



Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023

Sari Inrianita^{1*}, Asriwati², Nur Aini³

¹Mahasiswa Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

^{2,3}Dosen Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

Alamat: Jalan Kapten Sumarsono No.107, Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kp. Lalang, Kec. Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20124

Korespondensi Penulis : Sariinrianita02@gmail.com*

Abstract : *The quality of health services is very important to measure how far the Community Health Center is in providing services to patients by looking at the number of BPJS patient visits at the Bukit Lawang Community Health Center, Langkat Regency, which only reached 82.00% in 2020, 77.9% in 2022 and 76.9% in 2023 compared to the target of 95%. Data from the Bukit Lawang Community Health Center, Langkat Regency for the period 2021-2023 showed fluctuations in the number of BPJS patient visits every month. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of public health services on patient satisfaction at the Bukit Lawang Health Center, Langkat Regency in 2023. The research design used a quantitative method with a cross-sectional study approach. The population in this study were all patients who visited the Bukit Lawang Health Center, Langkat Regency in 2023 with an average number of visits of 292 patients per month, the number of samples of 75 people was obtained using a purposive sampling technique. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analysis with logistic regression tests. The results of the study using the chi-square test showed that the variables reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness had a p-value <0.05. The results of the study using the logistic regression test showed that the variables reliability, empathy and responsiveness had a sig. <0.05 and the variables assurance and tangible had a sig. > 0.05. The conclusion of the study is that the variables that significantly affect patient satisfaction are the variables reliability, empathy and responsiveness and the variable that most significantly affects patient satisfaction is the variable reliability.*

Keywords : *Service Quality, Reliability, Patient Satisfaction*

Abstrak : Mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur seberapa jauh Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan melihat angka kunjungan pasien BPJS di puskesmas Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat yang baru mencapai 82,00% pada tahun 2020, 77,9% pada tahun 2022 dan 76,9% pada tahun 2023 dibandingkan target sebesar 95%. Data Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat periode tahun 2021-2023 terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pasien BPJS setiap bulannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan masyarakat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023 dengan jumlah rata-rata kunjungan sebanyak 292 pasien perbulan, jumlah sampel sebesar 75 orang diperoleh menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariate, bivariate dan multivariate dengan uji regresi logistic. Hasil penelitian dengan uji chi square diketahui bahwa variable *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* memiliki nilai p-value<0,05. Hasil penelitian menggunakan uji regresi logistic diketahui bahwa variable *reliability, empathy dan responsiveness* memiliki nilai sig.<0,05 dan variable *assurance dan tangible* memiliki nilai sig.>0,05. Kesimpulan dari penelitian bahwa variabel yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variable *reliability, empathy dan responsiveness* dan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah variabel *reliability*.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, *Reliability*, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar hidup yang menjadi tanggung jawab pemerintah salah satunya adalah kesehatan. Pada Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses kesehatan dan memperoleh

pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Artinya, dalam hal ini pemerintah wajib berupaya menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kriteria undang-undang tersebut (1).

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota adalah dinas kesehatan kabupaten/kota, sedangkan puskesmas bertanggungjawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya (2).

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas, agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (2).

Dalam rangka memenuhi hak masyarakat miskin sebagaimana diamanatkan konstitusi dan undang-undang, Departemen Kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah juga berdasarlan kajian bahwa indikator-indikator kesehatan akan lebih baik apabila lebih memperhatikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan kemiskinan. Melalui Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin ini diharapkan dapat menurunkan angka kematian bayi dan balita disamping dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan masyarakat miskin umumnya (3).

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia menempati peringkat ke 107 dari 189 negara, dengan nilai indeks 0,718 (4). Peringkat tersebut masih terbilang cukup jauh dan perlu ditingkatkan dengan upaya yang lebih serius demi pengembangan kapasitas SDM rakyat Indonesia secara menyeluruh. Oleh karena itu kesehatan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah salah satu urusan wajib dan tanggung jawab pemerintah bidang pelayanan dasar. Hal ini seperti yang tertera dalam Undang-undang No 2 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Kewajiban pemerintah adalah memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan menjamin aksesnya agar mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali (5).

