

## FAKTOR MEDIS DAN FAKTOR NON-MEDIS YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA ERA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BERBAH SLEMAN TAHUN 2022

**Hesti Cahyaningtyas, Yullya Permina\***

STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

*email: yullya@stikesbethesda.ac.id*

### ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan di wilayah kerjanya. Hasil studi pendahuluan yang adanya kurang informasi tentang pengobatan dan adanya keluhan menunggu pelayanan kesehatan yang lama. Tujuan: Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi Covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman tahun 2022. Metode Penelitian: Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi 457 orang dan sampel penelitian ini 68 orang, dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner. Analisa data menggunakan uji univariat dan uji korelasi spearman rank. Hasil: Hasil analisis pada kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 54.4% (37 orang). Hubungan faktor medis dengan kepuasan pasien ( $p$ -value 0.011). Hubungan faktor non-medis dengan kepuasan pasien ( $p$ -value 0.002). Hasil analisis keeratan antara variabel faktor medis dan faktor non-medis dengan kepuasan pasien memiliki hubungan keeratan yang sedang. Kesimpulan: Ada hubungan antara faktor medis dan non-medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi Covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman. Saran: Diharapkan Puskesmas Berbah dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.

**Kata kunci:** faktor medis, faktor non medis, kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Background: Puskesmas is health service organizes public and individual health efforts working area. The results of preliminary studies it was found that there was a lack of information regarding treatment and complaints of waiting long queues for health services. Objective: The study conducted to determine the factors related to outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic era at the Berbah Health Center, Sleman in 2022. Methods: Type research is quantitative with cross-sectional approach. The population is 457 people and the sample is 68 people, with accidental sampling technique. Data analysis used univariate test and Spearman rank correlation test. Results: The results of the analysis on patient satisfaction in satisfied category were 54.4% (37 people). Relationship medical factors with patient satisfaction ( $p$ -value 0.011). Relationship non-medical factors with patient satisfaction ( $p$ -value 0.002). The results of the closeness analysis between medical factors and non-medical factors with patient satisfaction have moderate relationship. Conclusion: There relationship between medical and non-medical factors with outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic era at the Berbah Health Center, Sleman. Suggestion: Hoped that the Berbah Health Center can maintain and improve the quality of service.*

**Keywords:** *medical factors, non-medical factors, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kasus Covid-19 pertama kali dilaporkan di Wuhan, China, pada akhir tahun 2019, Covid-19 telah menyebar dengan cepat ke berbagai negara (Cheng Lai et al. 2020). Dampak yang ditimbulkan adanya pandemi *Covid-19* adalah kepuasan pasien pada sektor pelayanan kesehatan. Salah satu sektor pelayanan kesehatan tersebut adalah puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan. Puskesmas adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Masa pandemi saat ini, diharapkan Puskesmas dapat memberikan fasilitas yang baik kepada masyarakat untuk mencegah terjadinya penyebaran virus Corona dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan supaya tidak ada pasien yang merasa tidak puas.

Pandemi *Covid-19* saat ini, kepuasan pasien sangat penting untuk melihat dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, masih sama atau malah mengalami penurunan karena adanya pandemi *Covid-19*. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu terdapat faktor medis dan faktor non-medis yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Faktor medis terdapat pelayanan berupa fasilitas kesehatan, produk dan jasa yang diberikan, *caring*, prosedur yang diberikan tepat dan ketersediaan obat. Pada faktor non-medis terdapat fasilitas ruang tunggu, adanya tempat cuci tangan, pendaftaran, komunikasi dari petugas, dan lingkungan yang bersih serta nyaman. Studi pendahuluan di Puskesmas Berbah, didapatkan bahwa adanya keluhan terkait pengobatan yang diberikan kurang maksimal, ketanggapan tenaga kesehatan dalam menerima keluhan, kurangnya informasi mengenai pengobatan, poli gigi yang membatasi pelayanan, kurangnya kesediaan obat, sehingga pasien harus membeli obat diluar Puskesmas, dan waktu menunggu pelayanan yang lama.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini berlangsung selama 4 hari dimulai pada tanggal 08-12 September 2022 di Puskesmas Berbah Sleman. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang di Puskesmas Berbah dengan rata-rata per minggu 457 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah responden 68 pasien. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner sebanyak 36 pertanyaan yang telah

