



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

**Aditya Pramana Putra^{1*}, Dr. H. Nur Hamim, S.KM, S.Kep. Ns., M.Kes., Yulia
Rachmawati H, S.Kep.Ns., MPH**

Universitas Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

Email Korespondensi: adlydzil28@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 64 responden dilaksanakan pada tanggal 1 sampai 22 Agustus 2024. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan *Editing, Coding, Scoring, Tabulating* serta analisa data dengan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 64 responden untuk mutu pelayanan hampir seluruh responden menyatakan mutu pelayanan di rawat inap baik dengan prosentase 84,4%. Sedangkan proporsi tertinggi pada kepuasan sebanyak 82,8% menyatakan baik. Pengolahan data menggunakan uji *chi square* yang dihitung dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai $p\text{ value} < \alpha = 0,00$ (nilai $\alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan H_1 diterima yang artinya ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan rawat inap di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo. Diharapkan petugas yang melaksanakan pelayanan rawat inap meningkatkan mutu pelayanan yang baik secara berkelanjutan (*continuous improvement*), agar dapat memberikan pelayanan yang baik di Puskesmas Arjasa khususnya pada pasien rawat inap.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

ABSTRACT

The quality of health services is one of the indicators to measure the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is an evaluation or assessment after using a service, that the selected service at least meets or exceeds expectations. This research design used a Cross Sectional. Sampling used accidental sampling method with a sample size of 64 respondents was carried out on August 1 to 22, 2024. The instrument used for data collection is a questionnaire sheet. Data processing is done by Editing, Coding, Scoring, Tabulating and analyzing data with the chi square test. The results showed that of the 64 respondents for service quality, almost all respondents stated that the quality of service in hospitalization was good with a percentage of 84.4%. While the highest proportion in satisfaction as much as 82.8% stated good. Data processing using the chi square test calculated using SPSS obtained

a p value < $\alpha = 0.00$ (α value = 0.05) so that it can be concluded that H1 is accepted, which means that there is a correlation between service quality and inpatient satisfaction at the Arjasa Health Center, Situbondo Regency. It is expected that officers who carry out inpatient services improve the quality of good service on an ongoing basis (continuous improvement), in order to provide good service at the Arjasa Health Center, especially for inpatients.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospitalization*

PENDAHULUAN

Era globalisasi membuat terbukanya wawasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan, mereka semakin pandai menilai dan semakin tahu tentang kesehatan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi dan luas sehingga instansi kesehatan khususnya puskesmas menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut puskesmas untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal ini pasien, serta berusaha memenuhi harapan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing.

Disisi lain puskesmas perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa puskesmas. Adapun upaya yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari puskesmas secara langsung maupun tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu puskesmas perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan data Komisi Akreditasi FKTP di Indonesia sampai dengan 31 Desember 2020, capaian akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebanyak 56.3% (9.332 dari 16.568 FKTP). Dari data tersebut jumlah Puskesmas terakreditasi sebanyak 89,7% (9.153 dari 10.203 Puskesmas), yang tersebar di 34 provinsi. Data sebaran status kelulusan akreditasi puskesmas, jumlah terbesar adalah terakreditasi madya 55,3% (5.068 Puskesmas), sementara untuk tingkat kelulusan akreditasi tertinggi yaitu terakreditasi paripurna jumlahnya masih sangat sedikit yaitu 3% (239 Puskesmas), selebihnya berada di kelulusan tingkat dasar sebanyak 24% (2.177 Puskesmas), dan utama sebanyak 18% (1.669 Puskesmas).

Di Jawa Timur Jumlah puskesmas yang telah terakreditasi sebanyak 961 puskesmas (99,17%) dengan status kelulusan akreditasi puskesmas yang bervariasi, sebanyak 529 (54,59%) puskesmas terakreditasi madya, 71 (7,3%) puskesmas terakreditasi dasar, 316 (32,6%) puskesmas terakreditasi utama, 9 dan 45 (4,6%) puskesmas terakreditasi paripurna. Masih ada 8 puskesmas (0,83%) yang belum terakreditasi karena baru. Dan di Kabupaten Situbondo terdapat 20 Puskesmas, 17 Puskesmas sudah terakreditasi sedangkan 3 unit sisanya belum terakreditasi karena masih merupakan Puskesmas Baru. Komposisi 17 Puskesmas yang sudah terakreditasi tersebut adalah terakreditasi Dasar sebanyak 2 unit, terakreditasi Madya sebanyak 8 unit dan terakreditasi Utama sebanyak 7 unit.