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan

kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. dengan diberlakukannya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah menetap di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Tujuannya adalah agar seluruh masyarakat Indonesia dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di Puskesmas, Rumah Sakit, maupun balai pengobatan/klinik yang bekerja sama dengan program ini (6).

Berdasarkan data kantor operasional Pusat BPJS Kesehatan Indonesia jumlah peserta BPJS Kesehatan di bulan November 2021 adalah 229,51 juta peserta. Jumlah ini naik 7,05 juta orang atau 3,16% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang mencapai 222,46 juta orang. Sampai dengan 31 Desember 2021, jumlah peserta JKN-KIS sudah mencapai 235,7 juta jiwa atau sekitar 86% dari total penduduk Indonesia dan Target yang diharapkan BPJS Kesehatan yaitu 95% (7).

Pencapaian kinerja Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Medan terus meningkat. per 1 Januari 2022, jumlah peserta BPJS Kesehatan Cabang Medan mencapai 2,135 juta jiwa. Pencapaian kinerja Program JKN-KIS untuk BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan ini mencakup Kota Medan, Binjai dan Kabupaten Langkat. Jumlah peserta BPJS khusus kota Medan sebesar 2.998.208 jiwa dari total penduduk kota Medan sebesar 14,1 juta jiwa. BPJS Cabang Medan menargetkan capaian sebesar 95 %, berarti capaian peserta BPJS Kota Medan hanya mencapai target sebesar 90%. Lalu Pemerintahan Kota Binjai melalui program Binjai sehat terdaftar menjadi peserta hanya 8.978 jiwa dan Pemerintahan Kabupaten Langkat Sehat ada 15,000 jiwa (7).

Puskesmas sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan yang penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (8).

Upaya Kesehatan Masyarakat di Puskesmas, meliputi Upaya kesehatan masyarakat Esensial dan upaya kesehatan masyarakat Pengembangan. Upaya kesehatan masyarakat Esensial meliputi pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan

KIA dan KB, serta pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Upaya kesehatan masyarakat pengembangan meliputi pelayanan kesehatan jiwa, upaya kesehatan gigi masyarakat, pengobatan tradisional, komplementer dan alternatif, UKS, kesehatan indera, kesehatan lansia, serta kesehatan kerja dan olahraga (8).

Menurut Pohan, penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien/masyarakat), penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau asuransi, pemilik sarana kesehatan dan bagi administrator pelayanan kesehatan. Sisi pemakai jasa pelayanan (pasien/masyarakat) dimana pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (9).

Dalam melaksanakan pembangunan kesehatan Puskesmas Bukit Lawang membawahi 4 puskesmas pembantu. Kegiatan promotif yang dilakukan dalam upaya kesehatan pendamping ibu dan hamil dan ibu balita, yaitu: dalam bentuk promosi Inisiasi Menyusui Dini dan ASI Eksklusif, dalam upaya pelayanan keluarga berencana (KB) yaitu dengan bentuk promosi KB, sedangkan dalam upaya pengendalian penyebaran dan menurunkan kasus malaria dan TB Paru dilakukan dengan bentuk kegiatan promosi etika batuk dan promosi mengenai PHBS. Kegiatan preventif yang dilakukan Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat dalam upaya kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yaitu dalam bentuk kegiatan pendamping kelas Ibu dan balita, upaya kesehatan pelayanan gizi yaitu dalam bentuk surveilans dan pelacakan gizi buruk, upaya kesehatan pelayanan kesehatan bayi, yaitu dengan melakukan pengukuran timbang BB, pemberian vitamin A, dan imunisasi, upaya kesehatan pelayanan KB juga dilakukan dengan kunjungan ke rumah PUS yang tidak ber KB atau Drop Out, upaya pelayanan kesehatan ibu nifas dilakukan dengan melakukan kunjungan ibu nifas, serta upaya kesehatan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap sumber air minum dan sanitasi dasar adalah dengan cara memicu warga masyarakat untuk stop buang air besar sembarangan (10).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan di definisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pemenuhan kebutuhan untuk penggunaan ulang produk yang sama. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan. Puskesmas harus mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas, sebagai akibat positif dari pengembangan desa siaga. Selain itu juga harus mampu membina berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh desa siaga melalui pos kesehatan desa.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (11).

Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance/ confidence*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil survei dan study pendahuluan yang dilakukan peneliti pada awal bulan Juni 2022 di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang ketepatan datang ke Puskesmas untuk berobat untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang datang berobat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Pusekesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat.

Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak sesuai waktu kerja dan keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat. Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan. Kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, yang merupakan rancangan penelitian dimana variabel bebas dan variabel terikat diukur dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan bertujuan untuk menganalisa pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2022 yang diamati pada periode yang sama (12) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023 dengan jumlah rata-rata kunjungan sebanyak 292 pasien perbulan dari Januari sampai dengan Desember 2023. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 75 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji regresi logistik.

3. HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengumpulan data tentang karakteristik bahwa umur pasien dikelompokkan berdasarkan kategori umur yaitu responden lebih banyak yang berumur 45 – 60 tahun sebanyak 34 orang (45,3%). Responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 45 orang (60,0%), berdasarkan pendidikan responden mayoritas berpendidikan SD yaitu 34 orang (45,3%) dan berdasarkan kategori pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu 48 orang (64,0%). Sedangkan responden berdasarkan kepesertaan asuransi mayoritas peserta JKN-KIS sebanyak 58 orang (77,3%).

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

| Karakteristik | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Umur (Tahun) | | |
| < 45 tahun | 31 | 41,3 |
| 45 – 60 tahun | 34 | 45,3 |
| > 60 tahun | 10 | 13,3 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 45 | 60,0 |
| Perempuan | 30 | 40,0 |
| Pendidikan | | |

| | | |
|-----------------------------|----|------|
| SD | 34 | 45,3 |
| SMP | 18 | 24,0 |
| SMA | 23 | 30,7 |
| Pekerjaan | | |
| PNS | 3 | 4,0 |
| Pegawai Swasta | 3 | 4,0 |
| Wiraswasta | 15 | 20,0 |
| Petani | 48 | 64,0 |
| Buruh | 6 | 8,0 |
| Kepesertaan Asuransi | | |
| BPJS | 14 | 18,7 |
| JKN-KIS | 58 | 77,3 |
| Umum | 3 | 4,0 |

Hasil pengukuran tentang *reliability* lebih banyak baik, yaitu 44 orang (58,7%), selebihnya kurang sebanyak 31 orang (41,3%). Hasil pengukuran tentang *assurance* lebih banyak baik, yaitu 55 orang (73,3%), selebihnya kurang sebanyak 20 orang (26,7%). Hasil pengukuran tentang *tangible* lebih banyak kurang, yaitu 41 orang (45,3%), selebihnya baik sebanyak 41 orang (54,7%). Hasil pengukuran tentang *empaty* lebih banyak baik, yaitu 47 orang (62,7%), selebihnya kurang sebanyak 28 orang (37,3%). Hasil pengukuran tentang *responsiveness* lebih banyak baik, yaitu 48 orang (64,0%), selebihnya kurang sebanyak 27 orang (36,0%). Hasil pengukuran tentang kepuasan pasien lebih banyak puas, yaitu 42 orang (56,0%), selebihnya tidak puas sebanyak 33 orang (44,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kategori *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empaty*, *Responsiveness* dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

| Kategori | f | % |
|--------------------|----|------|
| Reliability | | |
| Baik | 44 | 58,7 |
| Kurang | 31 | 41,3 |
| Assurance | | |
| Baik | 55 | 73,3 |
| Kurang | 20 | 26,7 |
| Tangible | | |
| Baik | 34 | 45,3 |
| Kurang | 41 | 54,7 |