dimodifikasi oleh peneliti. Nomor ethical clearance untuk penelitian ini no. 172/KEPK.02.01/IX/2022 dari STIKES Bethesda Yakkum.

## HASIL

### 1. Analisis Univariat

#### a. Karakteristik responden

No.	Karakteristik	Frekuensi (N)	Persentase(%)
	Usia		
1	Remaja 17-25 tahun	9	13.3%
	Dewasa 26-45 tahun	26	38.2%
	Lansia 46-75 tahun	33	48.5%
	Total	68	100%
	Jenis kelamin		
2	Laki-laki	28	41.2%
	Perempuan	40	58.8%
	Total	68	100%
	Pendidikan		
3	Pendidikan rendah	11	16.2%
	Pendidikan menengah	38	55.9%
	Pendidikan tinggi	19	27.9%
	Total	68	100%
	Pekerjaan		
4	Tidak bekerja	16	23.5%
	Pelajar/mahasiswa	9	13.2%
	Buruh	15	22.1%
	Pegawai swasta	21	30.9%
	Pegawai negeri	7	10.3%
	Total	68	100%

- b. Faktor medis berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman Tahun 2022

No.	Kategori	Frekuensi (N)	Persentase(%)
1	Kurang	0	0%
2	Cukup	13	19.1%
3	Baik	55	80.9%
	Total	68	100%

- c. Faktor non-medis yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman Tahun 2022

No.	Kategori	Frekuensi (N)	Persentase(%)
1	Kurang	0	0%
2	Cukup	28	41.2%

No.	Kategori	Frekuensi (N)	Persentase(%)
3	Baik	40	58.8%
Total		68	100%

- d. Kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman tahun 2022

No.	Kategori	Frekuensi (N)	Presentase(%)
1	Tidak puas	0	0%
2	Cukup puas	31	45.6%
3	Puas	37	54.4%
Total		68	100%

## 2. Analisis Bivariat

- a. Hubungan faktor medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Berbah tahun 2022

<b>Kepuasan pasien</b> <b>Faktor medis</b>	<b>Tidak Puas (%)</b>	<b>Cukup Puas (%)</b>	<b>Puas (%)</b>	<b>Jumlah N (%)</b>	p	r
Kurang	0	0	0		0.011	0.306
Cukup	0	10 (76.9%)	3 (23.1%)	13 (19.2%)		
Baik	0	21 (38.2%)	34 (61.8%)	55 (80,8%)		
Total	0 (0%)	31 (45.6%)	37 (54.4%)	68 (100%)		

- b. Hubungan faktor non-medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Berbah tahun 2022

<b>Kepuasan pasien</b> <b>Faktor non-medis</b>	<b>Tidak Puas (%)</b>	<b>Cukup Puas (%)</b>	<b>Puas (%)</b>	<b>Jumlah N(%)</b>	p	r
Tidak cukup	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0.002	0.374
Cukup	0 (0%)	19 (67.9%)	9 (32,1%)			
Baik	0 (0%)	12 (30.0%)	28 (70,0%)	40 ( )		
Total		31 45.6%	37 (54,4%)	68 (100%)		

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

- a. Faktor medis yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman Tahun 2022

