

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024

Fitria¹ Prayetni² Ari Sukma Nela³

Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia^{1,2,3}

Email: fitriafkes.student@gmail.com¹ pra24yetni@yahoo.com² arisukmanela@umitra.ac.id³

Abstrak

Hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan tahun 2021 didapatkan 56,7% pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan. Berdasarkan data dari 20 pasien yang sedang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, ada 16 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas bahkan tidak puas pada kurangnya pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan tanggung jawab petugas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024. Jenis penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian survey analitik dan menggunakan pendekatan desain cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 yang berjumlah 310 pasien dan jumlah sampel berjumlah 175 pasien. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Analisis datayang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji chi-square. Berdasarkan analisis data, diketahui sebagian besar tenaga kesehatan mempunyai kinerja yang kurang baik 54,3%, fasilitas yang kurang baik 52,6%, tenaga kesehatan memberikan komunikasi yang kurang baik 55,4% dan pasien tidak puas 53,1%. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor –faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai acuan bagi instansi dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tepat dan efektif dalam upaya mengurangi resiko terjadinya ketidakpuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Komunikasi, Fasilitas, Kepuasan Pasien

Abstract

Based on data from 20 patients who were visiting for a health check, 16 of them said they were dissatisfied with the services at the health center or even dissatisfied with the lack of service, discipline of service officers, responsibility of service officers, speed of service, fairness in getting service, lack of cleanliness of medical equipment, lack of ambulance and wheelchair facilities, lack of patient beds, lack of politeness and friendliness of health workers. The purpose of this study was to determine the factors that influence the level of patient satisfaction with health services at the Tiuh Tohou Health Center, Tulang Bawang Regency in 2024. The type of quantitative research, with an analytical survey research design and using a cross-sectional design approach. The population of this study was all patients who were treated at the Tiuh Tohou Health Center, Tulang Bawang Regency in 2024, totaling 310 patients and the number of samples was 175 patients. In this study, the sampling technique used was purposive sampling. Data analysis carried out in this study used the chi-square test. Based on data analysis, it is known that the majority of health workers have poor performance 54.3%, poor facilities 52.6%, health workers provide poor communication 55.4% and patients are dissatisfied 53.1%. Based on the results of statistical tests, a p-value <0.05 was obtained, which means that there is a relationship between factors related to patient satisfaction at the Tiuh Tohou Health Center, Tulang Bawang Regency in 2024. The results of this study are expected to be used as a reference for agencies in providing appropriate and effective patient services in an effort to reduce the risk of patient dissatisfaction in providing health services to patients.

Keywords: Health Services, Communication, Facilities, Patient Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. (Effendi, 2020). Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah. (WHO, 2020) Di Indonesia, dimensi mutu pelayanan kesehatan mengacu kepada 7 (tujuh) dimensi mutu yang diadaptasi dari WHO berupa efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Peningkatan pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu (Widiasari, 2019).

Manajemen dalam pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk meraih tujuan organisasi, merumuskan filosofi dan memperantai perubahan organisasi/instansi kesehatan. Proses manajemen adalah suatu kegiatan yang harus menerus tetapi sistematis tidak sembarangan atau asal saja melainkan secara teratur. Dalam peraturan yang terus menerus itu manajemen mempunyai tujuan yang akan dicapai tetapi meskipun tujuan telah dicapai, maka disusul atau dilanjutkan dengan berikutnya. Selanjutnya manajemen sebagai suatu proses, banyak tugas atau fungsi yang fundamental. Fungsi fundamental ini oleh beberapa ahli berlainan pendapat tetapi pada hakikatnya yang jadi klasifikasi pokok yaitu perencanaan, pengarah dan pengawasan. (Manuliang, 2020). Peningkatan Pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi masalah saat ini, dimana bagian pentingnya dengan mengevaluasi kepuasan pelanggan. Hal-hal yang dirasakan pasien dapat membantu menciptakan kebijakan dan manajemen yang tepat sesuai dengan alokasi sumber daya yang ada. Tingginya tingkat kepuasan pasien merupakan hasil dari usaha untuk memprioritaskan pikiran dan pendapat pasien dalam pemilihan layanan kesehatan, dalam memilih waktu temu dengan tenaga kesehatan dan jenis perawatan yang diusulkan (Afrashtehfaret al., 2020).

