

Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol

Analysis of Patient Satisfaction Based on Education and Employment at Puskesmas Paleleh, Kabupaten Buol

Dewi Suryaningsi Hiola^{1*}, Wirda Y. Dulahu², Ani Fitriani A. Maru³

¹ Jurusan Keperawatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo;

² Jurusan Keperawatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo;

³ Jurusan Keperawatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo.

*Corresponding Author e-mail: dewisuryaningsih@ung.ac.id

Article info Received : 13 Desember 2023, Accepted : 30 Januari 2024, Publish : 31 Januari 2024

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 99 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan program SPSS dengan uji statistik *kurskal walis* dan uji *chi-square* yakni kedua uji ini merupakan uji komparatif non parametrik, dengan hasil penelitian hubungan kepuasan pasien terhadap pendidikan didapatkan hasil $p = 0,000$ $alpha\ p < 0,05$ dan pada pekerjaan diperoleh $p = 0,000$ $alpha < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dan ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pendidikan, pekerjaan

ABSTRACT

Patient satisfaction is something whose results vary greatly, because it is related to the expectations/perceptions of each individual. The level of satisfaction itself will be in the fulfilled category if the services provided are appropriate or already in the category expected by the patient. The aim of this research is to analyze patient satisfaction based on education and employment in the work area of the Paleleh Community Health Center, Buol Regency. This research uses a correlational descriptive method with a cross-sectional research design. The population in this study was 99 respondents, with a sampling technique using accidental sampling. This research uses the SPSS program with the kurskal walis statistical test and the chi-square test, namely both of these tests are non-parametric comparative tests, with the results of research on the relationship between patient satisfaction and education, the result was $p = 0.000$, $alpha\ p < 0.05$ and for work it was obtained $p = 0.000$ $alpha < 0.05$. Based on the research results, it was concluded that there is a relationship between education and patient satisfaction and there is a relationship between work and patient satisfaction in the work area of the Paleleh Public Health Center, Buol Regency.

Key words: Patient satisfaction, education, employment

PENDAHULUAN

Setiap kegiatan yang mempromosikan kesehatan bertujuan untuk melestarikan dan meningkatkan sistem perawatan kesehatan saat ini. Yang berfokus pada pencapaian terkait kondisi kesehatan yang baik bagi masyarakat. Puskesmas adalah layanan kesehatan yang memiliki fasilitas layanan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara holistik, holistik dan berkesinambungan yang bersifat promotif, preventif, menyembuhkan dan memulihkan (Permenkes RI, 2014). Puskesmas adalah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan masyarakat baik di perkotaan maupun pedesaan. Pusat kesehatan masyarakat berkontribusi secara signifikan terhadap promosi kesehatan yang ideal sebagai komponen dari sistem perawatan kesehatan. Penyembuhan pasien dapat dibantu secara langsung atau tidak langsung oleh layanan petugas pelayanan. Kepuasan pasien dapat dicapai melalui pelayanan yang ramah dan beretika yang diberikan oleh tenaga kesehatan profesional (Hasyim, 2019).

Kualitas layanan dapat mempengaruhi niat pasien untuk mencari pengobatan atau memilih layanan kesehatan masyarakat yang tersedia. Orang selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain tentang layanan medis. Oleh karena itu, tenaga medis harus senantiasa memberikan pelayanan yang lebih profesional dan menyeluruh dalam menjalankan tugasnya, mampu menjaga hubungan baik dengan pasien dan keluarganya, pengurus dan tenaga medis lainnya. Mengembangkan hubungan yang efektif membutuhkan keterampilan komunikasi, sikap dan etika profesi yang baik dari para profesional medis dan non-medis (Yusuf, 2020). Dimensi yang digunakan untuk menilai pendapat seseorang terhadap kepuasan yang diterima adalah hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, kemudahan pelayanan, pengetahuan, kebebasan memilih dan keahlian teknis, efisiensi dan keandalan pelayanan (Vanchapo, 2022).

