



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul

Laela Nur Rochma¹, Nikmatur Rohmah² dan Luh Titi Handayani³

¹ Universitas Muhammadiyah Jember, laelanurrochma01@gmail.com

² Universitas Muhammadiyah Jember, nikmaturrohmah@unmuhjember.ac.id

³ Universitas Muhammadiyah Jember, luhtiti@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Kepuasan merupakan salah satu indikator yang dapat membuktikan keberhasilan suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Desain penelitian korelasional. Populasinya adalah pasien dewasa >19 tahun dalam 1 bulan terakhir tahun 2022 di Unit Rawat Jalan Puskesmas Tanggul sebanyak 612 pasien. Penentuan sampel dengan rumus Slovin dan ditentukan sejumlah 242 dan re-sponden yang mengisi kuisioner dengan benar didapatkan sebanyak 149. Sampling menggunakan purposive sampling. Variabel independen adalah jenis kelamin, pendidikan dan jarak. Variabel dependen adalah kepuasan. Pengumpulan data menggunakan lembar kuisioner skala likert dengan metode Servqual (Service Quality) yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis menggunakan spearman rho dengan ketentuan $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan ($p < 0,000$; $r = -0,367$) arah hubungan negatif dengan kekuatan hubungan lemah, jenis kelamin ($p < 0,005$; $r = 0,229$) arah hubungan positif dengan kekuatan hubungan lemah, jarak ($p < 0,041$; $r = 0,168$) arah hubungan positif dengan kekuatan hubungan sangat lemah dengan kepuasan. Pelayanan kesehatan berdampak terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu perlu kebijakan untuk meningkatkan pelayanan di layanan kesehatan.

Keywords: Kepuasan; Pelayanan Kesehatan; Pasien Rawat Jalan

DOI: <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>

*Correspondensi: Laela Nur Rochma,
Nikmatur Rohmah dan Luh Titi Handayani
Email: laelanurrochma01@gmail.com,
nikmaturrohmah@unmuhjember.ac.id,
luhtiti@unmuhjember.ac.id

Received: 01-03-2024

Accepted: 29-04-2024

Published: 31-05-2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

an impact on outpatient satisfaction. Therefore, policies are needed to improve services in health services.

Abstract: Satisfaction is an indicator that can prove the success of a service in providing services to customers. A health center with good service quality will provide satisfaction to service users. This study aims to analyze the factors that influence outpatient satisfaction at the Tanggul Community Health Center. Correlational research design. The population is 612 adult patients >19 years in the last month of 2022 at the Tanggul Community Health Center Outpatient Unit. The sample was determined using the Slovin formula and a number of 242 were determined and 149 respondents who filled out the questionnaire correctly were obtained. Sampling used purposive sampling. The independent variables are gender, education and distance. The dependent variable is satisfaction. Data collection uses a Likert scale questionnaire sheet using the Seroqual (Service Quality) method which has been tested for validity and reliability. Analysis uses spearman's rho with the condition $\alpha < 0.05$. The results showed that there was a significant relationship between education level ($p < 0.000$; $r = -0.367$) in the direction of a negative relationship with the strength of a weak relationship, gender ($p < 0.005$; $r = 0.229$) in the direction of a positive relationship with the strength of a weak relationship, distance ($p < 0.041$; $r = 0.168$) the direction of the relationship is positive with the strength of the relationship being very weak with satisfaction. Health services have

Keywords: Satisfaction; Health services; Outpatients

Pendahuluan

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Afrioza & Baidillah, 2021). Sarana pelayanan puskesmas sebagian besar dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi kunjungan rawat jalan (Jember, 2021). Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap dengan tujuan pengamatan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini dapat memberikan keuntungan kepada pasien karena pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (Ruus et al., 2019).

Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Benoni, 2022). Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa (Listiono & Irdan, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Neugebauer, 2022a, 2022b). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Evisusanti, 2020). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, interaksi faktor ini akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterima, faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari sudut sosiodemografi pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, umur, dan sebagainya (Rizal & Jalpi, 2018). Faktor kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien (Munawir, 2018).

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan *Service Quality*, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan (Nuraini et al., 2021).

