



Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2022

Mera Delima¹, Dia Resti DND², Pelia Peltresia³

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Perintis Indonesia

Email : meradelima72@gmail.com¹, diaresty@gmail.com², peliapeltresia02@gmail.com³

Abstrak

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan menjadi kebutuhan dasar setiap orang. indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Namun sampai saat ini usaha Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. ketidakpuasan pasien disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, harga, dan biaya. Hal ini menyebabkan kepuasan pasien masih kurang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Belimbing. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel 45 responden. Teknik pengambilan sampel secara *analitik* dengan metode *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, mutu pelayanan dengan nilai validasi 0,313-0,871 dan nilai reliabilitas 0,649-0,887. Kuesioner kepuasan pasien dengan nilai validitas 0,637-0,849 dan nilai reliabilitas 0.950. Mutu pelayanan tergolong baik dengan persentase sebesar 80,0%. Tingkat kepuasan tergolong puas persentase sebesar 84,4%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan diwilayah kerja puskesmas Belimbing dengan nilai $p=0,000$ dan nilai $r=0,637$. Saran yang diberikan sebaiknya Puskesmas Belimbing terus meningkatkan mutu pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pasien sesuai harapan, sehingga semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien*

Abstract

The quality of health services is something that is expected and becomes a basic need for everyone. an indicator of the success of health services is patient satisfaction. However, until now the Government's efforts to meet the public's need for health have not been able to meet the expectations of the community. caused by several things, namely failure to communicate, time crisis, product or service quality, service quality, price, and cost. This causes patient satisfaction is still lacking. The purpose of this study was to determine the relationship between service and the level of patient satisfaction at the Belimbing Health Center. This type of research is descriptive with a cross sectional approach. Sample 45 respondents. Analytical sampling technique with purposive sampling method. The research instrument used a questionnaire, the quality of service with a validation value of 0.313-0.871 and a reliability value of 0.649-0.887. Patient satisfaction questionnaire with a validity value of 0.637-0.849 and a reliability value of 0.950. Service quality is classified as good with a percentage of 80.0%. The level of satisfaction is classified as satisfied with the percentage of 84.4%. The results showed that there was a relationship between service quality and the satisfaction level of outpatients

in the Belimbing Public Health Center working area with $p = 0.000$ and $r = 0.637$. The advice given is that the Belimbing Health Center should continue to improve the quality of service in order to provide satisfaction to patients according to expectations, thereby increasing the quality of services provided, thereby increasing patient satisfaction with the services provided.

Keywords: *Quality of Service with Patient Level*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan. Hal ini sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada di lembaga kesehatan, sehingga setiap orang mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu. (Rembu et al., 2020)

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah Sakit dan puskesmas juga klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk pelayanan rekam medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung, oleh karena itu rumah sakit dan puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien. Rekam medis memiliki peran yang vital di fasilitas kesehatan, dengan data dan informasi rekam medis dan kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur (Tarmansyah & Lena, 2017)

Upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, tujuan ini dilansir khusus untuk puskesmas Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (BPPKPD, 2018)

Peningkatan mutu merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada (Ulumiyah, 2018)

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi (Ulumiyah, 2018).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat di puskesmas adalah dengan membentuk suatu badan layanan umum atau disingkat dengan (BLU), di setiap puskesmas yang ada diseluruh Indonesia mempunyai badan pelayanan umum daerah atau yang disebut (BLUD). BLUD ini merupakan sebuah sistem yang diterapkan oleh unit pelaksana teknis dinas atau badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan (Ulumiyah, 2018).

Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien (Astuti, 2017)

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017). Menurut Maulana tahun 2013 Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal. Diantaranya mahal biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Mutu menunjukkan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar, yang dapat menyebabkan pasien puas. Kepuasan merupakan Perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien.

Hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka. penelitian mutu pelayanan perawat dengan kriteria sangat memuaskan 65 responden (84,4%), memuaskan 4 responden (36,4%), sedangkan hasil penelitian tingkat kepuasan kriteria sangat puas 69 responden (78,4%), puas 19 responden (21,6%) (Rembu et al., 2020)

Berdasarkan data dari dinas kota Padang tahun 2019 Pasien rawat jalan diwilayah kerja puskesmas Belimbing kota Padang pada tahun 2019 sebanyak 331 laki-laki dan 204 perempuan jadi total keseluruhan pasien rawat jalan di puskesmas belimbing sebanyak 535 pasien rawat jalan. Pada tahun 2020 data rawat jalan di puskesmas belimbing sebanyak 85 pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Desember 2021 didapatkan setelah diwawancarai mengenai tingkat kepuasan saat melakukan kunjungan rawat jalan di puskesmas didapatkan 3 orang merasa kurang puas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di puskesmas, 1 orang kurang puas terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia di puskesmas pada saat berobat. 1 orang pasien lagi mengatakan perawatannya ketus atau sedikit kasar saat berbicara, 1 orang pasien mengatakan karyawan cuek kepada pengunjung atau pasien yang melakukan pengobatan.

Rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah bagaimanakah hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan? Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah kerja Puskesmas Belimbing tahun 2022. Penelitian ini juga bermanfaat untuk Puskesmas yaitu dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Puskesmas dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Peningkatan layanan keperawatan diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan pasien. Bagi Organisasi keperawatan penelitian ini dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara profesional. Bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang mutu pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui pelayanan keperawatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

METODE

Desain penelitian analitik yaitu penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Swarjana, 2015). Desain Penelitian adalah rancangan penelitian yang terdiri atas beberapa komponen yang menyatu satu sama lain untuk memperoleh data atau fakta dalam rangka untuk menjawab pertanyaan dalam atau masalah penelitian (Lapau, 2012). Desain

Penelitian adalah kerangka kerja sistematis yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Desain penelitian memberikan gambaran tentang prosedur untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan untuk menjawab seluruh pertanyaan (Nurdin & Hartati, 2019). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien.

Tempat dan waktu penelitian ini akan dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Belimbing kota Padang Waktu penelitian di mulai bulan Februari 2022. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 85 orang dan sampel sebanyak 45 responden. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria – kriteria tertentu.

Instrumen Penelitian menggunakan kuisioner. Kuisioner menggunakan mutu pelayanan dan kuisioner tingkat kepuasan pasien. Prosedur pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Tehnik pengolahan data dengan pengecekan data (*Editing*), memberi kode akses (*Coding*), memasukkan data (*entry data*), pembersihan data (*cleaning data*), *tabulating*, analisis statistik. Teknik analisa data yaitu dengan validitas, reliabilitas, analisis univariat, dan analisis bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belimbing Tahun 2022

No	Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
	10-20	6	13,6
	21-30	15	34,1
	31-40	11	32,6
	41-50	5	11,4
	51-60	5	2,3
	61-70	1	1,3
Total		45	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui persentase pada setiap kelompok umur responden pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing tahun 2022 dengan persentase tertinggi terdapat pada umur 21-30 tahun sebesar 34,1% dengan jumlah 15 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase kelompok umur terendah terdapat pada umur 61-70 tahun sebesar 1,3% dengan jumlah 1 responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belimbing Tahun 2022

No	Jenis kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	20	44.4
2	Perempuan	25	55.6
Total		45	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui persentase pada jenis kelamin responden pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing tahun 2022 dengan persentase tertinggi pada jenis kelamin perempuan sebesar 55,6% dengan jumlah 25 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase jenis kelamin terendah jenis kelamin laki-laki sebesar 44,4% dengan jumlah 20 responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belimbing Tahun 2022

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	PNS/Polri/Abdi Negara	4	8.9
2	IRT	3	6.7
3	Pedang/buruh/tani/tukang	3	6.7
4	Pelajar/mahasiswa	10	22.2
5	Tidak berkerja	13	28.9
6	DLL	12	26.7
Total		45	100

Berdasarkan tabel 3. diatas dapat diketahui persentase kelompok pekerjaan responden pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing tahun 2022 Persentase terbanyak terdapat pada tidak berkerja sebesar 28,9% dengan jumlah 13 responden juga dapat diketahui persentase pekerjaan terendah terdapat pada IRT sebesar 6,7% dengan jumlah 3 responden dan Pedang/buruh/tani/tuakang sebesar 6,7% dengan jumlah 3 responden.