Ketika pasien mendapatkan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, maka kepuasan pasien akan tercapai. Pelayanan kesehatan, menurut Nursalam (2012), merupakan jenis pelayanan dengan pengaruh yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Salah satu kriteria yang mempengaruhi baik buruknya kualitas layanan saat ini adalah kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Effendi, 2020).

Pada dasarnya kepuasan pasien merupakan sesuatu yang memiliki hasil yang sangat berbeda karena berkaitan dengan harapan/persepsi masing-masing individu. Tingkat kepuasan diri dianggap terpenuhi jika pelayanan yang diberikan signifikan atau sudah masuk kategori harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien diambil bersama dengan ukuran lain dari kualitas pelayanan kesehatan. Kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi akan menghasilkan kualitas layanan yang baik oleh petugas kesehatan sehingga dapat memenuhi harapan pasien (Aulia *et al.*, 2019).

Kepuasan pasien didasarkan pada hasil penelitian di Kenya yang menunjukkan 40,4% pasien puas dan di Bakhtapur India kepuasan pasien sebanyak 34,4% (Sari, 2017). Penelitian lain di Ethiopia menemukan bahwa perawat memegang peranan penting dalam kebahagiaan pasien terhadap layanan kesehatan, termasuk kepuasan mereka terhadap layanan keperawatan yang mereka terima (Mulugeta *et al.*, 2019). Sementara di Indonesia, Sumatera Barat memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 44,4% dan Maluku Tengah memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% (Latupono *et al.*, 2015). Informasi ini dinilai tidak sama seperti yang ditetapkan oleh Menkes RI Tahun 2016 yang membahas terkait persyaratan pelayanan minimal demi meraih tingkat kepuasan pasien dinilai 95% ke atas. Berdasarkan temuan studi tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien masih tergolong sedang. Akibatnya, salah satu masalah dalam pemberian layanan medis adalah standar kepuasan pasien (Permenkes RI, 2016).

Standar perawatan medis yang diterima pasien menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak. Pelanggan pasti akan merasa puas jika layanan kesehatan dikelola dengan kualitas

layanan yang baik, yang sangat penting untuk memastikan kepuasan pasien. Ini dikarenakan hasil kepuasan pasien ditentukan oleh bentuk pelayanan yang maksimal yang diberikan, serta kualitas pelayanan juga mempengaruhi perwujudan dari tingkat kepuasan pasien (Alamri et al., 2015). Perilaku petugas kesehatan yang belum cukup memuaskan, pelayanan belum sesuai antara keinginan dan kenyataan, jarak akses ke faskes terlalu jauh sehingga biaya menjadi mahal, dan membuang-buang waktu, dan harga tidak sesuai, dan suasana lingkungan yang tidak nyaman, serta promosi dan iklan yang berbeda dengan aslinya merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan (Nursalam, 2011). Menurut Nursalam (2016), terdapat 12 faktor yang dapat menyebabkan pengaruh kepuasan pasien, antara lain mutu dari jasa dan produk yang ditawarkan, fasilitas, biaya, atribut produk, kondisi, dampak emosional, kinerja, estetika, pelayanan, lokasi, komunikasi, dan visual desainnya. Selain elemen-elemen yang disebutkan di atas, kepuasan pasien juga bisa dikarenakan oleh faktor internal dari pasien itu sendiri, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Kota Banjarmasin menyatakan 62% pasien merasa puas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang persyaratan minimal layanan kesehatan yang harus lebih dari 95%, mengindikasikan bahwa hasil ini tidak memenuhi standar kepuasan pasien. Oleh karena itu, hasil penelitian tentang kepuasan pasien dilihat dari persentase pasien muda yang mengatakan lebih puas hingga 65,8% dibandingkan pasien yang lebih hanya 26,9%. Menurut penelitian mengenai hubungan antara pekerjaan dan kepuasan pasien dilaporkan bahwa mereka yang telah bekerja memiliki persentase sebanyak 67% lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja persentase yang dimiliki hanya sekitar 50%. Menurut pemeriksaan hubungan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien, secara spesifik 63,7% responden dengan pendidikan tinggi menyatakan puas dibandingkan dengan responden dengan pendidikan rendah sebanyak 62%. Menurut hasil mengenai hubungan antara jenis kelamin dan kepuasan pasien, secara spesifik 63,5% lebih banyak wanita daripada pria yang merasa puas dengan perawatan mereka 62,2% (Rizal & Agus, 2018).

