



Faletahan Health Journal, 11 (2) (2024) 111-116
www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ
ISSN 2088-673X | e-ISSN 2597-8667

Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Achmad Machron Chairulfalah^{1*}, Dwi Agung Riyanto¹

¹Universitas Faletahan

*Corresponding Author: machron2023@gmail.com

Abstrak

Upaya strategis untuk mempercepat peningkatan status kesehatan masyarakat harus dimiliki oleh fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sangat berhubungan erat dengan pelayanan oleh tenaga kesehatan dalam institusi rumah sakit. Kemampuan memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, dan mempertimbangkan faktor kepuasan klien harus diprioritaskan oleh petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kaitan pelayanan petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan klien rawat inap di Rumah Sakit Kencana Serang tahun 2022. Penelitian ini menggunakan uji hubungan dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Kencana dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang erat antara pemberi pelayanan dengan faktor kepuasan pasien. Pihak manajemen rumah sakit sebaiknya berupaya meningkatkan aspek fungsi monitoring evaluasi kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada klien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, manajemen pelayanan, kinerja perawat

Correlation of Health Worker Services to Client Satisfaction in Inpatient Ward

Abstract

Strategic efforts to accelerate the improvement of public health status must be owned by health facilities. The level of patient satisfaction closely relates to the service provided by health workers in hospital institutions. The ability to provide optimal service, to improve the quality of service to community, and to consider client satisfaction factors must be prioritized by health workers. This research aimed to determine the relationship between health worker services and the level of satisfaction of inpatient clients at Kencana Serang Hospital in 2022. It used a correlation test and a cross-sectional design. The research population was inpatients at Kencana Serang Hospital and the sample size was 100 respondents. The results of the data analysis showed that there was a close relationship between service providers and patient satisfaction factors. Hospital management should attempt to improve the aspects of monitoring function of health workers performance evaluation in providing services to clients.

Keywords: patient satisfaction, health care services, service management, nurse performance

Pendahuluan

Pelayanan petugas kesehatan di suatu rumah sakit sangat berhubungan erat terhadap tingkat kepuasan pasien. Layanan disediakan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit, hal ini berdampak besar terhadap kepuasan pasien. Keinginan pasien bukan hanya berkaitan dengan hasil pengobatan medis, tetapi juga dengan pengalaman secara keseluruhan selama berada di rumah sakit dan hal ini terlihat dari cara tenaga kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien. (Dewi et al., 2021).

Pelayanan yang diberikan harus memenuhi seluruh kebutuhan, dan harapan pasien. Apabila kegiatan keperawatan dilakukan dengan benar dan sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas karena kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan dirinya terhadap profesi kesehatan. Kualitas layanan medis sangat penting bagi tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, meningkatkan mutu pelayanan kepada seluruh pasien dan memperhatikan kepuasan pasien (Widya, AS. et al., 2018).

Keberhasilan kerja keperawatan sangat ditentukan oleh kapasitas kerja perawat. Oleh karena itu, evaluasi kinerja perawat sangat diperlukan dan harus selalu dilakukan. Tingkat kepuasan penerima pelayanan pasien akan menjadi penentuan ukuran keberhasilan penyelenggaraan sebuah pelayanan. Kepuasan penerima jasa layanan tercapai apabila penerima jasa menerima jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan, maka pelanggan juga mengharapkan kualitas jasa karena dengan kualitas jasa pelanggan akan merasa puas.

Hal ini sesuai yang dikemukakan Passali dan Patattan tahun 2021, dipahami bahwa mutu pelayanan medis adalah tingkat kesempurnaan pelayanan medis yang di satu sisi dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien dan di sisi lain prosedur yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. etika dan standar pelayanan profesional dikemukakan (Pasalli' & Patattan, 2021).

