatan, mutu dipengaruhi oleh beberapa fator diantaranya kompetensi teknik, efektifitas pelayanan dan hubungan antar manusia.

2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dimensi *Reability* dengan Kepuasan Pasien

Puskesmas Pandere mempunyai tenaga medis seperti dokter umum, perawat, bidan, dan petugas kesehatan lainnya yang dapat langsung berkomunikasi dengan pasien yang datang untuk periksa keluhan. Petugas kesehatan juga berpengalaman dalam melayani serta memiliki sikap profesional. Penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang memberikan pelayanan dengan baik lebih banyak daripada mereka yang memberikan pelayanan dengan kurang baik. Petugas kesehatan mengerti pekerjaannya dengan baik, selalu cepat dalam menangani masalah dan punya pengetahuan yang memadai. Analisis menunjukkan bahwa terdapat kaitan yang penting antara tingkat kehandalan dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sarina (2019), bahwa setiap petugas mempunyai kemampuan yang baik, ditunjang dengan pengetahuan, kemandirian, penguasaan, serta sikap profesionalisme. Dengan demikian, pekerjaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan akan memberikan pelayanan yang baik tanpa ada keluhan atau kesan yang terlalu berlebihan. Petugas kesehatan juga memperbaiki kesalahan atau kekurangan yang terjadi dan memandu pasien dengan cara yang benar dalam setiap bagian pelayanan yang mungkin belum dipahami, sehingga bisa memberikan dampak yang baik. Kepastian dan kemampuan individu dalam sebuah organisasi, termasuk di Puskesmas, sangat penting untuk menghadapi perubahan dalam pelayanan yang terus berkembang, serta memenuhi standar kualitas pelayanan

yang tinggi. Pelayanan yang dilakukan secara profesional akan membuat pasien rawat jalan merasa puas.

3. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan antara dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

   Responsif adalah sikap atau perilaku yang cepat dalam menanggapi, serta mampu memberikan reaksi yang tepat dan simpatik terhadap situasi atau kebutuhan. Hasil penelitian menunjukkan tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Pandere lebih banyak yang mengatakan baik tentang responsiveness akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang tampak bingung, mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan selalu memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien walaupun masih ada beberapa petugas yang kurang berespon terhadap kebuhan pasien oleh karena jumlah pasien yang banyak. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang bermagna antara dimensi responsif dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima oleh pasien rawat jalan.

   Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triutomo dan Pradana (2022) yang menyatakan bahwa pasien yang datang ke rumah sakit secara langsung untuk berobat akan melewati beberapa tahapan pelayanan kesehatan seperti mengambil nomor antrian, mendaftar, menjalani pemeriksaan, serta menyelesaikan pembayaran, yang merupakan proses memerlukan waktu yang cukup panjang. Dalam hal ini, ada banyak petugas yang ditemui sehingga pasien akan dapat merasakan bagaimana respon masing-masing petugas terhadapa pelayanan yang diberikan. Perasaan pasien apakah puas atau kurang puas merupakan respon terhadapa pelayanan yang diberikan oleh petugas saat melayani pasien. Kuarunia et al (2022) mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah dimana pasien dapat menilai berdasarkan sesuai dengan kenyataan, harapan dan kebutuhannya terpenuhi oleh pelayanan kesehatan yang diterima dan menjadi bagian dari pengalaman sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

4. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dimensi *Assurence* dengan Kepuasan Pasien

   Jaminan pelayanan berarti kita yakin bahwa layanan yang diberikan sesuai standar yang sudah ditentukan, seperti petugas memiliki kemampuan yang cukup dalam

bidangnya, bersikap ramah, menjaga kenyamanan pasien, dan membuka layanan tepat waktu.

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik memberikan jaminan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan yang kurang baik. Hasil analisis bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara assurance dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Burhanuddin (2021) bahwa pelayanan kesehatan berkualitas bergantung pada proses pelayanan intu sendiri dan factor yang mempengaruhi salah satunya jaminan pelayanan (assurance). Setiap petugas harus memastikan bahwa perilaku mereka memberikan keyakinan kepada pasien yang dilayani sehingga dapat diandalkan dan meyakinkan bagi setiap pasien yang menerima layanan.

5. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

   Empati merupakan kemampuan petugas dalam memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dengan berusaha memandang dari sudut pandang pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa jumlah petugas yang menunjukkan empati secara baik lebih besar dibandingkan dengan petugas yang tidak menunjukkan empati secara baik. Petugas selalu menyapa pasien yang lewat, bersikap baik, sabar, dan menjelaskan dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna. Ada kaitan yang penting antara empati dengan kepuasan pasien.

   Penelitian ini sesuai dengan pendapat Nurssalam dalam Sarina (2019) mengatakan bahwa setiap aktifitas pelayanan memerlukan pemahaman semua pihak yang terlibat dalam mencapai tujuan dan kepentingan pelayanan tersebut. Agar pelayanan dapat berjalan dengan lancer dan berkualitas, setiap individu yang terlibat harus memiliki rasa empati untuk bersama-sama menyelesaikan atau mengurus pelayanan tersebut dengan komitmen yang sama. Empati dalam pelayanan mencerminkan perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan dari petugas untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang dilayani.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Ada kaitan antara aspek fisik dengan rasa puas pasien yang datang ke Puskesmas Pandere, Kecamatan Sigi.

2. Ada kaitan antara tingkat keandalan dimensi dengan kepuasan pasien yang dirawat di Puskesmas Pandere, Kecamatan Sigi.
3. Ada kaitan antara tingkat responsif dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Pandere, Kecamatan Sigi.
4. Ada kaitan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien yang berobat di klinik Puskesmas Pandere, Kecamatan Sigi.
5. Ada kaitan antara tingkat empati dengan kepuasan pasien yang menjalani pengobatan di Puskesmas Pandere, Kecamatan Sigi.

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, M. S. (2024). *21 Program Pokok Puskesmas Menurut Permenkes Terbaru 2024*. M. Abadi. Https://Soloabadi.Com/21-Program-Pokok-Puskesmas-Menurut-Permenkes-Terbaru-2024/#:~:Text=PermenkesMenetapkan Adanya Program Pokok,Adanya Imunisasi Yang Selalu Diadakan

Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal), 6(2), 193–204. Https://Doi.Org/10.51933/Health.V6i2.546

Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *5*(2), 165. Https://Doi.Org/10.29241/Jmk.V5i2.164

Burhanuddin, N. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.* Jurnal Mkmi, *12*(1), 41–46. Https://Journal.Unhas.Ac.Id/Index.Php/Perennial/Article/View/552

Ilahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*.

Ilkafah. (2022). *Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan*. Ilkafah. Https://Unair.Ac.Id/Kepuasan-Pasien-Sebagai-Indikator-Mutu-Dalam-Pelayanan-Kesehatan/#:~:Text=Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan,%2C Dan Safe (Aman)

Ilyas, M. M. (2017). *Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit.* Seminar Nasional IIB Darmajaya, 1(1), 477.486. Https://Jurnal.Darmajaya.Ac.Id/Index.Php/PSND/Article/View/871

Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). *Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek.* Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara, 3(1), 34,49. Https://Doi.Org/10.30737/Mediasosian.V3i1.5

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, *1*(2), 24–36. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55

Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat*. Bahan Ajar Keperawatan Gigi (Issue June).

Wibowati, J. (2021). P*engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Manajemen, 8(2), 15–31. https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348

Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia* Tompaso Baru. Kesmas, 8(6), 560–567.