Tabel 2. (Lanjutan)

| Kategori | f | % |
|---------------|----|------|
| Empaty | | |
| Baik | 47 | 62,7 |

| | | |
|------------------------|----|------|
| Kurang | 28 | 37,3 |
| Responsiveness | | |
| Baik | 48 | 64,0 |
| Kurang | 27 | 36,0 |
| Kepuasan Pasien | | |
| Puas | 42 | 56,0 |
| Tidak Puas | 33 | 44,0 |

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian tentang *reliability*, diketahui dari 75 orang responden, yang menyatakan *reliability* baik dan puas sebanyak 36 orang (48,0%) sedangkan yang *reliability* baik dan tidak puas sebanyak 8 orang (10,7%). Dari 75 responden yang menyatakan *reliability* kurang dan puas sebanyak 6 orang (8,0%) sedangkan yang *reliability* kurang dan tidak puas sebanyak 25 orang (33,3%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *assurance*, diketahui dari 75 orang responden, yang menyatakan *assurance* baik dan puas sebanyak 38 orang (50,7%) sedangkan yang *assurance* baik dan tidak puas sebanyak 17 orang (22,7%). Dari 75 responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puas sebanyak 4 orang (5,3%) sedangkan yang *assurance* kurang dan tidak puas sebanyak 16 orang (21,3%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *tangible*, diketahui dari 75 orang responden, yang menyatakan *tangible* baik dan puas sebanyak 27 orang (36,0%) sedangkan yang *tangible* baik dan tidak puas sebanyak 7 orang (9,3%). Dari 75 responden yang menyatakan *tangible* kurang dan puas sebanyak 15 orang (20,0%) sedangkan yang *tangible* kurang dan tidak puas sebanyak 26 orang (34,7%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *empaty*, diketahui dari 75 orang responden, yang menyatakan *empaty* baik dan puas sebanyak 34 orang (45,3%) sedangkan yang *empaty* baik dan tidak puas sebanyak 13 orang (17,3%). Dari 75 responden yang menyatakan *empaty* kurang dan puas sebanyak 8 orang (10,7%) sedangkan yang *empaty* kurang dan tidak puas sebanyak 20 orang (26,7%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti

ada hubungan antara *empaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *responsiveness*, diketahui dari 75 orang responden, yang menyatakan *responsiveness* baik dan puas sebanyak 31 orang (41,3%) sedangkan yang *responsiveness* baik dan tidak puas sebanyak 11 orang (14,7%). Dari 75 responden yang menyatakan *responsiveness* kurang dan puas sebanyak 11 orang (14,7%) sedangkan yang *responsiveness* kurang dan tidak puas sebanyak 16 orang (21,3%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p $0,040 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

| Variabel | Kepuasan Pasien | | | | Total | | <i>p value</i> |
|------------------------------|-----------------|-------------|------------|-------------|-----------|--------------|----------------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| <i>Reliability</i> | | | | | | | |
| Baik | 36 | 48,0 | 8 | 10,7 | 44 | 58,7 | 0,000 |
| Kurang | 6 | 8,0 | 25 | 33,3 | 31 | 41,3 | |
| Total | 42 | 56,0 | 33 | 44,0 | 75 | 100,0 | |
| <i>Assurance</i> | | | | | | | |
| Baik | 38 | 50,7 | 17 | 22,7 | 55 | 73,3 | 0,000 |
| Kurang | 4 | 5,3 | 16 | 21,3 | 20 | 26,7 | |
| Total | 42 | 56,0 | 33 | 44,0 | 75 | 100,0 | |
| <i>Tangible</i> | | | | | | | |
| Baik | 27 | 36,0 | 7 | 9,3 | 34 | 45,3 | 0,000 |
| Kurang | 15 | 20,0 | 26 | 34,7 | 41 | 54,7 | |
| Total | 42 | 56,0 | 33 | 44,0 | 75 | 100,0 | |
| <i>Empaty</i> | | | | | | | |
| Baik | 34 | 45,3 | 13 | 17,3 | 47 | 62,7 | 0,000 |
| Kurang | 8 | 10,7 | 20 | 26,7 | 28 | 37,3 | |
| Total | 42 | 56,0 | 33 | 44,0 | 75 | 100,0 | |
| <i>Responsiveness</i> | | | | | | | |
| Baik | 31 | 41,3 | 17 | 22,7 | 48 | 64,0 | 0,040 |
| Kurang | 11 | 14,7 | 16 | 21,3 | 27 | 36,0 | |
| Total | 42 | 56,0 | 33 | 44,0 | 75 | 100,0 | |

