



Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Oekabiti dalam Kondisi Pandemi Covid-19

Sri Hartanti Masneno¹, Muntasir², Tadeus A. L. Regaletha³

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana Kupang, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Email: masnenosri@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is a feeling that arises after someone receives a service and assesses the service he receives as expected or not. So that service providers play an important role in being able to meet the needs of every customer. Patient satisfaction is determined by 5 dimensions of service quality, reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The percentage of NTT residents who experienced illness but did not seek treatment for the past month claiming the main reason for not seeking outpatient in 2020, people chose to self-medicate as much as 72,81% compared to other reasons, namely waiting time for services as much as 1,38%, feel no need as much as 23,16%, no transportation costs as much as 1,54%, and no medication costs as much as 1,10%. Oekabiti health center in 2021- January 2022 there is an increase and decrease in the number of outpatient visits. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction with health services in the working area of the Oekabiti Health Center in the Covid-19 pandemic. This type of research is an analytical survey, with a design Cross Sectional Research the number of samples is 339 visitors to the Oekabiti Health Center. Selected by accidental sampling method which was researched and tested using the Chi-square test to determine the relationship with the variable of patient satisfaction with health services at the Oekabiti Health Center. The results of the research at the Oekabiti Health Center showed that there was a relationship between reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy with patient satisfaction based on the results of the Chi-square test. Wait for the uncomfortable medication to be received.

Keywords: Services, Satisfaction, Public Health Center.

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul setelah seseorang menerima suatu pelayanan dan menilai pelayanan yang diterimanya sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Sehingga penyedia pelayanan berperan penting untuk dapat memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggan. Kepuasan pasien menjadi indikator yang paling penting yang perlu di perhatikan oleh puskesmas. Kepuasan pasien di tentukan oleh 5 dimensi mutu pelayanan, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Presentase penduduk NTT yang mengalami sakit tetapi tidak berobat jalan selama sebulan terakhir menurut alasan utama tidak berobat jalan tahun 2020 masyarakat lebih

banyak memilih mengobati sendiri sebanyak 72,81% dibandingkan alasan yang lain, yaitu waktu tunggu pelayanan sebanyak 1,38%, merasa tidak perlu sebanyak 23,16%, tidak ada biaya traspor sebanyak 1.54%, dan tidak punya biaya obat sebanyak 1,10%⁴. Puskesmas Oekabiti pada tahun 2021-Januari 2022 terjadi kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Oekabiti dalam kondisi pandemi covid-19. Jenis penelitian ini survei analitik, dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Jumlah sampel 339 pengunjung Puskesmas Oekabiti. Yang dipilih dengan metode *accidental sampling* yang diteliti dan diuji dengan menggunakan uji *Chi-square* untuk mengetahui hubungan dengan variabel kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Oekabiti. Hasil penelitian di Puseksmas Oekabiti menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil uji *Chi-square*. Permasalahan yang membuat pasien menilai kurang puas atas pelayanan yang diterima dikarenakan, sikap petugas yang kurang ramah, ruang tunggu dan ruang tunggu penerimaan obat yang kurang nyaman.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang timbul setelah mendapatkan suatu pelayanan yang mana setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya dengan kenyataan yang ada. Kepuasan pasien juga merupakan suatu tujuan dari puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada. Dimana, pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang di dapat dapat memuaskannya atau sebaliknya mengecewakan atau tidak puas atas pelayanan yang diterimanya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu kegiatan dalam mengukur kualitas layanan kesehatan, sehingga tidak dapat dipisahkan¹⁹. Terdapat 5 unsur konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan yang dikenal dengan istilah “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, and Reliability*)¹⁸.

Data penduduk NTT yang mengalami sakit tetapi tidak berobat jalan selama sebulan terakhir menurut alasan utama tidak berobat jalan pada tahun 2020 masyarakat lebih banyak memilih mengobati sendiri dengan tingkat persentase sebesar 72,81% dibandingkan alasan yang lain, yaitu waktu tunggu pelayanan sebesar 1,38%, merasa tidak perlu sebesar 23,16%, tidak ada biaya traspor sebesar 1.54%, dan tidak punya biaya obat sebesar 1,10%⁴. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 menunjukkan bahwa pada bulan Januari sebanyak 2.859 pasien, Februari sebanyak 71 pasien, Maret sebanyak 386 pasien, April sebanyak 532 pasien, Mei sebanyak 861 pasien, Juni sebanyak 488 pasien, Juli sebanyak 248 pasien, Agustus sebanyak 327 pasien, September sebanyak 959 pasien, Oktober sebanyak 743 pasien, November sebanyak 775 pasien, Desember sebanyak 725 pasien dan tahun 2022 bulan Januari sebanyak 1.477. Studi pendahuluan juga dilanjutkan dengan survey langsung terhadap sepuluh pasien yang pernah berobat di Puskesmas Oekabiti dengan menanyakan secara langsung kepuasan yang dirasakan dari pasien selama menerima pelayanan di Puskesmas Oekabiti, sehingga jawabannya yang dapat disimpulkan, yaitu dari persepsi pasien yang pernah datang untuk berobat di Puskesmas Oekabiti merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan dalam hal ketersediaan obat, waktu tunggu, komunikasi yang kurang dan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah²⁰. Hal ini terjadi karena terdapat dua kemungkinan yang menyebabkan terjadinya penurunan dan kenaikan jumlah kunjungan ke pelayanan