Hasil studi terdahulu tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penggunaan asuransi, tangible, realibilitas, responsiveness, assurance dan empati (Pretirose et al., 2021a). Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain (Abdulwahab, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut maka ingin mengetahui faktor-faktor internal yang berhubungan dengan kepuasan. Penelitian terdahulu berfokus pada manajemen pelayanan

kesehatan belum menggali aspek kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk melakukan studi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

Metode

Desain Penelitian

Desain penelitian korelasional, dengan pendekatan cross-sectional.

Populasi, Sampel, Sampling

Populasinya adalah pasien dewasa >19 tahun dalam 1 bulan terakhir tahun 2022 di Unit Rawat Jalan Puskesmas Tanggul sebanyak 612 pasien. Dengan kriteria inklusi mengisi kuisisioner dengan lengkap dan kriteria eksklusi pasien tidak sadar, penentuan sampel dengan rumus Slovin dan ditentukan sejumlah 242 dan responden yang mengisi kuisisioner dengan benar didapatkan sebanyak 149. Sampling menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan pada 12 Mei – 5 Juni 2023.

Instrumen

Variabel independen adalah jenis kelamin, pendidikan, dan jarak. Variabel dependen adalah kepuasan. Kedua variabel menggunakan instrumen lembar kuisisioner skala likert.

Variabel jenis kelamin adalah jenis kelamin responden sesuai dengan yang tertera pada Kartu Tanda Penduduk. Jenis kelamin diukur dalam skala nominal, yaitu laki-laki dan perempuan. Variabel tingkat pendidikan responden adalah riwayat pendidikan yang telah dilalui oleh sampai dengan lulus. Variabel tingkat pendidikan diukur dalam data kategorik yang dibagi menjadi 5 yaitu: tidak sekolah, SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi/akademik. Variabel jarak responden didefinisikan jarak antara tempat tinggal responden dengan puskesmas Tanggul. Jarak diukur dalam tiga kategorik dengan ketentuan sebagai berikut: <1 KM, 1-5 KM, dan >5 KM.

Variabel kepuasan didefinisikan penilaian responden rawat jalan terhadap kepuasan baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang telah diterima. Pengumpulan data menggunakan lembar kuisisioner skala likert dengan metode Servqual (Service Quality). Kuisisioner kepuasan terdiri dari lima dimensi mutu, antara lain: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kuisisioner kepuasan terdiri dari 25 pertanyaan, masing-masing dimensi memiliki 5 pertanyaan. Pilihan jawaban dalam skala likert 1 – 2 terdiri dari puas dan tidak puas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden. Hasil uji validitas nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (r tabel = 0,361) sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid. Uji reliabilitas didapatkan nilai Cronbach Alpha 0,968 (>0,070) sehingga kuisisioner dinyatakan reliabel. Penentuan kategori ditentukan dengan cara menghitung selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah dibagi jumlah kelas (2). Hasilnya digunakan sebagai jarak antar kelas dari nilai terendah sampai dengan tertinggi.

Analisis data untuk mengetahui hubungan antara dua variabel berskala kategorik menggunakan uji Korelasi Spearman rho. Uji hipotesis dilakukan dengan menginterpretasikan nilai signifikan (p) untuk uji satu arah, jika p kurang dari atau sama dengan nilai α (0.05) berarti hubungan signifikan. Koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan. Tanda positif (+) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin meningkat nilai kepuasan maka minat kunjungan ulang ikut meningkat. Tanda negatif (-) menunjukkan hubungan berkebalikan, artinya semakin meningkat suatu variabel maka variabel lainnya semakin menurun. Kekuatan hubungan dinilai dari nilai r hitung (koefisien korelasi) yang bergerak dari -1 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1, hubungan semakin kuat.