Hubungan faktor medis kategori cukup dengan kepuasan pasien kategori puas memiliki jumlah paling sedikit yaitu tiga responden (23.1%). Puskesmas memiliki peran dalam memberikan fasilitas kesehatan seperti tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker, bidan, dan ahli teknologi laboratorium) yang menunjang pelayanan kesehatan (Masyarakat 2019). Hasil tersebut didukung oleh peneliti (Hidayatullah, 2020) pada faktor medis salah satunya adalah komunikasi sangatlah penting karena dalam penggunaan bahasa yang mudah dipahami dapat membantu pasien memahami kondisi kesehatannya. Faktor medis pada obat atau apoteker pada penelitian (Amrullah, Satibi, and Fudholi 2020) mengatakan bahwa masih terkendala pada ketersediaan obat, sarana prasarana, petugas apotik yang belum dapat memberikan jaminan dan kurangnya rasa empati kepada pasien. Penelitian (Handayani 2016) menyebutkan bahwa faktor medis pada pelayanan Dokter responden memberikan respon bahwa pelayanan yang diberikan Dokter memuaskan, begitu juga pada pelayanan perawat, responden merasa puas dan merasa pelayanan yang diberikan tulus penuh kasih sayang. Selain itu fasilitas medis yang ada juga sudah memuaskan untuk para responden. Hasil dari penelitian (Librianty 2017) mengatakan bahwa terdapat faktor *caring* yang masuk dalam berjalannya faktor medis. *Caring* dapat menentukan kepuasan pasien, hal itu dapat terjadi karena perawat memberikan perhatian langsung kepada pasien.

Peneliti berasumsi bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Berbah benar-benar merasa terlayani dengan baik, dari factor komunikasi, pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan baik dari Dokter, perawat, apoteker, maupun bidan yang bertugas, responden merasa privasi mereka terjaga sehingga merasa nyaman dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada responden baik.

b. Faktor non-medis yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman Tahun 2022

Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam memberikan fasilitas keamanan, pengelolaan kesehatan lingkungan, adanya administrative, ruang tunggu yang nyaman, sistem udara yang bagus, komunikasi yang baik, dan fasilitas pendukung lainnya (Masyarakat 2019). Hal tersebut didukung pada penelitian(Waldi, Tasman, and Dode 2019) pada faktor non-medis pada kecepatan pelayanan responden memberikan tanggapan baik dan memuaskan dengan 37 orang (45.1%) dari 82

responden, hal tersebut dapat terjadi karena disaat para petugas bertatap muka langsung dengan pasien disitulah para petugas dengan cepat memberikan pelayanan. Peneliti (Anggraini and Suryawan 2015) mendapatkan responden yang menyatakan fasilitas non-medis baik dari 223 orang ada sebanyak 179 orang (80,3%) puas. Selain itu pada penelitian (Handayani, 2016) faktor non-medis lingkungan, responden merasa puas dengan lingkungan yang bersih dan ventilasi udara yang cukup. Fasilitas non-medis yang ada di Puskesmas Baturetno sudah memuaskan untuk para responden. Penelitian (Saragih, Pardede, and Sijabat 2017) petugas yang membantu berjalannya suatu pelayanan kesehatan sangat membantu dan langsung berhubungan dengan pasien, seperti petugas skrining dan petugas pendaftaran, sehingga responden bisa langsung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kesopanan dan keterampilan.

Peneliti berasumsi bahwa responden dapat merasa puas dan memberikan tanggapan baik, karena faktor non-medis yang terdiri dari lingkungan, fasilitas, pendaftaran, petugas, kerapian, kesopanan, kenyamanan, itu semua sudah terpenuhi sesuai dengan harapan penerima pelayanan kesehatan, sehingga pasien memberikan respon baik, terhadap apa yang sudah didapat.

c. Kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman tahun 2022

Puskesmas merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dasar tingkat pertama. Puskesmas memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Puskesmas juga bisa memberikan perawatan penyakit yang memadai, meski memang tidak selengkap di rumah sakit besar (Agustin 2022). Hasil analisis tersebut didukung oleh penelitian (Hidayatullah 2020) menyatakan bahwa 30 responden memberikan respon puas dengan persentase 76.7%. Penelitian Sebanyak 57,1% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 82,4% pasien menyatakan kualitas pelayanan baik (Rahmi, Hilda, and Noorma 2022).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Berbah memiliki tanggapan merasa puas dengan pelayanan diberikan, itu karena kualitas puskesmas, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen semakin baik pula merasa dan puas, para konsumen menerimanya. Variabel kepuasan pasien, responden memberikan penilaian sesuai dengan apa yang diterimakan apa yang dirasakan.