Peneliti tertarik untuk meneliti kembali kepuasan pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan di wilayah kerja Puskesmas Paleleh berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas. Berdasarkan data kunjung Puskesmas Paleleh empat bulan terakhir pada tahun 2022 yakni pada bulan Oktober 1.211 kunjungan, November 1.214 kunjungan, dan Desember 746 kunjungan. Dari data kunjungan yang ada di Puskesmas Paleleh tercatat pada bulan Desember tahun 2022 mengalami penurunan yang cukup signifikan baik dari pasien rawat inap ataupun rawat jalan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas dengan jenis penelitian kuantitatif menggunakan deskriptif korelasional dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 99 responden. Penelitian ini telah lolos Komisi Etik Penilaian Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo dengan Nomor: 88A/UN.47.B7/KE/2024 mulai tanggal 4 September 2023

Prosedur penelitian dan Instrumen

Peneliti mengumpulkan data sesuai dengan variabel yang akan diuji. Adapun instrument yang dipakai oleh peneliti selain data demografi terdapat kuesioner untuk mengukur kepuasan yang disusun oleh Vanchapo (2022). Data pada penelitian ini secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner yang didalamnya sudah mencakup variabel bebas yaitu pendidikan dan pekerjaan berdasarkan data demografi dan variabel terikat yaitu kepuasan yang berjumlah 19 pertanyaan memakai skala likert, responden memiliki 5 pilihan jawaban dalam setiap item pertanyaan. Uji validitas instrument sebelumnya dilakukan peneliti di Puskesmas Mongolato pada 20 responden dengan hasil r table kuesioner kepuasan pasien

pada 20 responden = 0,444 dengan signifikansi 5% ($r_{table} > 0,444$). Uji reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach* instrument kepuasan pasien adalah $0,922 > r_{table} = 0,6$.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	N (n=99)	%
Usia		
10-19 Tahun (Remaja)	23	23,2
19-44 Tahun (Dewasa)	48	48,5
45-59 Tahun (Pra Lanjut Usia)	19	19,2
>60 Tahun (Lanjut Usia)	9	9,1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	30,3
Perempuan	69	69,7
Pendidikan		
SD	8	8,1
SMP/MTS	33	33,3
SMA	30	30,3
Perguruan Tinggi	28	28,3
Pekerjaan		
PNS/ASN	11	11,1
Petani	14	14,1
IRT	33	33,3
Wiraswasta	7	7,1
Siswa/Siswi	20	20,2
Honoror	14	14,1

Sumber: Data Primer 2023

Hasil penelitian digambarkan dalam Tabel 1. Hasil analisis mayoritas pasien yang datang berobat ke puskesmas dalam rentang usia 19-44 Tahun (Dewasa) sebanyak 48,5%, dengan jenis kelamin perempuan 69,7%, tingkat pendidikan setara SMP/MTS 33,3%, serta paling banyak berprofesi sebagai IRT sebanyak 33,3%.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Hubungan Pendidikan dan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Puas		Tidak Puas		<i>p-value</i>
	n	%	n	%	
Pendidikan					
SD	8	8,1	0	0	0,000
SMP/MTS	26	26,3	7	7,1	
SMA	25	25,3	5	5,1	
Perguruan Tinggi	8	8,1	20	20,2	
Pekerjaan					
PNS/ASN	2	2	9	9,1	0,000
Petani	10	10,1	4	4	
IRT	26	26,3	7	7,1	
Wiraswasta	6	6,1	1	1	
Siswa/Siswi	19	19,2	1	1	
Honoror	4	4	10	10,1	

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa pendidikan dan pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$).

