



Analisis Mutu Layanan Kesehatan (*Tangible, Reliability*) Terhadap Tingkat Kepuasan Kunjungan Ibu Hamil TM I Di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023

Sonia Novita Sari¹, Noni Handayani Br Tarigan², Nur Azizah³, Rosmani Sinaga⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Alamat: Jl. Pintu Air IV Jl. Ps. VIII No.Kel, Kwala Bekala, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara

Korespondensi penulis: sonianovita@mitrahusada.ac.id

Abstrac: Antenatal care is care or care provided to pregnant women before birth, which is useful for facilitating healthy and positive outcomes for pregnant women. Perfect health services have an impact on the quality of service that gives satisfaction to everyone. This study aims to determine the relationship between the quality of health services (*tangible, reliability*) to the level of satisfaction of the visit of TM I pregnant women at the Labuhan Deli Health Center, Labuhan Deli District, Deli Serdang Regency. This research is an analytical quantitative research using a cross sectional design. The population in this study were all TM I pregnant women who visited the Labuhan Deli Health Center, namely 56 respondents at the Labuhan Deli Health Center, Labuhan Deli District, Deli Serdang Regency in 2023. The sampling technique was accidental sampling. Data collection was analyzed by chi-square test. The results of this study indicate that there is a correlation between the satisfaction of pregnant women at the Labuhan Deli Health Center, Labuhan Deli District, Deli Serdang Regency in 2023 based on the tangible dimension (physical evidence), and there is no relationship between the level of satisfaction of pregnant women at the Labuhan Deli Health Center, Labuhan Deli District, Deli Serdang Regency in 2023 based on dimension of realibility (*reliability*).

Keywords: Service Quality, *Tangible, Reliability*

Abstrak: Antenatal care merupakan perawatan atau asuhan yang diberikan kepada ibu hamil sebelum kelahiran, yang berguna untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu hamil. Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan mutu layanan kesehatan (*tangible, reliability*) terhadap tingkat kepuasan kunjungan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat analisis dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil TM I yang melakukan kunjungan di Puskesmas Labuhan Deli yaitu berjumlah 56 responden di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023. Teknik sampel adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dianalisis dengan uji chi-square. Hasil penelitian ini menunjukkan Terdapat hubungan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), dan Tidak terdapat hubungan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 berdasarkan dimensi *realibility* (kehandalan).

Kata kunci: Mutu Layanan, *Tangible, Reliability*

LATAR BELAKANG

Pemerintah bertanggung jawab buat menyelenggarakan pembangunan kesehatan menjadi bagian krusial dalam mencapai tujuan pembangunan secara nasional. Menaikkan rasa sadar, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat supaya tercapainya peningkatan status kesehatan pada warga menjadi tujuan pembangunan pada bidang kesehatan (Ariyanto, 2020).

Indonesia mempunyai tujuan menjamin setiap warga memperoleh kesehatan secara optimal agar mampu mewujudkan sehat secara fisik dan mental pada pembangunan dibidang

kesehatan. Upaya pemerintah dalam mewujudkan pembangunan kesehatan melalui memberikan pelayanan yang praktis serta dapat dijangkau oleh setiap kalangan masyarakat secara adil dan merata tanpa mempertimbangkan status sosial dan ekonomi. Puskesmas menjadi salah satu tempat pelayanan kesehatan (Santoso et al., 2021).

Antenatal care merupakan perawatan atau asuhan yang diberikan kepada ibu hamil sebelum kelahiran, yang berguna untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu hamil maupun bayinya dengan menegakkan hubungan kepercayaan dengan ibu, mendeteksi komplikasi yang dapat mengancam jiwa, mempersiapkan kelahiran dan memberikan pendidikan kesehatan (Zavira, 2020). Ibu hamil dianjurkan melakukan kunjungan pelayanan ANC menurut kementerian kesehatan RI tahun 2020 yaitu minimal 6 kali kunjungan (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2020 bahwa lebih dari 80% wanita perkotaan cenderung menerima perawatan antenatal di Asia Pasifik, Eropa Timur dan Amerika Latin dan Karibia, hanya 67% wanita perkotaan yang cenderung melakukannya di Afrika; ketidaksetaraan antara 20% terkaya dan 20% termiskin lebih tinggi di Afrika dan Asia-Pasifik dibandingkan dengan Eropa Timur dan LAC (Latin America and Carribean). Di wilayah Asia dan Afrika, diperkirakan peningkatan lebih dari 50% dalam cakupan kunjungan perawatan antenatal awal dari tahun 2016 hingga 2020 dicapai di lima wilayah: Afrika Utara, Asia Barat, Asia Selatan, daerah berkembang, dan Asia Tenggara. Perkiraan peningkatan cakupan terendah antara yaitu di Amerika Latin dan Karibia (11,5%), daerah-daerah maju (9,6%), dan Asia Timur (9,5%) (WHO, 2020).