Analisis Multivariat

Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Tahap I diketahui nilai *p-value* terbesar adalah variabel *assurance* (0,234) dan *tangible* (0,328) sehingga harus dikeluarkan dari model untuk multivariat karena memiliki nilai *p-value* 0,05.

Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Tahap II diketahui bahwa terdapat 3 variabel bebas yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena masing-masing variabel tersebut memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari $\alpha=5\%$. Variabel-variabel tersebut adalah variabel *reliability* (*sig.* = 0,000), variabel *empaty* (*sig.* = 0,001), dan variabel *responsiveness* (*sig.*=0,015).

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Tahap I

| Variabel | B | S.E | Wald | df | Sig | Exp (B) |
|-----------------------|---------|-------|--------|----|-------|---------|
| <i>Reliability</i> | 3,693 | 1,008 | 13,412 | 1 | 0,000 | 40,175 |
| <i>Assurance</i> | 1,210 | 1,016 | 1,417 | 1 | 0,234 | 3,352 |
| <i>Tangible</i> | 0,846 | 0,865 | 0,956 | 1 | 0,328 | 2,330 |
| <i>Empaty</i> | 2,541 | 0,991 | 6,575 | 1 | 0,010 | 12,693 |
| <i>Responsiveness</i> | 1,894 | 0,887 | 4,559 | 1 | 0,033 | 6,647 |
| <i>Constant</i> | -16,035 | 3,728 | 18,496 | 1 | 0,000 | 0,000 |

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Tahap II

| Variabel | B | S.E | Wald | df | Sig | Exp (B) |
|-----------------------|---------|-------|--------|----|-------|---------|
| <i>Reliability</i> | 4,194 | 0,976 | 18,447 | 1 | 0,000 | 66,271 |
| <i>Empaty</i> | 2,943 | 0,908 | 10,513 | 1 | 0,001 | 18,975 |
| <i>Responsiveness</i> | 2,059 | 0,843 | 5,968 | 1 | 0,015 | 7,836 |
| <i>Constant</i> | -14,375 | 3,438 | 17,486 | 1 | 0,000 | 0,000 |

4. PEMBAHASAN

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, dengan menggunakan analisis bivariat diketahui nilai $p = 0,000 (<0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *reliability* baik sebanyak 44 orang dimana sebanyak 81,8% merasa puas. Dari hasil multivariat dengan uji regresi logistik, variabel *reliability* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{sig.} < 0,005$.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Elvina (2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan p value 0,001. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan Nur Rofiah (2019) dengan hasil uji statistik didapatkan nilai p value 0,000, maka dapat dinyatakan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan petugas dengan kepuasan masyarakat di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2018 (13).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Wahid & Romadani, 2021), keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Penilaian pasien akan kurangnya daya tanggap terutama dalam kecepatan dokter dalam bertindak. Dalam kondisi sakit, responden pasien sangat mengharapkan pertolongan secepatnya dari petugas agar dapat mengurangi rasa sakitnya. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pasien berupa perawat bersikap ramah dan sopan, perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien (14). Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien (15).

Menurut Muninjaya (2019) Dimensi *Reability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Reliability* (keandalan) di anggap paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa (16).