Penelitian lain menunjukkan bahwa pasien yang datang untuk pemeriksaan gigi di RSUD Puri Raharja merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, selaras dengan penelitian lain yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien dengan rawat jalan (Gede et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti, pengumpulan informasi baru dilakukan pada bulan Juli-September 2022 terdapat 4.486 pasien di bangsal tempat tidur Rumah Sakit (RS) Kencana Serang dan 1 pelanggan yang mengeluhkan pelayanan selama 6 bulan terakhir. Pasien mengatakan bahwa perawat yang bertugas tidak ramah saat menerima pasien dan tidak jelas saat memberikan informasi. Selain itu, pasien mengatakan dokternya kurang disiplin karena belum ada kepastian akan datang untuk pemeriksaan.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti terhadap 10 pasien di ruang rawat inap RS Kencana Serang, 8 pasien mengatakan pelayanan petugas medis kurang baik, hal ini juga tercermin dari sikap dan tingkah laku petugas medis yang pemarah dan terlihat sombong, sedangkan 2 orang pasien lainnya menunjukkan layanan yang diberikan oleh staf medis di Bangsal RS Kencana Serang sudah baik karena merasa bahwa petugas kesehatan poliklinik selalu ramah dan tanggap terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan konteks dan hasil wawancara di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai "hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Kencana Serang".

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, metode *cross-sectional*. Populasi pasien dalam penelitian ini sebanyak 4.486 pasien yang dirawat di RS Kencana Serang pada bulan Oktober hingga Desember 2022, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah sampel berdasarkan formulasi sampling sebanyak 100 responden dengan tingkat kepercayaan 0,1. Variabel penelitian ini adalah pelayanan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Instrumen pengumpulan data responden menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 orang. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis bivariat dengan uji analisis *Chi square*.

Penelitian ini telah mendapatkan izin dari pihak Rumah Sakit Kencana dengan nomor surat B / 398 / XII / 2022, tanggal 28 Desember 2022.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Gambaran Pelayanan Tenaga Kesehatan

Kategori	F	%
Pelayanan Petugas Kesehatan		
Kurang	54	54
Baik	46	46
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	59	59
Puas	41	41

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 pasien rawat jalan RS Kencana Serang, mayoritas pasien menyatakan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang yaitu sebanyak (54%), dan Sebagian besar pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak (59%).

Melalui Tabel 2 diketahui bahwa dari 59 pasien yang tidak puas terhadap pelayanan medis, Sebagian besar yaitu sebanyak 42 pasien (77,8%) mendapatkan pelayanan medis kurang, hal ini lebih besar proporsinya dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan medis baik. Sedangkan dari pasien yang merasa puas dengan pelayanan medis, pasien yang mengatakan mendapatkan pelayanan baik lebih besar proporsinya yaitu (63%) bila dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan kurang sebesar (22,2%). Hasil analisis statistik diperoleh p-value = 0,000 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pelayanan tenaga medis dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan di RS Kencana Serang Tahun 2022. Hasil analisis juga diperoleh nilai OR = 5,971, artinya pasien merasakan pelayanan yang kurang dari staf medis mempunyai risiko hampir enam kali lipat untuk merasa tidak puas dengan pelayanan medis yang diberikan.

Hasil survei yang dilakukan di bagian RS Kencana Serang mengungkapkan bahwa dari seratus pasien yang dirawat, hampir sebagian besar pasien yaitu 54 orang (54%), menilai pelayanan petugas kesehatan buruk. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga

kesehatan masih belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit, sesuai hasil analisis kuesioner yang menunjukkan adanya petugas yang kurang ramah dan lambat dalam merespon pertanyaan dari pasien. Hasil wawancara dengan beberapa pasien diketahui bahwa pasien merasa pelayanan petugas kesehatan masih kurang baik, karena sikap petugas kesehatan yang masih kurang ramah terhadap pasien dan sering datang terlambat sehingga menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapat pengobatan. Mutu pelayanan merupakan suatu standar yang harus dicapai suatu rumah sakit melalui tenaga kesehatannya dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien agar memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa tingkat keandalan mengacu pada kemampuan penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang benar tanpa kesalahan pada kali pertama dan memberikan pelayanan dalam jangka waktu yang telah disepakati (Marzaweny *et al.*, 2012). Penelitian serupa juga menjelaskan bahwa petugas kesehatan juga perlu memiliki empati, penyedia pelayanan kesehatan perlu memahami permasalahan pelanggan, bertindak demi kepentingan terbaik pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman (Surasdiman *et al.*, 2019).