Mutu Pelayanan

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Reliability Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	9	20.0
Baik	36	80.0
Total	45	100

Berdasarkan tabel 4.1. mutu pelayanan reliability pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing kategori kurang baik dengan persentase (20,0%) sebanyak 9 responden dan kategori baik dengan persentase (80,0%) sebanyak 36 responden.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tangible Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	22	48.9
Baik	23	51.1
Total	45	100

Table 4.2 mutu pelayanan tangible pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing katagori kurang baik dengan persentase (48,9%) sebanyak 22 responden dan katagorik baik dengan persentase (51,1%) sebanyak 23 responden.

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Empati Pasien Rawat Jalan
Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	17	35.4
Baik	28	58.3
Total	45	100

Berdasarkan table 4.3 mutu pelayanan empati pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing katagori kurang baik dengan persentase (35,4%) sebanyak 17 responden dan katagorik baik dengan persentase (58,3%) sebanyak 28 responden.

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Responsiveness Pasien Rawat Jalan
Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	24	53.3
Baik	21	46.7
Total	45	100

Berdasarkan table 4.4 mutu pelayanan responveness pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing katagori kurang baik dengan persentase (53,3%) sebanyak 24 responden dan katagorik baik dengan persentase (46,7%) sebanyak 21 responden.

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Asurance Pasien Rawat Jalan
Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	19	42.2
Baik	26	57.8
Total	45	100

Berdasarkan table 4.5 mutu pelayanan asurance pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing katagori kurang baik dengan persentase (42,3%) sebanyak 19 responden dan katagorik baik dengan persentase (57,8%) sebanyak 26 responden.

Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil kuesioner, dapat dilihat dari penilaian pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing padataun 2022 sebagai berikut

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Asurance Pasien Rawat Jalan
Dipuskesmas Belimbing Tahun 2022**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
kurang puas	7	15.6
Puas	38	84.4
Total	45	100

Berdasarkan table 5.1 menunjukan sebagian besar kepuasan pasien di Puskesmas Belimbing katagori kurang puas sebanyak (15,6%) dengan responden 7 dan katagori puas dengan persentase (84,4%) sebanyak 38 responden.

Analisis Bivariat

Hubungan mutu pelayanan (Reliability) dengan tingkat kepuasan pasien

Table 6.1 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Reliability) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	P	OR
	Kurang Puasa	%	Puas	%				
Kurang Baik	4	9%	5	11%	9	20%	0,000	5,500
Baik	3	7%	33	73%	36	80%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.1 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (Reliability) dengan tingkat kepuasan pasien katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 4 responden dengan nilai persentase (9%), katagori kurang baik dan puas terdapat 5 responden dengan nilai persentase (11%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 3 responden dengan persentase (7%), katagori baik dan puas terdapat 33 responden dengan persentase (73%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* dengan *p value* sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (Reliability) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing. Didapatkan nilai OR 5,500 dapat dibaca dengan responden yang memiliki mutu pelayanan baik berpeluang 5 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang memiliki mutu pelayanan kurang baik

Hubungan mutu pelayanan (Tangible) dengan tingkat kepuasan pasien

Table 6.2 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Tangible) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	P Value	OR
	Kurang Puasa	%	Puas	%				
Kurang Baik	4	9%	18	40%	22	49%	0,000	1,045
Baik	3	7%	20	44%	23	51%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.2 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (Tangible). dengan tingkat kepuasan pasien katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 4 responden dengan nilai persentase (9%), katagori kurang baik dan puas terdapat 18 responden dengan nilai persentase (40%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 3 responden dengan persentase (7%),

katagori baik dan puas terdapat 38 responden dengan persentase (84%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (Tangible) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing. Didapatkan nilai OR 1,045 dapat dibaca dengan responden yang memiliki mutu pelayanan baik berpeluang 1 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang memiliki mutu pelayanan kurang baik

Hubungan Mutu Pelayan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Table 6.3 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	P Value	OR
	Kurang Puasa	%	Puas	%				
Sedang	3	7%	14	31%	17	38%	0,000	1,236
Baik	4	9%	24	53%	28	62%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.3 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (empati) dengan tingkat kepuasan pasien. katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 3 responden dengan nilai persentase (7%), katagori kurang baik dan puas terdapat 14 responden dengan nilai persentase (31%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 4 responden dengan persentase (9%), katagori baik dan puas terdapat 24 responden dengan persentase (53%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (empati) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing. Didapatkan nilai OR 1,236 dapat dibaca dengan responden yang memiliki mutu pelayanan baik berpeluang 1 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang memiliki mutu pelayanan kurang baik.