kesehatan, yaitu faktor eksternal berkaitan dengan derajat kesehatan masyarakat yang semakin tinggi, sedangkan faktor internal berkaitan dengan kurangnya kepuasan yang didapat terhadap pelayanan yang diterima sehingga masyarakat tidak kembali untuk berobat lagi. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian “Hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Oekabiti dalam kondisi pandemi Covid-19”.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Oekabiti, Kecamatan Amarasi, Kabupaten Kupang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang berobat di Puskesmas Oekabiti dalam periode waktu Oktober-Desember 2021 sebanyak 2.243 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin yang didapatkan sebanyak 339 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengolah data dilakukan dengan *editing*, *coding*, *scoring*, dan *entry data*, kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan batas kemaknaan $p < 0,05$. Data yang sudah selesai dianalisis akan dipresentasikan dan disajikan dalam bentuk tabel.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Oekabiti, Kecamatan Amarasi, Kabupaten Kupang, Tahun 2022

| Karakteristik | Jumlah (n) | Presentasi (%) |
|------------------|------------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 138 | 40,7 |
| Perempuan | 201 | 59,3 |
| Umur | | |
| 0-9 | 0 | 0 |
| 10-19 | 40 | 11,8 |
| 20-29 | 84 | 24,8 |
| 30-39 | 68 | 20,1 |
| 40-49 | 46 | 13,6 |
| 50-59 | 56 | 9,0 |
| 60-69 | 29 | 10,9 |
| >70 | 16 | 5,7 |
| Pendidikan | | |
| Tamat SD | 69 | 20,4 |
| Tamat SMP | 50 | 14,7 |
| Tamat SMA | 158 | 46,6 |
| Perguruan Tinggi | 62 | 18,3 |
| Pekerjaan | | |
| PNS | 22 | 6,5 |
| Petani | 78 | 23,0 |
| Wiraswasta | 44 | 13,0 |
| Sopir | 4 | 1,2 |
| IRT | 121 | 35,7 |
| Guru | 10 | 2,9 |
| Bidan | 2 | ,6 |

| | | |
|-------------------|----|-----|
| Pendeta | 2 | ,6 |
| Pelajar/Mahasiswa | 28 | 8,3 |
| Tidak Berkerja | 28 | 8,3 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat sebesar 59,3% responden berjenis kelamin perempuan, sebesar 20,1% responden yang berada pada kategori umur 30-39 tahun, sebesar 46,6% responden berpendidikan SMA, dan kategori pekerjaan sebanyak 35,7% .

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Oekabiti, Kecamatan Amarasi, Kabupaten Kupang, Tahun 2022

| Kategori | Jumlah (n) | Presentasi (%) |
|-----------------------|------------|----------------|
| <i>Responsiveness</i> | | |
| Kurang Baik | 64 | 18,9 |
| Baik | 275 | 81,1 |
| <i>Assurance</i> | | |
| Kurang baik | 78 | 23,0 |
| Baik | 261 | 77,0 |
| <i>Tangibles</i> | | |
| Kurang baik | 60 | 17,7 |
| Baik | 279 | 82,3 |
| <i>Empathy</i> | | |
| Kurang baik | 86 | 25,4 |
| Baik | 253 | 74,6 |
| <i>Reliability</i> | | |
| Kurang baik | 96 | 28,3 |
| Baik | 243 | 71,7 |
| <i>Kepuasan</i> | | |
| Kurang Puas | 116 | 34,2 |
| Puas | 223 | 65,8 |