Menurut Kemenkes RI (2020) Kunjungan Antenatal Care di Indonesia sebesar 98,89%. Hampir seluruh ibu hamil sudah melakukan Kunjungan Antenatal Care guna meningkatkan pelayanan kesehatan pada ibu. Dan juga dibutuhkan partisipasi serta kesadaran ibu terhadap pentingnya pemeriksaan kehamilan di fasilitas tenaga kesehatan. Pemeriksaan K1 ANC (Antenatal Care) merupakan pemeriksaan kehamilan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pada ibu hamil secara optimal (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Kemenkes RI (2020) Kunjungan Antenatal Care di sumatra utara (Sumut) kunjungan pertama 86,6% dan kunjungan keempat 94,4% dibandingkan dengan tahun 2019 kunjungan pertama sebesar 102,5% dan kunjungan keempat 107,9% jumlah cakupan tersebut mengalami penurunan dikarenakan target Renstra (pencapaian target) belum mencapai (Kemenkes RI, 2020).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2020 juga dapat diketahui bahwa proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Utara sebesar 92,4%, sedangkan yang tidak melakukan pemeriksaan sebesar 7,6%. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Utara sebesar 85,9% sedangkan ANC K4 sebesar 90,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa cakupan K1 di Provinsi Sumatera Utara masih rendah karena target nasional untuk K1 sebesar 100% (Riskesdas, 2020).

Salah satu penyedia layanan kesehatan adalah puskesmas yang memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan secara promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif pada lingkungan kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara dalam pembangunan kesehatan menjadi bagian integral dalam pembangunan nasional. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan bertujuan untuk agar setiap orang secara sadar, mau dan mampu hidup secara sehat demi meningkatkan derajat kesehatan sosial maupun ekonomi secara optimal (Ulumiyah, 2018).

Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009 yang berbunyi bahwa setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari pemerintah yang bertanggung jawab sebagai penyedia sarana dan prasarana sebagai salah satu upaya memperoleh kesehatan yang berkualitas, aman, efisien serta dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Meningkatkan ketersediaan fasilitas secara merata dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh puskesmas (Umam et al., 2019).

Pelayanan secara berkualitas memberi dampak pada kinerja tenaga kesehatan seperti ibu hamil yang melakukan pemeriksaan, contohnya pelayanan kesehatan ibu dan bayi yang menjadi kinerja bidan. Angka kematian ibu dan bayi dapat diminimalisir jika seseorang mengalami proses kehamilan, persalinan dan nifas dengan aman (Nisa et al., 2019).

Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan (Masyarakat et al., 2020).

Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Luan et al., 2018).

Pekerjaan, hasil dan kecepatan menjadi tolak ukur suatu kinerja pelayanan yang diseimbangkan dengan harapan pasien, secara tepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah mendirikan berbagai instansi kesehatan sebagai upaya untuk memenuhi hak rakyat akan pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia (Ariyanto, 2020).

Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD) pada dinas kesehatan kabupaten/kota adalah puskesmas yang memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang berlaku dan tercantum dalam planning Pembangunan Jangka Menengah wilayah (RPJMD) dan rencana lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota.

Keluhan pasien pada beberapa fasilitas kesehatan adalah lama waktu tunggu. Proses menunggu menjadi salah satu pusat perhatian pasien. Lama waktu tunggu secara tetap dapat menyebabkan pasien mengalami ketidakpuasan. Rasa bosan akibat terlalu lama menunggu dapat memberikan dampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan atau pengobatan yang harus menjadi perhatian pemerintah.