Oleh karena itu perlu upaya bersama baik pemerintah kabupaten / kota dan provinsi serta pusat untuk mendorong dan memfasilitasi puskesmas agar dapat meningkatkan mutu manajemen dan pelayanan kesehatan sehingga status akreditasi puskesmas minimal utama atau bahkan paripurna. Hal ini dikarenakan, status akreditasi puskesmas merupakan salah satu indikator keberhasilan upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan kesehatan fasilitas pelayanan kesehatan. Tingkat kelulusan akreditasi paripurna merupakan representasi dari FKTP yang mampu memberikan pelayanan kesehatan bermutu, sehingga jika melihat dari capaian tersebut, masih diperlukan upaya besar dan komprehensif serta dukungan dari

berbagai pihak termasuk stakeholder terkait agar seluruh FKTP dapat mencapai tingkat kelulusan tertinggi yaitu terakreditasi Paripurna.

Penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat sebagaimana yang dilakukan oleh Puskesmas Arjasa perlu mendapatkan perhatian khusus dalam hal peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Puskesmas Arjasa terletak di tengah – tangan antara Rumah sakit Asembagus dan Rumah sakit Abdurrahem Situbondo dan dekat dengan 2 Klinik Swasta serta puskesmas Asembagus. Puskesmas Arjasa merupakan puskesmas yang melayani pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Jumlah tenaga yang berkecimpung di rawat inap terdiri dari 2 dokter umum, 9 perawat 8 bidan dan 4 sopir. Berdasarkan catatan rekam medic dapat diketahui jumlah kunjungan pasien rawat inap ditahun 2021 sebanyak 1430 pasien, tahun 2022 sebanyak 1270 pasien dan tahun 2023 sebanyak 963 pasien.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa terdapat penurunan pasien rawat inap serta ditambah dari data awal dari bagian survey Puskesmas Arjasa yang dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2023 dari 7 lokasi khusus yang salah satunya adalah rawat inap didapatkan 8 dari 10 pasien yang disurvei mengatakan tidak puas dan memberikan complain mengenai dokter yang lambat dalam pelayanan, dokter tidak standby, penampilan perawat yang kurang menarik, tidak adanya remot kipas diruangan sehingga untuk menghidupkan kipas keluarga pasien harus naik ke tempat tidur terlebih dahulu, adanya bau kamar mandi yang menyengat, tidak adanya satpam sehingga pasien dan keluarga merasa kurang aman dan jauhnya standby petugas dari tempat rawat inap (Survey kepuasan pasien, 2023). Dengan demikian fakta penurunan kunjungan rawat inap tidak dapat diabaikan mengingat jumlah pasien rawat inap mempunyai peran untuk menarik pasien dan keluarga untuk kembali memanfaatkan puskesmas Arjasa sebagai pilihan utama untuk mengatasi penyakit yang diderita sehingga untuk mengatasi hal –hal tersebut Manajemen Mutu Puskesmas harus melakukan berbagai cara untuk mengantisipasi hal tersebut.

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. (Permenkes 30 tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan).

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas atau tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai “ Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Arjasa Situbondo”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian *analitik korelation* dengan rancangan jenis Cross Sectional, penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* kepada Pasien rawat inap di Puskesmas Arjasa yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 64 pasien pada bulan Agustus 2024. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 20 Agustus 2024. Data dikumpulkan dengan menggunakan lembar kuesioner yang diberikan kepada pasien, kemudian dilakukan pengumpulan dan pengolahan data *editing, coding, scoring, dan tabulating*. Penelitian ini menggunakan uji *chi-square* untuk data bivariat.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
10-20	2	3,1
21-30	21	32,8
31-40	33	51,6
41-50	6	9,4
>50	2	3,1
Total	64	100

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah berusia 31-40 yakni sebanyak 33 orang (51,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Laki – laki	31	48.4%
Perempuan	33	51.6%
Total	64	100%

Sumber : Data primer identitas responden

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 orang (51.6%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	10	15,6
SMP	16	25,0
SMA	32	50,0
PT	6	9,4
Total	64	100

Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel di atas didimpulkan bahwa responden yang adalah lulusan SMA yakni 32 orang (50%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Petani	18	28,1
Pedagang	11	17,2
Swasta	14	21,9
PNS	7	10,9
IRT	12	18,8
Belum Bekerja	3	4,7
Total	64	100

Sumber : Data Primer Angket Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwa responden yang paling banyak mempunyai pekerjaan petani yakni sebanyak 18 orang (28.1%).

Tabel 5. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien di rawat inap Puskesmas Arjasa Pada 20 Agustus 2024

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang	2	3,1
Cukup	8	12,5
Baik	54	84,4
Total	64	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas disimpulkan bahwa dari 64 responden sebanyak 54 responden (84.4%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Arjasa kabupaten Situbondo sudah baik.

Tabel 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di rawat inap Puskesmas Arjasa Pada 20 Agustus 2024

Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak puas	2	3,1
Cukup puas	9	14,1
Puas	53	82,8
Total	64	100

Sumber : Data Primer 2024

Hasil Penelitian untuk tingkat kepuasan dari 64 responden disimpulkan bahwa sebanyak 53 responden (82,8%) menyatakan puas terhadap di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo.