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan (Responsivess) Tingkat Kepuasan Pasien

Table 6.4 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Responsivess) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	P Value	OR
	Kurang Puasa	%	Puas	%				
Sedang	2	4%	22	49%	24	53%	0,003	1,273
Baik	5	11%	16	36%	21	47%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.4 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (responsivess) dengan tingkat kepuasan pasien. katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 2 responden dengan nilai persentase (4%), katagori kurang baik dan puas terdapat 22 responden dengan nilai

persentase (49%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 5 responden dengan persentase (11%), katagori baik dan puas terdapat 16 responden dengan persentase (36%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square p value* sebesar $0,003 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing. Didapatkan nilai OR 1,273 dapat dibaca dengan responden yang memiliki mutu pelayanan baik berpeluang 1 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang memiliki mutu pelayanan kurang baik.

Hubungan Mutu Pelayanan (Assurance) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Table 6.5 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Assurance) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	P Value	OR
	Kurang Puas	%	Puas	%				
Sedang	2	4%	17	38%	19	42%	0,000	2,727
Baik	5	11%	21	47%	26	58%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.5 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (assurance) dengan tingkat kepuasan pasien katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 2 responden dengan nilai persentase (4%), katagori kurang baik dan puas terdapat 17 responden dengan nilai persentase (38%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 5 responden dengan persentase (11%), katagori baik dan puas terdapat 21 responden dengan persentase (47%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square p value* sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (assurance) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing. Didapatkan nilai OR 2,727 dapat dibaca dengan responden yang memiliki mutu pelayanan baik berpeluang 2 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang memiliki mutu pelayanan kurang baik.

Kepuasan Pasien

Table 6.3 Analisis Keeratan Hubungan Mutu Pelayanan (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total	%	r	P Value
	Kurang Puas	%	Puas	%				
Kurang Baik	3	7%	14	31%	17	38%	0,760	0,000
Baik	4	9%	24	53%	28	62%		
Total	7	16%	38	84%	45	100%		

Berdasarkan table 6.3 diatas menjelaskan hubungan mutu pelayanan (Empati) dengan tingkat kepuasan pasien katagori mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas terdapat 3 responden dengan nilai persentase (7%), katagori kurang baik dan puas terdapat 14 responden dengan nilai persentase (31%), katagori mutu pelayanan baik dan kurang puas terdapat 4 responden dengan persentase (9%), katagori baik dan puas terdapat 24 responden dengan persentase (53%).

Dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square p value* sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$. dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan (Empati) dengan kepuasan pasien dipuskesmas belimbing.

PEMBAHASAN

Karakteristik berdasarkan Responden

Umur berdasarkan table 3.1 responden pada penelitian ini berjumlah 45 orang. Dari penelitian pengisian kuesioner didapatkan responden yang umurnya 10-20 sebanyak 6 responden dengan persentase (13,6%), umur 21-30 sebanyak 15 responden dengan persentase (34,1%), umur 31-40 sebanyak 11 responden dengan persentase (32,6%), umur 41-50 sebanyak 5 responden dengan persentase (2,3%), umur 51-60 sebanyak 5 responden dengan persentase (2,3%) dan terakhir umur 61-70 sebanyak 1 responden dengan persentase (1,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian Putra dan Syaifudin (2011) menyatakan pasien yang lebih tua selalu merasa puas dikarenakan pasien yang semakin tua akan semakin pasrah dan menganggap pelayanan yang diberikan tetap baik sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Jenis kelamin berdasarkan table 3.2 responden pada penelitian ini berjumlah 45 orang. Dari penelitian pengisian kuesioner didapatkan responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki. Perempuan sebanyak 25 responden dengan persentase (55,5%) dan laki-laki sebanyak 20 responden dengan persentase sebanyak (44,4%).