Indonesia telah menetapkan waktu tunggu dalam departemen kesehatan sebagai upaya mencapai standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal waktu tunggu harus diikuti oleh setiap puskesmas. Rasa puas dan tidak puas dapat dilihat pada kategori waktu tunggu dan ketika melakukan pemeriksaan, seperti ketika pasien datang kemudian melakukan pendaftaran di loket, antri untuk menunggu panggilan dokter ketika akan melakukan pemeriksaan oleh tenaga kesehatan, kategori lama yaitu >90 menit, kategori sedang yaitu 30-60 menit dan kategori cepat yaitu ≤ 30 menit. Indonesia telah menetapkan waktu tunggu dalam departemen kesehatan sebagai upaya mencapai standar pelayanan minimal (Maulana et al., 2019)

Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang menjadi salah satu instansi kesehatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan. Data pada tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan adanya penurunan kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan Antenatal Care di Puskesmas Labuhan Deli. Data cakupan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 sebanyak 130 orang, 2021 sebanyak 118 orang dan tahun 2021 sebanyak 105 orang. Terjadi penurunan jumlah kunjungan dari tahun 2020 ke tahun 2022.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis mutu layanan kesehatan (*Tangible, reliability*) terhadap tingkat kepuasan

kunjungan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kolerasi dengan pendekatan cross sectional yang merupakan penelitian hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu layanan kesehatan (*tangible, reability*) terhadap tingkat kepuasan kunjungan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil TM I yang melakukan kunjungan di Puskesmas Labuhan Deli yaitu berjumlah 56 responden. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data secara univariat dan analisis bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1 Statistik Deskriptif Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023

Nilai Statistik	n	Mean	SD	Variance	Min.	Max.	Range
Tangible	56	1.04	.187	.035	1	2	1
Reliability	56	1.04	.187	.035	1	2	1

Tabel 2 Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023

Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Puas	55	98,2
Kurang Puas	1	1,8
Jumlah	56	100

Tabel 3 Mutu Pelayanan Ibu Hamil Terkait Kelima Dimensi di Pukesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023

Dimensi Mutu Pelayanan	Baik		Kurang Baik	
	n	%	n	%
<i>Tangible</i>	54	96.4	2	3.6
<i>Reliability</i>	54	96.4	2	3.6

Analisis Bivariat

Tabel 4.6 Hubungan kepuasan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang berdasarkan bukti fisik (*Tangible*)

<i>Tangible</i>	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	54	98.2	0	0	54	100	0.036
Kurang baik	1	1.8	1	1.8	2	100	
Total	55	98.2	1	1.8	56	100	

Tabel 4.7 Hubungan kepuasan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang berdasarkan bukti kehandalan (*Reliability*).

<i>Reliability</i>	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Baik	53	98.1	1	1.9	54	100	0.960
Kurang baik	2	3.6	0	0	2	100	
Total	55	98.2	1	1.8	56	100	

PEMBAHASAN

Mengetahui Hubungan kepuasan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang berdasarkan bukti fisik (*tangible*).

Tangible Bukti langsung (*tangible*) dimaknakan bukti secara fisik yang digunakan oleh perusahaan untuk menambah nilai dan kualitas dimata konsumen yang tergambar melalui kebersihan lingkungan, kerapian pakaian, dan struktur penataan tempat. Pada suatu perusahaan jasa seperti puskesmas khususnya, tampilan fisik umumnya dapat menggambarkan potensi dari puskesmas tersebut dalam menunjukkan fungsinya sebagai sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan.

Penampilan secara fisik berpotensi untuk memberikan penilaian terhadap apa yang dilihat. Tingginya persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, sebaliknya jika persepsi pelanggan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan (Juwita et al., 2017). Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, pasien mengatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit yang memiliki bukti fisik (*tangible*) ini disebabkan ibu hamil melihat dan merasakan langsung kebersihan halaman puskesmas dan tersedianya obat penambah darah yang sangat penting bagi ibu hamil.

Hasil analisis bivariate berdasarkan tabel 4.6 dari 56 ibu hamil yang menjadi responden, sebanyak 54 responden (98.2%) memiliki persepsi baik dan rasa puas dan tidak ada responden yang kurang puas dengan persepsi baik. Masing-masing 1 responden (1.8%) yang memiliki persepsi kurang baik namun puas dan tidak puas.

Penelitian serupa yang dilakukan Dwi Astuti (2017) mengemukakan adanya hubungan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi tangible dengan nilai $p = 0,003 (< 0,05)$. Sedangkan hasil penelitian ini memperoleh nilai $p = 0,036 (< 0,05)$ yang menunjukkan adanya hubungan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik (*tangible*).