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah mendapat keterangan layak etik dari komisi etik penelitian kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dengan Nomor. 0187/KEPK/FIKES/XII/2023. Penerapan prinsip etik dalam penelitian ini antara lain: menghormati harkat martabat manusia (respect for persons), prinsip berbuat baik (beneficence), tidak merugikan (non-maleficence) dan prinsip keadilan (justice).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Data Demografi Responden Rawat Jalan Puskesmas Tanggul (n=149)

| No | Variabel | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1 | Jenis kelamin | | |
| | Laki laki | 69 | 46.3 |
| | Perempuan | 80 | 53.7 |
| 2 | Tingkat pendidikan | | |
| | Tidak sekolah | 3 | 2.0 |
| | SD | 14 | 9.4 |
| | SMP | 53 | 35.6 |
| | SMA | 65 | 43.6 |
| | Perguruan tinggi/akademik | 14 | 9.4 |
| 3 | Jarak | | |
| | <1 KM | 26 | 17.4 |
| | 1-5 KM | 114 | 76.5 |
| | >5 KM | 9 | 6.0 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi dibandingkan perempuan. Tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA dibandingkan tingkat pendidikan yang lain. Jarak paling banyak adalah 1-5 KM. Status perkawinan didominasi menikah.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Rawat Jalan Puskesmas Tanggul (n=149)

| Kepuasan | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| Puas | 68 | 45.6 |
| Tidak puas | 81 | 54.4 |

Total 149 100

Tabel 2 menunjukkan frekuensi kepuasan responden rawat jalan di Puskesmas Tanggul paling banyak adalah tidak puas (54.4%) dari pada puas (45.6%).

Tabel 3. Analisis Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat pendidikan dan Jarak dengan Kepuasan

| Variabel independen | Variabel dependen | <i>r</i> | <i>p</i> |
|---------------------|-------------------|----------|----------|
| | Kepuasan | | |
| Tingkat pendidikan | | -0.367 | 0.000 |
| Jenis kelamin | | 0.229 | 0.005 |
| Jarak | | 0.168 | 0.041 |

Tabel 3 menjelaskan bahwa tingkat pendidikan berhubungan negatif dengan kepuasan. Arah hubungan negative menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan semakin rendah tingkat kepuasan, kekuatan hubungan lemah. Jenis kelamin berhubungan positif dengan kepuasan (Ecker, 2021). Arah hubungan positif menunjukkan jenis kelamin laki-laki lebih puas dibandingkan perempuan, kekuatan hubungan lemah. Arah hubungan negatif menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin rendah kepuasan. Jarak berhubungan positif dengan kepuasan. Arah hubungan positif menunjukkan semakin dekat jarak maka kepuasan semakin meningkat, kekuatan hubungan sangat lemah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan negatif dan bermakna dengan kepuasan. Semakin rendah tingkat pendidikan semakin tinggi tingkat kepuasan. Kekuatan hubungan dalam kategori lemah. Menurut (Hemmati, 2018) dalam (Goldhar, 2022) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang. Tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah. Sedangkan tingkat pendidikan yang rendah cenderung menyebabkan penilaian yang cepat puas karena mereka hanya memiliki sedikit pengetahuan akan pelayanan keperawatan di rumah sakit (Gil, 2019). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kedungbanteng Banyumas bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan (Gusmawan et al., 2020) Studi lain yang dilakukan di Rumah Sakit Umum X Kendal menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasan (Kim, 2018)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin berhubungan positif dan bermakna dengan kepuasan. Jenis kelamin laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dari pada jenis kelamin perempuan (Hakim & Suryawati, 2019). Kekuatan hubungan dalam kategori lemah (Jun-li, 2023). Jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibandingkan jenis kelamin perempuan karena pasien yang berjenis kelamin laki-laki tidak terlalu memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan perawat akan tetap lebih berfokus pada bagaimana kesembuhannya, sedangkan perempuan cenderung melihat kearah yang lebih spesifik pada proses penyembuhan seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama proses perawatan (Rusnoto et al., 2019). Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian

yang dilakukan di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran bahwa jenis kelamin berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Pretirose et al., 2021b). Penelitian lain yang telah dilakukan di Rumah Sakit menunjukkan jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Romliyadi & Isrizal, 2022)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jarak berhubungan positif dan bermakna dengan kepuasan. Semakin dekat jarak semakin tinggi tingkat kepuasan. Kekuatan hubungan sangat lemah. Disamping faktor yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik sosiodemografi pasien itu sendiri (Sihaloho & Irma, 2017). Biaya transportasi akan berbanding lurus dengan jarak, semakin jauh jarak dari suatu fasilitas kesehatan akan semakin banyak pula biaya transportasi yang harus dikeluarkan (Salam & Wahyono, 2020). Hasil penelitian ini similar dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Banjarmasin bahwa jarak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin dekat jarak tempat tinggal dengan layanan kesehatan semakin meningkat kepuasan (Adamska-Tomaszewska, 2021)