Menurut Tjiptono (2020), kehandalan adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti rumah sakit memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first*

time). Selain itu juga berarti bahwa rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (17).

Menurut peneliti, pasien akan merasa puas jika mereka memiliki persepsi bahwa jika petugas administrasi handal (cepat, akurat dan mudah dihubungi) dalam memeriksa pasien dengan segera maka bagi pasien dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas dan sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan.

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, dengan menggunakan analisis bivariat diketahui nilai $p = 0,000 (<0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *assurance* baik sebanyak 55 orang dimana sebanyak 69,1% merasa puas. Dari hasil multivariat dengan uji regresi logistik, variabel *assurance* secara signifikan tidak memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{sig.} > 0,005$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arifuddin, dengan hasil uji *chi square* – Nilai $p = (0,531 > 0,05)$, berarti tidak ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro. Arifuddin berasumsi bahwa pasien kurang puas dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Mamboro karena perawat memperkenalkan diri kepada pasien dan perawat kurang menenangkan rasa cemas pasien penyakit yang diderita (18).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Elvina (2023), dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan p value 0,001. Menurut Elvina, jaminan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh semakin banyak jaminan kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang jaminan kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien (13).

Menurut Muninjaya (2019) Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopan, dan sifat petugas yang dapat di percaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan (16).

Istilah *assurance* diartikan sebagai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan

keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas pada dimensi assurance. Dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan pemberi jasa, keramahan yang mengacu pada bagaimana pemberi jasa berinteraksi dengan pelanggannya dan keamanan mereflesikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan yang diberikan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023.

Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, dengan menggunakan analisis bivariat diketahui nilai $p = 0,000 (<0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *tangible* kurang sebanyak 41 orang dimana sebanyak 63,4% merasa tidak puas. Dari hasil multivariat dengan uji regresi logistik, variabel *tangible* secara signifikan tidak memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{sig.} > 0,005$.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangibles* di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Amrullah (2020), yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau (19).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Damopolii (2019) menunjukkan bahwa uji chi square diperoleh nilai $P\text{value} = 0,001$, yang artinya ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Tk III Manado (20). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Sondakh (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, dengan nilai $P\text{value} = 0,003$ (21).

Menurut Muninjaya (2019), Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan kelengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu (16).

Tangible atau bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut (22).

Menurut peneliti, cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian, status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri. Petugas yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Penampilan fisik petugas dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, karena tiap pasien mempunyai citra bagaimana seharusnya penampilan seorang petugas. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan petugas tetapi mungkin akan lebih sulit bagi petugas untuk membina rasa percaya terhadap pasien jika petugas tidak memenuhi citra pasien.

Hubungan *Empaty* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, dengan menggunakan analisis bivariat diketahui nilai $p = 0,000 (<0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *empaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *empaty* baik sebanyak 47 orang dimana sebanyak 72,3% merasa puas. Dari hasil multivariat dengan uji regresi logistik, variabel *empaty* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{sig.} < 0,005$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Exda Lidiana (2020), menunjukkan bahwa dimensi kepedulian memiliki nilai signifikansi $0,001 < \alpha = 0,05$ sehingga dimensi kepedulian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (23). Penelitian Anwary (2020) menunjukkan bahwa nilai $P\text{value} = 0,006$, yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah (24). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Anton (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan empati terhadap

tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makasar, dengan nilai P value = 0,001 (25).

Menurut Muninjaya (2019), Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk di hubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa sangat tidak puas (16).

Menurut Tjiptono, daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien seringkali ditemukan, yaitu berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan di rumah sakit, keterlambatan pelayanan oleh petugas, kurang ramah dan kurang tanggap atas kebutuhan pasien, lamanya proses administrasi dan kenyamanan rumah sakit (17).