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menggunakan uji statistik kruskal wallis diperoleh hasil $p = 0,000$ alpha $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Pada tingkat pendidikan terakhir SD hanya memiliki 8 responden dari 99 keseluruhan jumlah responden. Pendidikan terakhir SD yang berjumlah 8 responden (8,1%) ini semua menyatakan telah puas. Mereka keseluruhan pelayanan serta keadaan lingkungan dan bangunan di puskesmas sudah sangat memuaskan. Baik dari segi keramahan, kecepatan, kejelasan yang diberikan tenaga kesehatan saat mereka berobat.

Penelitian ini dilakukan pada 99 responden di wilayah kerja Puskesmas Paleleh dimana responden terbanyak pada tingkat pendidikan SMP/MTS sebanyak 26 responden (26,3%) telah puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Rata-rata pasien SMP/MTS menanggapi pelayanan puskesmas yang mereka terima merasa bangunan yang berada di puskesmas dalam kondisi baik dan mempunyai tempat khusus menunggu yang dinilai cukup nyaman dan toilet dengan air yang cukup. Walaupun masih ada beberapa yang mengatakan kelengkapan alat dan obat di puskesmas masih kurang memadai. Dan 7 responden yang berpendidikan terakhir SMP/MTS mengatakan tidak puas. Mereka memberikan tanggapan tidak puas karena merasa puskesmas masih belum mempunyai ruang tunggu yang baik, serta WC dan sumber air yang cukup. Perawat masih kurang ramah dan kurang memperhatikan pasien.

Pada tingkat pendidikan terakhir SMA mempunyai jumlah 33 responden dari 99 responden keseluruhan. Dengan 25 responden (25,3%) telah mengatakan puas. Rata-rata mereka sangat setuju bangunan Puskesmas bagus dan bersih serta sudah memiliki ruang tunggu yang bagus, toilet dan air yang cukup. Peralatannya sempurna, para tenaga kesehatan memberi service yang akurat kepada pasien dan petugas kesehatan yang terlihat rapi dan teratur. Kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan sudah memuaskan. Serta penyampaian administrasi yang jelas dan sesuai oleh pegawai dan tenaga kesehatan. Sedangkan 5 responden (5,1%) dengan pendidikan terakhir SMA beranggapan tidak puas dengan keadaan bangunan puskesmas serta kenyamanan ruang tunggu saat berobat. Perawat kurang memberikan perhatian terhadap pasien. Serta kejelasan tulisan pada obat yang telah diresepkan. Sedangkan dalam penelitian ini didapatkan hasil pada tingkat perguruan tinggi yang paling banyak merasakan tidak puas sebanyak 20 responden (20,2%). Mereka beranggapan bangunan masih kurang terlihat indah dan bersih serta taman yang kurang tertata rapi. Serta mereka juga beranggapan ruangan yang tersedia masih kurang nyaman untuk mereka. Walaupun demikian pada tingkat pendidikan perguruan tinggi ini masih ada beberapa pasien mengatakan puas yakni 8 responden (8,1%) mereka mengatakan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sudah sebanding dengan harapan mereka. Hal ini pun selaras dengan salah satu teori bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi kesadaran akan status kesehatan saat menggunakan layanan kesehatan (Notoatmodjo, 2010).

Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan uji statistik metode kruskalwalis pada 99 responden yang dapat diberikan kesimpulan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Pekerjaan PNS/ASN yang merasa tidak puas lebih banyak daripada yang merasa puas. Yakni yang merasa puas sebanyak 2 responden (2%) dan tidak puas sebanyak 9 responden (9,1%). Yang telah merasa puas memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang didapatkan dianggap sesuai dengan harapan mereka, dilihat dari segi keramahan, kecepatan, ketanggapan dokter dan perawat sudah baik. Serta keadaan bangunan dan lingkungan puskesmas sudah terlihat baik dan indah. Sedangkan yang merasa tidak puas menganggap bahwa perlengkapan yang tersedia di puskesmas masih kurang dan perawat masih kurang memperhatikan pasien. Masih kurang jelasnya tulisan pada obat dan kartu berobat pasien. Serta taman yang masih kurang tertata rapi.