Maksud dari penjelasan di atas yaitu dimensi tangible (tampilan fisik) dari Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang memiliki hubungan dengan kepuasan ibu hamil, dan dominan dari ibu hamil memilih baik terhadap mutu pelayanan yang diterima di lingkungan puskesmas. Tampilan fisik seperti penampilan petugas yang rapi dan bersih, loket pendaftaran yang bersih dan rapi serta kondisi ruang tunggu, wc dan air ternyata termasuk dalam aspek kepuasan yang diinginkan ibu hamil sehingga adanya hubungan kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi tangible.

Kesimpulan dari penjelasan yaitu persepsi setiap orang dapat berbeda terkait dengan kepuasan. Dikarenakan beberapa orang menilai kepuasan diri dari tampilan fisik suatu objek yang dijumpai, sedangkan beberapa orang juga tidak berpaku pada tampilan fisik melainkan pada unsur lainnya seperti kenyamanan dan sebagainya. Menurut beberapa responden juga menilai bahwa tampilan fisik dari Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang cukup baik dan menjadi tolak ukurnya dalam menerima kepuasan.

Mengetahui Hubungan kepuasan ibu hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang berdasarkan bukti kehandalan (*reliability*).

Kehandalan (*realibility*) merupakan kepuasan pelanggan yang memiliki keterkaitan terhadap kualitas. Kehandalan (*realibility*) adalah penilaian terhadap sikap profesional petugas untuk menepati janji dalam menyediakan pelayanan, contohnya dokter yang menegakkan diagnosa penyakit, pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, memberikan obat atau suntik berdasarkan jadwal yang telah disepakati (Juwita et al., 2017).

Sebanyak 53 responden yang menjadi persentase terbanyak dari hasil penelitian. Hasil analisis uji Chi-square diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,964 (p > 0,05)$ menunjukkan tidak adanya hubungan kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi kehandalan. Terdapat persamaan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Dwi Astuti (2017) yang mengemukakan adanya hubungan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dengan nilai $p=0,010$ ($p<0,05$).

Hasil analisis bivariante berdasarkan tabel 4.7 dari 56 ibu hamil yang menjadi responden, sebanyak 53 responden (94.6%) memiliki persepsi baik dan rasa puas sedangkan 1 responden (1.8%) dengan persepsi baik tapi tidak puas. Sebanyak 2 responden (3.6%) dengan persepsi kurang baik tapi puas dan tidak ada responden dengan persepsi kurang baik dan kurang puas.

Interpretasi yang dimaksud dari penjelasan di atas yaitu realibility (kehandalan) petugas dalam memberikan pelayanan terhadap ibu hamil tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan ibu hamil, meskipun dalam dimensi ini ibu hamil dominan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang . Kepuasan ibu hamil dalam dimensi ini dilihat dari kehandalan petugas melayani ibu hamil saat melakukan pemeriksaan yaitu kehandalan dalam memeriksakan kehamilan, mengukur tinggi dan berat badan ibu hamil dan lain sebagainya sehingga tidak perlu diragukan lagi kebenarannya, namun tidak terdapat hubungan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang tahun 2023 pada dimensi ini.

Terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andoko dkk (2018) yang mengemukakan adanya hubungan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p<\alpha$) dengan nilai OR 4,202 yang berarti berisiko 4 kali lebih puas apabila membandingkan kehandalan dalam pelayanan dengan baik.

Hasil penelitian ini juga juga tidak diperkuat oleh penelitian Suparta dkk (2018) yang menunjukkan adanya hubungan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dengan nilai $p=0,016$ ($p<0,05$). Kehandalan petugas dinilai sangat baik oleh responden terutama ibu hamil karena kehandalan yang dilakukan petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan berdasarkan keluhan yang dirasakan ibu hamil saat melakukan pelayanan.

KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik).
2. Tidak terdapat hubungan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 berdasarkan dimensi realibility (kehandalan).

DAFTAR REFERENSI

- Ariyanto, D. (2020). Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas pasar muara bungo. 4(1), 92–102.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemendes RI. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19. In *kemendes RI*. <https://covid19.kemdes.go.id/protokol-covid19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., & Kemendes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*, 1(2), 9–28.
- Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., Al-banjari, A., Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., Al-banjari, A., Masyarakat, K., Islam, U., Muhammad, K., & Al-banjari, A. (2020). 1, 2, 3 1.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Nisa, K., Serudji, J., & Sulastri, D. (2019). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Bidan dalam Memberikan Pelayanan Antenatal Berkualitas Diwilayah Kerja Puskesmas Kota Bukittinggi Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 53. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v19i1.545>
- Santoso, T. T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. 8(1), 13–16.
- Suparta, Haryono, & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54–63.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>