Tabel 7 Hasil Uji SPSS

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	81.593 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	30.061	4	.000
Linear-by-Linear Association	35.599	1	.000
N of Valid Cases	64		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Hasil uji statistik karena nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai α yakni $0.00 < 0.05$. Hasil uji statistik parameter *estimate* dihasilkan bahwa variabel dependen dan variabel independen bernilai negatif yang maknanya bahwa jika mutu pelayanan kesehatan kesehatan buruk maka tingkat kepuasan pasien juga akan buruk

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kesehatan

Pada penelitian ini sebagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden 84.4 % menyatakan mutu pelayanan di rawat inap Puskesmas Arjasa baik. Mutu pelayanan dapat pula diartikan memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Mutu (*quality*) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh (Sinambela dan Poltak, 2019) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Mutu pelayanan yang baik ialah memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan.

Hasil studi awal berbeda dengan hasil penelitian menjadikan mutu pelayanan serta kepuasan pasien lebih baik di rawat inap yang disebabkan adanya perubahan kebijakan internal Puskesmas Arjasa serta akan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan adanya inovasi dalam pelayanan keperawatan terutama dalam pelayanan di bidang UKP (Usaha Kesehatan Perorangan), dengan cara selalu mengikuti adanya seminar-seminar, pelatihan, *update* ilmu lainnya demi terciptanya mutu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga para pasien yang datang di Puskesmas Arjasa mencapai kepuasan dari mutu pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Arjasa.

Dengan ini ketika mutu pelayanan dan kepuasan yang baik sudah tercapai diharapkan ke depannya bisa mempengaruhi atau menambah jumlah pasien khususnya di pelayanan

rawat inap Puskesmas Arjasa yang sebelumnya berkurang.

Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini sebagian besar responden yaitu sebanyak 53 responden 82.8 % menyatakan puas pada pelayanan di rawat inap Puskesmas Arjasa.

Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, karena penderita harus menginap. Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang dikutip dari Anggraini (2018).

Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan sejauh mana pengguna jasa atau produk suatu perusahaan sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima serta suatu harapan persepsi pengalaman yang diterima (Hasil Study Fatihudin dan Firmansyah, 2019).

Rumus kepuasan pasien didapat dari Kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien (Muninjaya, 2017)

Kepuasan pengguna layanan kesehatan memiliki kaitan yang erat dengan hasil pelayanan yang baik secara medis seperti kepatuhan pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan perawatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa tersebut.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini dilakukan analisa data dengan cara uji *chi-square* untuk mencari hubungan antara mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat inap, analisis bivariat ini bertujuan membandingkan dari Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien, karena hipotesis yang digunakan adalah hipotesis komparatif kategorik pada kelompok tidak berpasangan. Hasil uji *chi-square* di dapat nilai p value $< \alpha$, dengan $\alpha = 0,05$ artinya mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Puskesmas Arjasa.

Menurut Nursalam 2016, Mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jika instalasi sudah memiliki management kesehatan yang baik maka instansi tersebut juga akan memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik (Jihan & Silvia, 2019)

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. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Mutu dan kepuasan tidak dapat dipisahkan seperti layaknya dua sisi mata uang yang saling berhubungan dan mempengaruhi. Kualitas mutu memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan bidan. Hubungan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan tenaga kesehatan untuk memahami dengan seksama kebutuhan dan harapan pasien. Dengan demikian, tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien

melalui pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Kepuasan pasien pada akhirnya berpengaruh terhadap kesetiaan pasien kepada puskesmas yang memberikan kualitas yang memuaskan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo dengan nilai p value $\alpha 0.00 < 0.05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, E., Amrullah, A., & Madijanto, S., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*, 8 (2), hal. 158-163
- Devi Anyaprita, Kemal N. Siregar, Budi Hartono, Muhammad Fachri, Fajar Ariyanti, 2020. *Muhammadiyah Public Health Journal*. 1(1) :23-31
- Dewi, N., Prihandani, I., & Pradiptha, I., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS Di Klinik Bhayangkara Polda Bal. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 5 (2), hal. 1-7
- Febriawati, H. dan Yandrizal. (2019). *Manajemen dan Peran Puskesmas sebagai Gatekeeper*. 1 ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kawoco, Kusuma, & Widiani (2018) Literature Review: Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bantur. *Karya Tulis Ilmiah*.
- Komisi Akreditasi FKTP (2020), *Capaian Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)*. Jakarta : Kemenkes.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Lisna Maulina, T. Abdul Madjid, Indira Chotima. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2(2): 130-136.
- Menteri Kesehatan RI.(2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No.43 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Kemenkes.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Natassa, Jihan & Silvia. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an kabupaten Siak. *Jurnal kesehatan*. 8(2): 29-42
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta : Salemba Medika.