## 2. Analisis Bivariat

### a. Faktor medis Hubungan faktor medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Berbah tahun 2022

Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan korelasi Spearman ( $\rho$ ) menunjukkan adanya hubungan antara faktor medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi Covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman. Hubungan kedua variabel memiliki kekuatan koefisien korelasi sedang dengan nilai 0.306. Puskesmas Berbah memiliki berbagai pelayanan, salah satunya adalah pelayanan dalam Gedung, yang terdiri dari poli umum, poli kesehatan ibu dan anak, poli gigi, poli gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan konsultasi, dan pelayanan kefarmasian. Semua pelayanan dalam gedung saling berkaitan dalam memberikan kepuasan pada pasien. Menurut (Librianty 2019) kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat bergantung dari pelayanan dokter yang menyangkut tentang tanggung jawab seorang dokter, mudah dihubungi, memberikan rasa kepercayaan kepada pasien, dan tahu bagaimana cara mengurus pasien dengan teliti. Menurut penelitian (Hidayatullah 2020) mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan komunikasi yang terapeutik. Perawat memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik menjalin hubungan saling percaya, mencegah terjadinya masalah dan meningkatkan citra profesi. Menurut (Amrullah et al. 2020) mengatakan bahwa pelayanan apotik menunjang pelayanan medik terhadap kepuasan pasien. Pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan di apotik tidak tersedianya obat yang dibutuhkan, hal tersebut perlu ditanggulangi.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Berbah terkait dengan faktor medis yang terdiri dari produk, jasa, komunikasi, fasilitas, kenyamanan, keterampilan dalam prosedur, semua faktor tersebut sudah baik dirasakan oleh pasien dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.

### b. Faktor non medis Hubungan faktor non-medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Berbah tahun 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara faktor non-medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi Covid-19 di Puskesmas Berbah. Puskesmas merupakan sektor pelayanan kesehatan yang memiliki berbagai fasilitas pelayanan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Selain fasilitas kesehatan, terdapat fasilitas penunjang lainnya yang mempengaruhi berjalannya pelayanan kesehatan (Masyarakat 2019). Hasil analisis tersebut didukung dari hasil penelitian dari (Librianty 2017) yang menyatakan keadaan lingkungan Puskesmas juga memberikan rasa puas terhadap pasien yang berobat seperti kebersihan, tidak bising, nyaman, asri, dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas kegunaan seperti tempat duduk, pembuangan sampah yang tidak bau dan kotor. Penelitian lain (Rizal and Jalpi 2018) mengatakan bahwa pada faktor non-medis jarak tempuh dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena pasien akan memilih pelayanan kesehatan terdekat untuk berobat.

Peneliti berasumsi, berdasarkan hasil analisis yang didapat dari uji statistik Spearman rho, hal tersebut bisa terjadi karena pasien merasa bahwa faktor non-medis yang meliputi mengenai kesiapan petugas dalam membantu pasien, pendaftaran yang cepat, lingkungan Puskesmas Berbah yang bersih membuat pasien merasa puas dan menganggap pelayanan yang diberikan pihak pemberi layanan kesehatan sudah baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

- a. Karakteristik responden di Puskesmas Berbah paling banyak pada usia lansia dengan 33 orang (48.5%). Jenis kelamin perempuan dengan 40 orang (58.8%). Pendidikan menengah (SMP/SMA) dengan (55.9%). Pegawai swasta dengan 21 orang (30.9%).
- b. Distribusi frekuensi kepuasan pasien pada kategori puas memiliki respon sebanyak 37 orang (54.4%). Frekuensi faktor medis dengan kategori baik sebanyak 55 orang (80.9%). Distribusi frekuensi pada faktor non-medis dengan kategori baik sebanyak 40 orang (58.8%).
- c. Hasil analisis diperoleh  $p-0.011 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, menunjukkan ada hubungan antara faktor medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi Covid-19 di Puskesmas Berbah Sleman tahun 2022.