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi *Responsiveness* 81,1% baik, *Assurance* 77,0% baik, *Tangibles* 74,6% baik, *Reliability* 71,7% baik dan Kepuasan 65,8% kurang puas.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Oekabiti Kecamatan Amarasi, Kabupaten Kupang, Tahun 2022

| Variabel | Kepuasan | | | | | | P_Value |
|---------------|-------------|------|------|------|-------|-----|---------|
| | Kurang Puas | | Puas | | Total | | |
| | N | % | N | % | n | % | |
| Responsivenss | | | | | | | |
| Kurang Baik | 44 | 68,8 | 20 | 31,3 | 64 | 100 | 0,00 |
| Baik | 72 | 26,2 | 203 | 73,8 | 275 | 100 | |
| Assurance | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|----|------|-----|------|-----|-----|------|
| Kurang Baik | 52 | 66,7 | 26 | 33,3 | 261 | 100 | 0,00 |
| Baik | 64 | 24,5 | 197 | 75,5 | 78 | 100 | |
| <i>Tangibles</i> | | | | | | | |
| Kurang Baik | 46 | 76,7 | 14 | 23,3 | 60 | 100 | 0,00 |
| Baik | 70 | 25,1 | 209 | 74,9 | 279 | 100 | |
| <i>Empathy</i> | | | | | | | |
| Kurang Baik | 60 | 69,8 | 26 | 30,2 | 86 | 100 | 0,00 |
| Baik | 56 | 22,1 | 197 | 77,9 | 253 | 100 | |
| <i>Reliability</i> | | | | | | | |
| Kurang Baik | 74 | 77,1 | 22 | 22,9 | 96 | 100 | 0,00 |
| Baik | 42 | 17,3 | 201 | 82,7 | 243 | 100 | |

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menilai dimensi *responsiveness* kurang baik sebanyak 68,8% kurang puas ada 31,3% menyatakan puas sedangkan yang menyatakan baik dimensi *responsiveness* sebanyak 73,8% menyatakan puas dan sebanyak 26,2% menyatakan kurang puas. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,00 dimana $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Oekabiti pada tahun 2022.

Responden yang menilai dimensi *assurance* kurang baik 66,7% kurang puas terdapat 33,3% menyatakan puas, sedangkan responden yang menyatakan dimensi *assurance* baik 24,5% menyatakan kurang puas dan terdapat 75,55 menyatakan puas. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh dilain *p value* = 0,00 dimana $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Oekabiti pada tahun 2022.

Untuk dimensi *tangibles* responden menilai kurang baik 76,7% menyatakan kurang puas dan 23,3% menyatakan puas sedangkan responden yang menyatakan dimensi *tangibles* baik sebanyak 25,1% menyatakan kurang puas dan 74,9% menyatakan puas. Hal ini didukung hasil uji statistik *chi-square* diperoleh dilain *p value* = 0,00 dimana $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Oekabiti pada tahun 2022.

Sebanyak 69,8% responden menyatakan kurang puas dan 30,2% menyatakan puas terhadap dimensi *empathy* yang menilai kurang baik. Responden yang menyatakan dimensi *empathy* baik 22,1% menyatakan kurang puas dan 77,9% menyatakan puas. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh dilain *p value* = 0,00 dimana $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Oekabiti pada tahun 2022.

Responden menilai dimensi *reliability* kurang baik sebanyak 77,1% menyatakan kurang puas dan 22,9% menyatakan puas sedangkan responden yang menyatakan dimensi *reliability* baik sebanyak 17,3% menyatakan kurang puas dan 82,7% menyakan puas. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh dilain *p value* = 0,00 dimana $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Oekabiti pada tahun 2022.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Responden di Puskesmas Oekabiti Tahun 2022

Hasil penelitian di Puskesmas Oekabiti menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Oekabiti. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya Biyanda, Antono, dan Eka (2017) tentang

analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan⁷. Hasil analisis sejalan dengan penelitian Moh Rahmadi Hasyim (2019) menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan¹⁰. Hasil penelitian di Puskesmas Oekabiti yang mana responden menilai petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang cepat karena pelayanan yang diterima oleh responden lama dan tidak adanya pemberitahuan dari petugas kapan pelayanan akan diberikan.

Hubungan Antara Dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Responden di Puskesmas Oekabiti Tahun 2022

Penelitian di Puskesmas Oekabiti menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Oekabiti. Penelitian ini sejalan dengan Biyanda, Antono, dan Eka (2017) tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan⁷. Hasil analisis juga sejalan dengan penelitian Selfiy Afrioza dan Ibnu Baidillah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan¹. Berdasarkan pengalaman dilapangan selama melakukan penelitian di Puskesmas Oekabiti pada dimensi *assurance* responden menilai petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kurang ramah, sedangkan untuk rasa aman responden menilai selama mendapatkan pelayanan responden merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Dimensi *Tangibles* dengan Kepuasan Responden di Puskesmas Oekabiti Tahun 2022

Hasil penelitian di Puskesmas Oekabiti ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan responden. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *tangibles* dengan kepuasan pasien²³. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulastri (2020) bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *tangibles* dengan kepuasan pasien. Hasil analisis juga sejalan dengan penelitian Selfiy Afrioza dan Ibnu Baidillah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan¹. Berdasarkan pengalaman di lapangan selama melakukan penelitian di Puskesmas Oekabiti responden menilai dimensi *tangibles* untuk bukti fisik dan peralatan puskesmas baik sedangkan untuk ruang tunggu dan ruang penerimaan obat kurang baik sedangkan untuk kebersihan, kerapian sudah baik.