Simpulan

Terdapat hubungan positif yang signifikan antara jenis kelamin laki-laki lebih merasa puas dibandingkan jenis kelamin perempuan dan jarak menunjukkan semakin dekat jarak maka kepuasan semakin meningkat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tingkat pendidikan menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan semakin rendah tingkat kepuasan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Aplikasi dalam bidang keperawatan yaitu perawat perlu meningkatkan pelayanan kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan pasien. Oleh karena itu, rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan studi lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di layanan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Abdulwahab, S. A. (2021). Factors Affecting Patient Perceptions and Satisfaction with Telemedicine in Outpatient Clinics. *Journal of Patient Experience*, 8. <https://doi.org/10.1177/23743735211063780>
- Adamska-Tomaszewska, D. (2021). Factors affecting vitamin D status in outpatients with abdominal aortic aneurysm and peripheral artery disease- a single centre study. *Nutrition, Metabolism and Cardiovascular Diseases*, 31(11), 3161–3166. <https://doi.org/10.1016/j.numecd.2021.07.013>
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Benoni, R. (2022). Epidemiological factors affecting outpatient department service utilization and hospitalization in patients with diabetes: A time-series analysis from

- an Ethiopian hospital between 2018 and 2021. *Journal of Global Health*, 12. <https://doi.org/10.7189/jogh.12.04087>
- Ecker, A. H. (2021). Factors Affecting Adoption of Coordinated Anxiety Learning and Management (CALM) in Veterans' Affairs Community-Based Outpatient Clinics. *Journal of Rural Health*, 37(2), 447–455. <https://doi.org/10.1111/jrh.12528>
- Evisusanti. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020*. 21(1), 1–9.
- Gil, M. R. (2019). Factors Affecting the Choice of National and Public Hospitals Among Outpatient Service Users in South Korea. *Inquiry (United States)*, 56, 1–11. <https://doi.org/10.1177/0046958019833256>
- Goldhar, H. A. (2022). Factors affecting patient satisfaction with outpatient rheumatology phone visits during the COVID-19 pandemic. *Clinical Rheumatology*. <https://doi.org/10.1007/s10067-022-06182-3>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" Manajemen Kesehatan Manajemen Kesehatan Indon. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
- Hemmati, F. (2018). The factors affecting the waiting time of outpatients in the emergency unit of selected teaching hospitals of tehran. *Electronic Journal of General Medicine*, 15(4). <https://doi.org/10.29333/ejgm/93135>
- Jember, D. (2021). *Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2020*. <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dip-dikecualikan/7WhJreTqH3UScJ9DCAqjh8TfsTLgtyfhPKy4Le5U.pdf>
- Jun-li, S. (2023). Factors Affecting the Quality of Bowel Preparation Before Colonoscopy in Outpatient: A Prospective Observational Study. *Clinical Nursing Research*, 32(1), 149–158. <https://doi.org/10.1177/10547738211067326>
- Kim, K. (2018). Factors affecting pain during outpatient clinic based surgical procedures in gynecologic oncology. *Medicine (United States)*, 97(31). <https://doi.org/10.1097/MD.0000000000011721>
- Listiono, H., & Irdan, I. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 8, 9–19.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>

- Neugebauer, F. (2022a). Leadless atrioventricular synchronous pacing in an outpatient setting: Early lessons learned on factors affecting atrioventricular synchrony. *Heart Rhythm*, 19(5), 748–756. <https://doi.org/10.1016/j.hrthm.2021.12.025>
- Neugebauer, F. (2022b). Leadless atrioventricular synchronous pacing in an outpatient setting: Early lessons learned on factors affecting atrioventricular synchrony. *Heart Rhythm*, 19(5), 748–756. <https://doi.org/10.1016/j.hrthm.2021.12.025>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021a). Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021b). Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Romliyadi, & Isrizal. (2022). Analisis Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan di Rumah Sakit Tahun 2022. 5(2), 644–652.
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349.
- Salam, S., & Wahyono, T. Y. M. (2020). Pengaruh Jarak ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kejadian Default pada Penderita TB Paru di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 197–203. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i3.1121>
- Sihaloho & Irma. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519.