Perkerjaan berdasarkan pada table 3.3 penelitian telah dilakukan sebanyak 45 responden mempunyai pekerjaan PNS/ Polri/ abdi Negara sebanyak 4 responden dengan persentase (8,9%), IRT sebanyak 3 responden dengan persentase (6,7%), pedagangburuh/ tani/ tukang sebanyak 3 responden dengan persentase (6,7%), pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden dengan persentase (22,2%), tidak berkeja sebanyak 13 responden dengan persentase (28,9%) dan DLL sebanyak 12 responden dengan persentase (26,7%). Karakteristik pekerjaan merupakan faktor penentu terhadap kepuasan kerja karyawan (Wilson, 2006)

Mutu Pelayanan

Reliability (dapat dipercaya) berdasarkan table 4.1 dari hasil penelitian responden pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan reliability (dapat dipercaya) yang menilai mutu pelayanan dipuskesmas kurang baik sebesar (20,0%) dengan jumlah 9 responden dan yang menilai mutu pelayanan reliability (dapat dipercaya) yang menilai mutu pelayanan dipuskesmas baik sebesar (80,0%) dengan jumlah 36 responden.

Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat (dwi,2017). Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, Solichah, 2017).

Tangible (nyata/bukti langsung) berdasarkan table 4.2 dari hasil penelitian responden pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan Tangible (nyata/bukti langsung) dengan mutu pelayanan dipuskesmas baik sebesar (51,1%) dengan jumlah 23 responden dan sedangkan nilai kurang baik sebesar (48,9%) dengan jumlah 22 responden. Menurut ketur tahun 2021 (tangible) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan nilai tangible yang diberikan perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut.

Empati berdasarkan table 4.3 dari hasil penelitian responden pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan Empati dengan mutu pelayanan dipuskesmas baik sebesar (58,3%) dengan jumlah 28 responden dan sedangkan nilai kurang baik sebesar (35,4%) dengan jumlah 17 responden. Berdasarkan didukung oleh Penelitian dari dua tahun 2017 Kepedulian/ Empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.

Responsiveness berdasarkan table 4.4 dari hasil penelitian responden pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan responsiveness dengan mutu pelayanan dipuskesmas kategori baik sebesar (46,7%) dengan jumlah 21 responden dan sedangkan kategori kurang baik sebesar (53,3%) dengan jumlah 24 responden.

Jaminan (Assurance) berdasarkan table 4.5 dari hasil penelitian responden pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 dengan mutu pelayanan assurance dengan mutu pelayanan dipuskesmas kategori baik sebesar (57,8%) dengan jumlah 26 responden dan sedangkan kategori kurang baik sebesar (42,2%) dengan jumlah 19 responden.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan tabel 5.1 dari hasil penelitian Pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing kota Padang tahun 2022 yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 84,4% dengan jumlah 38 responden. Selain itu, yang menilai kepuasan pasien kurang puas sebanyak 15,6% dengan jumlah 17 responden. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien (Solichah Supartiningsih, tahun 2017.)

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dipuskesmas Belimbing Pada Tahun 2022. Mutu pelayanan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan mutu pelayanan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 berdasarkan table 6.1 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 9% dengan jumlah 4 responden. Pasien dengan mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien puas sebesar 11% dengan jumlah 5 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 7% dengan jumlah 3 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 84% dengan jumlah 33 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,637$ dan $p\ value$ sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi sebesar 0,637 dengan skala koefisien korelasi 0,41- 0,70 koefisien korelasi memiliki tingkat koefisien kuat.

Mutu pelayanan (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan terdapat hubungan mutu pelayanan (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022

berdasarkan table 6.2 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 9% dengan jumlah 4 responden. Pasien dengan mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien puas sebesar 40% dengan jumlah 18 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 7% dengan jumlah 3 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 44 % dengan jumlah 20 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,849$ dan p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,849 dengan skala keeratan 0,81- 1,00 korelasi memiliki tingkat keeratan sempurna.