Tenaga kesehatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam melayani pasien, sehingga tidak boleh mengabaikan tugasnya dalam melayani pasien karena hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien. Penelitian yang sama juga menjelaskan bahwa ketidaksesuaian harapan pasien dapat disebabkan oleh faktor keterlambatan pelayanan, kesalahan diagnosis, kurangnya komunikasi, permusuhan, ketersediaan dan kondisi fasilitas kesehatan serta ketersediaan informasi (Jacobis, 2013), sedangkan penelitian lain menjelaskan bahwa yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan adalah kualitas pelayanan (Dewi, 2016).

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien (n=100)

Layanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang	42	77,8	12	22,2	54	100	0,000	5,971
Baik	17	37	29	63	46	100		

Mutu pelayanan kesehatan mencakup beberapa aspek, dan ketidakpuasan pasien dapat timbul salah satunya dari kurangnya komunikasi yang efektif antara dokter, perawat, dan pasien dapat menyebabkan ketidakpahaman mengenai kondisi kesehatan, prosedur perawatan, atau rencana pengobatan. Komunikasi yang buruk dapat membuat pasien merasa tidak terlibat atau tidak dihargai. Kepuasan pasien adalah derajat kepuasan pasien yang dihasilkan dari pemberian pelayanan kesehatan setelah pasien dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan faktor penting dan menyeluruh dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan. Artinya mengukur kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Aspek kepuasan pasien merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi penyedia pelayanan kesehatan untuk memahami dan memperbaiki aspek-aspek ini guna meningkatkan mutu pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi pasien. Oleh karena itu, evaluasi terus-menerus dan umpan balik dari pasien dapat menjadi alat yang berguna dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan (Arifin *et al.*, 2019 ; Lely dan Suryati, 2018).

Hasil survei menunjukkan sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari hasil analisis data yang menunjukkan mayoritas pasien melaporkan bahwa tenaga kesehatan terkadang tidak memperhatikan dan tidak menanggapi keluhannya, dokter tidak memberikan kesempatan bertanya, dan perawat tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Untuk memberikan penjelasan informasi menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan karena kurangnya komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia pelayanan kesehatan. Informasi yang jelas dan komprehensif mengenai kondisi kesehatan, prosedur dan pengobatan sangat diperlukan dalam sebuah pelayanan rumah sakit (Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E, 2019).

Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh banyak faktor, antara lain kegagalan komunikasi, kurangnya waktu, kualitas produk, kualitas layanan, harga dan tarif biaya. Kurangnya mutu

pelayanan kesehatan menjadi faktor penyebab ketidakpuasan. Kualitas pelayanan yang baik saat ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Biarkan pelanggan yang puas berbagi kepuasan mereka dengan produsen atau penyedia layanan, bahkan pelanggan yang puas pun berbagi preferensi dan pengalaman mereka dengan pelanggan lain (Mustika *et al.*, 2017). Faktor yang paling banyak memengaruhi kepuasan pasien adalah intensitas komunikasi dan rasa empati yang dimiliki tenaga kesehatan terhadap masalah pasien selama di rawat. Memahami dan mengatasi faktor ini merupakan bagian penting dari upaya penyedia layanan kesehatan dengan penerapan kualitas layanan berdasarkan kriteria penilaian pelayanan akreditasi rumah sakit di setiap sektor pelayanan. Umpan balik dari pasien, pelatihan staf, dan penerapan praktik nyata komponen pelayanan merupakan langkah-langkah yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan (Christasani, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan nilai nyata (*actual value*) dari suatu unit pelayanan khusus, dan dari aspek teknis (pengetahuan, keterampilan dan teknologi kedokteran atau kesehatan) dan hubungan antar manusia, yaitu hubungan antara petugas kesehatan dan pasien, seperti komunikasi, empati, dan kepuasan pasien. Kombinasi keduanya, yakni kualitas teknis dan kualitas interpersonal, merupakan faktor-faktor yang saling melengkapi dalam menciptakan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Saat pasien mendapatkan perawatan yang memenuhi standar teknis yang tinggi dan dilayani dengan hubungan interpersonal yang baik, ini dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dan perasaan kepercayaan terhadap sistem pelayanan kesehatan (Mulyani *et al.*, 2021).