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat, dengan menggunakan analisis bivariat diketahui nilai $p = 0,040 (<0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat Tahun 2023. Diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan *responsiveness* baik sebanyak 48 orang dimana sebanyak 64,6% merasa puas. Dari hasil multivariat dengan uji regresi logistik, variabel *responsiveness* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{sig.} < 0,005$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nur'aeni (2020), dalam penelitiannya dari hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,008 < 0,05$ yang artinya ada hubungan indikator *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *responsiveness* yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan (26).

Menurut Muninjaya (2019), *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan (16).

Menurut Tjiptono, daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien seringkali ditemukan, yaitu berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan di rumah sakit, keterlambatan pelayanan oleh petugas, kurang ramah dan kurang tanggap atas kebutuhan pasien, lamanya proses administrasi dan kenyamanan rumah sakit (17).

Responsiveness (daya tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Menurut peneliti, penilaian responden tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas masih kurang memuaskan. Masih terdapatnya kelompok pasien yang tidak puas terhadap pelayanan puskesmas berarti bahwa keseluruhan aspek tersebut belum optimal dan harus ditingkatkan lagi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty dan Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat dengan nilai *p value* < 0,05. Hasil test dengan uji regresi logistik diketahui dari keseluruhan variabel independen, variabel yang dominan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Bukit Lawang Tahun 2023 adalah variabel *reliability* dengan nilai *p*. = 0,000 dan nilai Exp (B) terbesar = 66,271.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat yang telah memberikan tempat untuk dilaksanakannya penelitian hingga selesainya tesis ini dan kepada responden atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Almohammadi, K. M., Ingham, D. B., Ma, L., & Pourkashanian, M. (2015). Modelling dynamic stall of a straight blade vertical axis wind turbine. *Journal of Fluids and Structures*.
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode Servqual berdasarkan status akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193.
- Antari, N. K. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali. *Intisari Sains Medis*, 10, 492-496.
- Anton, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*. Makasar: Universitas Aufa Royhan.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 397.
- Arifuddin. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(6), 552-562.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2014). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2022). INFO BPJS Kesehatan Medan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Indeks Pembangunan Manusia 2021. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badaruddin, M. S., & Rahmat, M. (2023). Pengaruh ruang baca terhadap peningkatan kemampuan literasi siswa di sekolah dasar Negeri 034798 Pangguruan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1397-1402.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara Tk III Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Pedoman pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) Tahun 2008. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Elvina, M. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6686-6693.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia. (2015). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi oleh UU No. 2 Tahun 2015. Jakarta. Tersedia pada: <https://www.bphn.go.id/data/documents/15uu002.pdf>
- Kusuma, M. W. T., Aziz, A., & Mainil, R. I. (2016). Kaji eksperimental kinerja turbin angin sumbu vertikal tipe Darrieus H 4 blade profile NACA 2415 dengan variasi sudut pitch. Laboratorium Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik Universitas Riau.
- Lidiana, E. H. (2020). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. URECOL: University Research Colloquium, 122–125.
- Lilik. (2020). Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan. Jakarta: Zifatama Jawa.
- Lobat, & Erni, M. (2021). Analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi Tahun 2021. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Mainil, R. I. (2016). Kaji eksperimental turbin angin Darrieus-H dengan bilah tipe NACA 2415. PhD Thesis. Riau University.
- Muninjaya. (2019). Manajemen mutu pelayanan kesehatan (ed. 2). Jakarta: EGC.
- Nur'aeni, R. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2).
- Pohan, I. S. (2017). Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Profil Puskesmas Bukit Lawang Kabupaten Langkat. (2021).
- Sondakh, B. R. (2019). Pengaruh bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 101.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurrahman, R., & Suphandani, V. (2017). Penelitian numerik turbin angin Darrieus dengan variasi jumlah sudu dan kecepatan angin. Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknologi Industri.
- Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).
- Zahari, M., & Rahman, F. (2023). Optimalisasi penerapan kegiatan literasi dalam meningkatkan minat baca siswa sekolah dasar. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 8(1), 128-134.