Mutu pelayanan (*Empati*) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan mutu pelayanan (*Empati*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belimbing pada tahun 2022 berdasarkan table 6.3 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 7% dengan jumlah 3 responden. Pasien dengan mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien puas sebesar 31% dengan jumlah 14 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 9% dengan jumlah 34responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 53 % dengan jumlah 24 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,760$ dan p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,760 dengan skala keeratan 0,61- 0,80 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

Mutu pelayanan (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan, terdapat hubungan mutu pelayanan (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 berdasarkan table 6.4 dengan nilai p value sebesar 0,003 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 4% dengan jumlah 2 responden. Pasien dengan mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien puas sebesar 49% dengan jumlah 22 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 16% dengan jumlah 5 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 36 % dengan jumlah 16 responden. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,750$ dan p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,750 dengan skala keeratan 0,61- 0,80 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

Mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien, terdapat hubungan mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas belimbing pada tahun 2022 berdasarkan table 6.5 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 4% dengan jumlah 2 responden. Pasien dengan mutu pelayanan sedang dan kepuasan pasien puas sebesar 38% dengan jumlah 17 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 11% dengan jumlah 5 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik

dan kepuasan pasien puas sebanyak 47 % dengan jumlah 21 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,853$ dan $p \text{ value}$ sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,853 dengan skala keeratan 0,61- 0,80 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat

SIMPULAN

Mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Belimbing kota Padang tahun 2022 berdasarkan 5 dimensi (Reliability, tangible, empati, responsiveness, assurances) dimensi adalah cukup baik. Kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Belimbing kota Padang dengan menggunakan 45 responden, yang mengatakan kurang puas dengan persentase 15,6% dengan responden 7 dan memilih puas dengan persentase 84,4% jumlah 38 responden, jadi dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Belimbing itu sudah sangat baik sedangkan kepuasan pasien yang melakukan pengobatan disana sudah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Belimbing. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Belimbing kota Padang pada tahun 2022 semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- B. Buchbinder, Sharon. (2014). *MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN*. BPPKPD. (2018). *Bimtek Akreditasi Puskesmas*. <https://www.bppkpd.com/bimtek-akreditasi-puskesmas/>
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Hidayah, A. A. A. (2008). *PENGANTAR KEBUTUHAN DASAR MANUSIA*. Salamba Medika.
- Lapau, B. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan : Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yayasan Pustaka Obor.
- Mubarak, Wahid Iqbal, & Chayatin, N. (2009). *STANDAR ASUHAN KEPERAWATAN DAN PROSEDUR TEPAT DALAM PRAKTEK KEPERAWATAN*. Salamba Medika.
- Mubarak, Wahit Iqbal, & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika.
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Nursalam. (2011). *MANAJEMEN KEPERAWATAN*. Salamba Medika.
- Nursalam. (2014). *MANAJEMEN KEPERAWATAN*. Salamba Medika.
- Nursalam. (2016). *Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional (edisi 5)*. Salamba Medika.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Purwanto. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Pustaka Pelajar.

- Purwoastuti, T. E., & Walyani, elisabeth S. (2015). *MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN*. Pustaka Baru Pres.
- Rembu, M. D., Meo, M. Y., & Dikson, M. (2020). *PASIE RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BERU KECAMATAN ALOK TIMUR Program Studi Ilmu Keperawatan , Fakultas Kesehatan , Universitas Nusa Nipa , Maumere , Indonesia Mutu pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu . VII(1), 12–20.*
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi kesehatan*. Nuha Medika.
- Sabardiman, K., Afrizal, A., & Nurmaesah, N. (2020). Evaluasi Perubahan Puskesmas menjadi Badan Layanan Usaha Daerah (BLUD) Terhadap Tata Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Proaksi*, 7(2). <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/JPK/article/view/1334>
- Saryono, & Mekar, D. A. (2013). *No Title Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Nuha Medika.
- Situmeang, A. W. (2016). No Title. *Perencanaan Wilayah Kota*.
- Soekadjo, N. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi Penelitian Keperawatan*. Gava Media.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Andi.
- Tarmansyah, iman A., & Lena, D. (2017). *MANAJEMEN MUTU INFORMASI KESEHATAN 1*.
- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV Sagung Seto.
- 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>
- Wardiah, R. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG. *Human Care Journal*, 6(1), 225–231.