Pekerjaan petani yang merasa puas sebanyak 10 responden (10,1%) mereka beranggapan puskesmas sudah memiliki ruangan yang cukup dan lingkungan yang bersih dan indah. Kecepatan dan ketanggapan layanan yang diberikan sudah sesuai pada apa yang diharapkan pasien, selain itu perlakuan dokter dan perawat juga dinilai ramah. Kejelasan pada papan petunjuk yang ada di puskesmas sudah sangat baik dan memuaskan. Dengan hasil penelitian pekerjaan ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 26 responden (26,3%) paling banyak telah merasa puas. Mereka memberikan tanggapan kecepatan pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan tenaga medis sudah baik. Bangunan dan ruangan puskesmas sudah terlihat baik, rapi, dan indah. Keramahan perawat dan dokter saat memeriksa pasien, serta kejelasan tenaga administrasi saat memberikan informasi kepada pasien. Sedangkan IRT yang tidak merasa puas sebanyak 7 responden mengatakan bahwa puskesmas masih kurang memiliki ruang tunggu yang nyaman, kelengkapan alat yang kurang, dan keadaan taman yang kurang indah, serta kecepatan pendaftaran berobat yang kurang baik.

Pekerjaan wiraswasta sebanyak 6 responden telah merasa puas dan memberikan tanggapan seluruh pelayanan yang mereka dapatkan di puskesmas sudah sesuai dengan harapan mereka. Baik dari segi alat yang lengkap, perawat dan dokter yang memberikan pelayanan yang baik dan keadaan bangunan puskesmas yang bersih dan nyaman. Sedangkan 1 responden (1%) dengan pekerjaan wiraswasta tidak puas beranggapan puskesmas masih kurang memiliki ruang tunggu yang nyaman. Pada siswa/siswi berjumlah 20 responden, 19 responden diantaranya sudah merasa puas dengan tanggapan keseluruhan yang merasa puas kurang lebih sama seperti tanggapan wiraswasta. Dan 1 responden siswa yang tidak merasa puas mengatakan bahwa bangunan puskesmas dan ruang tunggu di puskesmas masih kurang indah dan nyaman, serta perawat yang kurang ramah dan kurang memperhatikan pasien. Sedangkan pada pekerjaan honorer 4 responden telah merasakan puas atas pelayanan yang mereka dapatkan. Mereka beranggapan keadaan bangunan dan kelengkapan alat di puskesmas sudah baik dan memadai. Lama waktu layanan kesehatan yang diharapkan dinilai sudah sesuai. Daripada itu ternyata pekerjaan honorer ternyata memiliki lebih banyak yang tidak merasa puas yakni sebanyak 10 responden. Yang beranggapan bahwa taman yang ada di puskesmas masih kurang rapi, serta keadaan bangunan puskesmas yang masih kurang terlihat baik dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Kejelasan tulisan pada kartu obat yang kurang mereka pahami. Dan lambatnya pemeriksaan yang mereka dapatkan saat berobat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rizal & Agus, 2018 hasil analisis dimana diperoleh $p = 0,001$, sehingga bisa dikatakan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menyajikan pandangan bahwa kelompok lingkungan kerja mendapatkan pengaruh lebih yang berasal dari tempat kerja, dan keluarga. Ini melibatkan individu yang bertindak untuk sekadar mengkritik layanan yang mereka dapatkan. Kajian Wijono Djoko (2011) mengungkapkan bahwa individu yang bekerja tetap dapat member peningkatan terhadap status kedudukan sosial pada masyarakat. Selanjutnya menurut Hafizurrachman 2014, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan seiring dengan perkembangan ekonomi masyarakat, ini dikarenakan agar pasien dengan tingkatan ekonomi menengah ke atas mempunyai kesempatan memperoleh kesehatan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Tingkat pendidikan dan pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol.