Hubungan Antara Dimensi *Empathy* dengan Kepuasan Responden di Puskesmas Oekabiti Tahun 2022

Hasil penelitian di Puskesmas Oekabiti pada dimensi *empathy* ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Oekabiti. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulastri (2020) bahwa ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien. Hasil analisis juga sejalan dengan penelitian Selfiy Afrioza dan Ibnu Baidillah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan¹. Berdasarkan pengalaman dilapangan di Puskesmas Oekabiti responden menilai perhatian yang diberikan petugas

kesehatan masih kurang karena tidak adanya dorongan dari petugas untuk menyemangati pasien agar cepat sembuh, namun untuk komunikasi berjalan dengan baik sehingga pasien merasa aman dan percaya terhadap petugas kesehatan.

Hubungan Antara Dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Responden di Puskesmas Oekabiti Tahun 2022

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Oekabiti. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Moh Rahmadi Hasyim (2019) dan Sulastri (2020) bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Hasil analisis juga sejalan dengan penelitian Selfiy Afrioza dan Ibnu Baidillah (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan¹. Selama melakukan penelitian di Puskesmas Oekabiti petugas yang bertugas untuk melayani pasien kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *Reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Oekabiti dalam masa pandemi covid-19.

Diharapkan pada bagian administrasi dapat memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan serta sikap dari petugas yang melayani agar dapat memberikan perhatian yang penuh dan dorongan bagi pasien agar dapat cepat pemulihannya. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian atau masukan kepada petugas puskesmas terkait dengan apa yang dirasakan selama menerima pelayanan sehingga dapat membantu puskesmas untuk dapat diperbaiki. Peneliti lain diharapkan dapat meneliti perbandingan dan evaluasi dimensi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza S & Baidillah I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Septan Tahun 2021. *Jurnal Of Nursing Practice & Educatio* (Vol 1). [Http://ejournal.stikku.ac.id](http://ejournal.stikku.ac.id)
- Agung, Evie, Suharmiati, Lestari, Ristrini, Herti, & Bambang. (2010), *Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*. Surabaya: Health Advocacy
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2020. *Statistik Nusa Tenggara Timur Tahun 2020*: Badan Pusat Statistik NTT
- Crismon, S. & Mn, S. (2005). *Analisis Pengaruh Perilaku pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Kotamadya Jek-Bar*. UNIP Semarang
- Emelia S. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sidangjawa Kabupaten Cirebon tahun 2016*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

- Eninurkhayaton, B., Suryoputro, A., Yunila Fatmasari Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, E., & Kesehatan Masyarakat, F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017 (Vol. 5). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Maderec Journal* (Vol. 1). <https://ojs.stikesawalbrobatam.aca.id/index.php/MJSABB>
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis Hubungan Presepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang tahun 2012. (Vol 1). <https://academia.edu>
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappoccini Kota Makasar tahun 2019. Makasar: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin makasar.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2014). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2014). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Detailis/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Detailis/111713/permenkes-no4-tahun-2019>
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas. tahun-2019 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Detailis/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Librianty, N. & Kesehatan Masyarakat (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Tahun 2017 (Vol. 1), <https://journal.universitaspahlawan.ac.id>
- Notoatmodjo, S. (2006). Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasurman A, Valerie A. Zeithmal, And Leonard L., Berry. (1998). 'SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Jurnal of Retailing*, (Vol. 64), 31-40. <https://books.google.co.id>
- Parasurman, A. Valerie. (2011). (Diterjemahkan oleh Susanto) Delivering Quality Service. The Free Press. New York.
- Pohan, Imbalo. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC

- Puskesmas Oekabiti. Laporan Tahunan dan Profil Kesehatan Puskesmas Oekabiti Tahun 2021: Puskesmas Oekabiti Tahun; 2022.
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. Seri Ilmu Alam Dan Kesehatan (Vol. 2), <http://download.garuda.kemdikbud.go.id>
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sulastri. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timur Tengah Utara tahun 2020. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana.
- Susanto, Hermanto. (2018). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (studi Kasus Pada Anggota Simpan Pinjam Sebagai variabel Intermediasi)
- Suwardi, A. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Tangkeh Kecamatan Woyla Timur Kabupaten Aceh Barat. Doctoral dissertation, Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Wanarto, Guntur. (2013). Penilaian Mutu pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan. Jawa Timur: Forikes
- Yusuf, A. Muri. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.
- <https://id.id1lib.org/book/14021842/4c8f06?dsorce=recommend>