Selanjutnya mutu pelayanan kesehatan yang baik melibatkan berbagai aspek yang harus dikelola dengan baik oleh penyedia layanan kesehatan. Beberapa karakteristik atau komponen yang menandai mutu pelayanan kesehatan yang baik yaitu ketersediaan dan aksesibilitas, keamanan pasien, kualifikasi dan keterampilan staf, komunikasi efektif, keterlibatan pasien, penggunaan teknologi dan inovasi, tindak lanjut dan perawatan pasca pelayanan (Oktaria *et al.*, 2021).

Pemberian Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan keinginan pasien memerlukan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien merupakan pernyataan yang tepat. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dilihat dari perspektif teknis, tetapi juga dari sudut pandang pasien. Pasien memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan yang mereka terima, dan layanan yang bermutu akan berusaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut. Penyedia layanan kesehatan dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dan memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan harapan mereka. Hal ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Anfal, 2018).

Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, hal tersebut dikarenakan pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan memainkan peran krusial dalam menciptakan kepuasan pasien. Interaksi antara petugas kesehatan dan pasien tidak hanya mencakup aspek teknis perawatan, tetapi juga melibatkan dimensi interpersonal dan komunikatif. Penting bagi petugas kesehatan untuk memahami bahwa aspek interpersonal dan aspek teknis juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. dan menciptakan pengalaman positif bagi pasien (Toliaso et al., 2018). Melibatkan pasien sebagai mitra dalam perawatan mereka dapat membantu meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan secara keseluruhan. Mutu pelayanan ini harus dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan pada seluruh fasilitas kesehatan, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan pada fasilitas tersebut, sehingga setiap petugas kesehatan harus menunjukkan empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan medis dan mencapai kepuasan pasien (Citrangingtyas et al., 2020).

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan masih belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit, hal ini ditunjukkan dari sikap petugas yang kurang ramah

dan lambat dalam merespon pertanyaan dari pasien serta kedisiplinan waktu yang kurang dengan seringnya datang terlambat sehingga menyebabkan waktu pelayanan kepada pasien menjadi lebih lama. Langkah efektif yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen pelayanan yaitu dengan menerapkan komponen penilaian di kriteria akreditasi rumah sakit secara berkelanjutan dengan langkah monitoring dan evaluasi secara ketat terhadap kinerja seluruh tenaga kesehatan.

Daftar Pustaka

- Widya, AS., Rifa, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, Vol 10 No. 2, 50–63.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Citrangingtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Journal of Management and Pharmacy Practice*, 10(1), 14. <https://doi.org/10.22146/jmpf.45917>
- Dewi, I., Bambela, N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management ISSN* (Vol. 4, Issue 02).
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur (Vol. 5, Issue 2).
- Gede, I., Raharja, D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal* (Vol. 5).

- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4). <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E. (2019). Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. *Menara Medika*, 1(2).
- Marzaweny, D., Hadiwidjojo, D., & Chandra, T. (2012). Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Vol. 10.
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Mustika, D., Sari, K. (2017). *Report : Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa*.
- Nafs, T., Prodi, A.-Z., Psikologi, S., & Psikologi, F. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS*, 12(2), 99–111.
- Oktaria, D., Fajrini, F., Latifah, N., Romdhona, N. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. *Muhammadiyah Public Health Journal* |, 2(1).
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Putu Dyana Christasani1, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, Vol. 13 No. 1, 28–34.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. In *YUME: Journal of Management* (Vol. 2, Issue 1). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS* (Vol. 7, Issue 4).