SARAN

Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam peningkatan pelayanan melalui inovasi dan kreativitas dan mutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare ...*, 8(2), 1252–1262. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>
- Ariani, N. M., Dewi, N. L. P. T., & Antara, D. K. A. S. (2023). Gambaran Kualitas Hidup Pasien Post Operasi Katarak di Poliklinik RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(1), 32–38. <https://doi.org/10.31965/jks.v2i1.1058>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Tabrani, G. (2019). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Ecogen*, 2(1), 11. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i1.6093>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun. *Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Gunarsa, Singgih D. 2008. Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Hafizurrachman. 2014. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*.
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tugas Akhir S1, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heni Setiyoningsih, Rinda Intan Sari, & Dwi Fitriyanti. (2023). Pengaruh Terapi Kombinasi Hipnosis Lima Jari dan Aromaterapi Lavender terhadap Kecemasan Pasien Kanker Ovarium. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(1), 39–49. <https://doi.org/10.31965/jks.v2i1.1297>
- Indriana Prasetyowati, Ratnasari, & Victoria, A. Z. (2023). Hubungan Pengetahuan Perawat Triase dan Lama Pemeriksaan Laboratorium terhadap *Length Of Stay* (LOS) Saat Pandemi Covid-19 di IGD. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 1(2), 96–102. <https://doi.org/10.31965/jks.v1i2.1022>

- Kaylin Ratner, Qingyi Li, Gaoxia Zhu, Melody Estevez, Anthony L. Burrow. Daily Adolescent Purposefulness, Daily Subjective Well-Being, and Individual Differences in Autistic Traits. *Journal of Happiness Studies*, 2023;DOI: [10.1007/s10902-023-00625-7](https://doi.org/10.1007/s10902-023-00625-7)
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014. *Jurnal JST Kesehatan*, 5(1), 74–81.
- Lidiana, E. H. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Repository.Urecol.Org*,122–125.
<http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/download/1171/113> 9
- Nursalam. (2012). Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jilid I. Jakarta: *Salemba Medika*
- Nursalam. 2016. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2010. Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi (Edisi Revisi). Jakarta : *Rineka Cipta*.
- Notoatmodjo. 2015. Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta
- Permenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *European Journal of Endocrinology*,171(6),727–735.
<https://aje.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Rahanjaan, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Yayasan Perawat Sulawesi Selatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Prodi S1-Keperawatan Makassar, 1–132
- Rizal, A., & Agus, J. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Santoso, S. D. R. P., Agustin, V. D., & Nurjanah, S. (2022). APPLICATION OF INTERVENTION EVIDENCE BASED NURSING: DEEP BREATHING AND FINGER HOLD IN PAIN IN POST APPENDECTOMY. *Well Being*, 7(2), 125–134. <https://doi.org/10.51898/wb.v7i2.195>
- Santoso, S. D. R. P., & Nurjanah, S. (2021). The Effect of Storytelling Using Finger Puppets on Anxiety in Hospitalized Preschool Children. *Babali Nursing Research*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.37363/bnr.2021.2357>
- Santoso, S. D. R. P., & Sasmito, N. B. (2020). Syndicate Group Discussion Combination with Brain Gym on Anxiety in Pulmonary Tuberculosis: Quasy Experiment Study. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 97–102. <https://doi.org/10.30604/jika.v5i1.385>
- Sari, R. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Dan Faktor-Faktor Determinannya Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang.
- Tukang, F. M., Santoso, S. D. R. P., & Paju, W. (2023). Penerapan Intervensi Berdasarkan Evidence Based Nursing: Breathing Exercise (PLB, Deep Breathing, Diaphragm

- Breathing) terhadap Sesak pada Pasien Pneumonia. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.31965/jks.v2i1.1286>
- Vanchapo, A. R. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Wijono, Djoko. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: *Airlangga Universitas Press*
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560–567.
- Yagi, J. K., Agustine, U., & Boa, G. F. (2022). SEBUAH STUDI KASUS KEBUTUHAN PSIKOSOSIAL DENGAN MASALAH KETIDAKBERDAYAAN PADA PASIEN PPOK. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.31965/jks.v1i1.837>
- Yusuf, J. I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). *Skripsi*, 11(98), 1–7.