- d. Hasil analisis diperoleh  $p=0.002 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka ada hubungan faktor non-medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi *Covid-19* di Puskesmas Berbah Sleman tahun 2022.
- e. Hasil keamatan antara faktor medis dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era pandemi *Covid-19* di Puskesmas Berbah memiliki kekuatan yang sedang. Sedangkan pada faktor non-medis dengan kepuasan pasien juga memiliki kekuatan yang sedang.

## 2. Saran

Puskesmas Berbah dapat meningkatkan kembali pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada para petugas kesehatan maupun petugas yang membantu di Puskesmas Berbah, mempertahankan dan memperhatikan factor medis dan non medis untuk meningkatkan pelayanan terutama dalam penambahakan fasilitas tempat duduk bagi pasien di Puskesmas Berbah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta
2. Dr. Hari Pratono. M.Kes, selaku kepala Puskesmas Berbah, kab. Sleman.
3. Seluruh karyawan Puskesmas Berbah dan karyawan STIKES Bethesda Yakkum, Orang tua, saudara dan teman-teman seangkatan yang selalu mendukung dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Sienny. 2022. "Mengenal Puskesmas Dan Pelayanan Kesehatannya." *Alodokter*. Retrieved (<https://www.alodokter.com/jangan-ragu-ke-puskesmas-dan-dapatkan-pelayanan-kesehatan-ini>).
- Amrullah, Hafizh, Satibi Satibi, and Achmad Fudholi. 2020. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi Di Kabupaten Ogan Komering Ilir." *Majalah Farmaseutik* 16(2):193. doi: 10.22146/farmaseutik.v16i2.53647.
- Anggraini, M., and B. Suryawan. 2015. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung Tahun 2015." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan ...*
- Cheng Lai, Chih, Chih Yi Wang, Yu Hui Wang, Shun Chung Hsueng, Wen Chien Ko, and Po Hsu, Ren Hsueh. 2020. "Global Epidemiology of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Disease Incidence, Daily Cumulative Index, Mortality, and Their Association with

- Country Healthcare Resources and Economic Status.” *National Library of Medicine* 55. doi: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32199877/#:~:text=DOI%3A-10.1016/j.ijantimicag.2020.105946,-Free%20PMC%20article>.
- Handayani, Sri. 2016. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno.” *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian* 14(1):42. doi: 10.26576/profesi.135.
- Hidayatullah, Mohammad Syarif. 2020. “Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.” *Jurnal Keperawatan Profesional* 8(1):62–73. doi: 10.33650/jkp.v8i1.1022.
- Librianty, Nany. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016.” *Prepotif* 1(April):13–14.
- Librianty, Nany. 2019. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.” *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat* 1(2):10–17.
- Masyarakat, KEMENKES. Pusat Kesehatan. 2019. “PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2019.”
- Rahmi, Setya Nor, Hilda, and Nilam Noorma. 2022. “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” 9(1):1–6.
- Rizal, Achmad, and Agus Jalpi. 2018. “Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin.” *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi* 4(1):1. doi: 10.31602/ajst.v4i1.1553.
- Saragih, Masri, Jek Amidos Pardede, and Flora Sijabat. 2017. “Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien .” *Idea Nursing Journal* VIII(2):1–7.
- Waldi, Andi, Tasman Tasman, and Hartian Dode. 2019. “AKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KEMARAYA KOTA KENDARI.” *Miracle Journal Of Public Health (MJPH)* 2.