UU No 17 & PP No. 28 Tahun 2024 mengatur berbagai aspek teknis melalui 1.072 pasal yang mencakup penyelenggaraan upaya kesehatan, pelayanan kesehatan, pengelolaan tenaga medis dan tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, serta ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan. Pelayanan kesehatan primer (*primary health care/PHC*) merupakan landasan awal yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Namun seringkali peran PHC terabaikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Banyak studi telah membuktikan peran PHC sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan yang memberikan manfaat dari segi efektifitas, efisiensi, dan biaya pelayanan kesehatan. Keberlangsungan dan kinerja PHC dalam sistem pelayanan kesehatan perlu keterlibatan berbagai pihak, terutama pemerintah. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan di puskesmas (Nursalam, 2020). Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien juga adalah suatu metrik penting yang harus di pertimbangkan oleh penyedia layanan kesehatan di suatu

puskesmas, kepuasan pasien juga merupakan hasil akhir evaluasi terhadap pelayanan yang di berikan dengan membandingkan harapan pasien dengan pelayanan yang sebenarnya diterima (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan di puskesmas. Dengan demikian, kepuasan pasien di Puskesmas bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pasien. Namun, pelayanan terkadang tidak sesuai denganapa yang diinginkan oleh pasien, dan kepuasan pasien masih di bawah standar (Cici Afriani et al., 2023) Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga tidak sedikit pasien merasakan tidak puas (Kemenkes, 2023). Hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan tahun 2021 didapatkan 56,7% pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan, pada persepsi kehandalan (50,7%), persepsi ketanggapan (26,9%), persepsi jaminan (37,3%), persepsi empati (43,3%) dan persepsi mutu layanan yang berwujud (25,4%) (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2021).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, keandalan. Dan menurut Muninjaya (2019) juga ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawaratan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak. Pusat kesehatan masyarakat disebut Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. (Anita dkk, 2019) Kementerian Kesehatan (Kemenkes, 2021) melaporkan, terdapat sebanyak 10.205 puskesmas di Indonesia pada tahun 2020. Puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.6086 non-rawat inap. Jumlah puskesmas bertambah 0,7% dari 2019 yang sebesar 10.134 unit dengan jumlah rawat inap sebanyak 4.048 dan non rawat inap 6.086 puskesmas meningkatnya jumlah puskesmas mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yang menyebutkan puskesmas berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan di tingkat pertama. Selain itu, puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah sekitar. (Permenkes No 43, 2019).

Menurut Nursalam (2020), kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan kesehatan (pasien/klien) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, mutu pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syaiful (2022) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasiendi RS Bhayangkara Surabaya, menyebutkan bahwa dari ke dua belas faktor yang ada, terdapat 3 faktor yang berhubungan

dengan kepuasan pasien yaitu kinerja dengan p-value 0,002, komunikasi dengan p-value 0,000 dan fasilitas dengan p-value 0,012. Penelitian ini sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou. Dengan mengetahui ada nya faktor-faktor maka pihak manajemen Puskesmas dapat membuat strategi yang tepat untuk mengatasi pelayanan kesehatan. Sarana pelayanan di puskesmas sebagian besar dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang berkunjung (Jember, 2021). Berdasarkan data Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang, tahun 2022 jumlah kunjungan pasien mencapai 10.430 pasien, tahun 2023 mengalami penurunan hingga mencapai 8.860 pasien, dan tahun 2024 yang sudah tercatat hanya mencapai 7.950 pasien, berbeda dengan Puskesmas Gedung Aji Dan Puskesmas Penawar Jaya, yang setiap tahunnya, jumlah kunjungan pasien meningkat 10-30% per 1.000 pasien, hal ini membuktikan bahwasanya, Puskesmas Tiuh Tohou merupakan salah satu Puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang mengalami penurunan (Profil PKM Tiuh Tohou, 2024).

Berdasarkan hasil prasurvey yang peneliti lakukan pada tanggal 15 November 2024 di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang dengan cara melakukan wawancara singkat kepada 20 pasien yang sedang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang, 4 dari 20 pasien mengatakan pelayanan di puskesmas sudah cukup puas, sedangkan 16 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas bahkan tidak puas pada kurangnya pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kurangnya kebersihan alat-alat kesehatan, kurangnya fasilitas mobil ambulance dan kursi roda, kurangnya tempat tidur pasien, kurangnya kesopanan dan keramahan petugas kesehatan (Profil Puskesmas Tiuh Tohou, 2022 & 2023). Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian dengan menggambarkan suatu keadaan atau masalah yang digali melalui pengamatan yang terjadi di lapangan, dengan menggunakan pendekatan desain *cross-sectional* dimana penelitian yang berfokus pada waktu pengukuran penelitian hanya dalam satu waktu secara bersamaan tanpa dilakukan pengukuran kembali (Notoatmodjo, 2018). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024. Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti tersebut (Notoatmodjo, 2018). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 yang berjumlah 310 pasien. Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi (Setiadi, 2017). Sampel penelitian ini diambil menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan :

e^2 : Tingkat penyimpangan yang diinginkan 0.05 (5%)

N : Besaran populasi

n : Besaran sampel

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N(d)^2}{310}}$$

$$n = \frac{310}{1 + \frac{310(0,05)^2}{310}}$$

$$n = \frac{310}{1 + 0,0025}$$

$$n = \frac{310}{1,0025}$$

$$n = \frac{310}{1,0025}$$

$$n = 174,6 = 175 \text{ pasien}$$

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang sama berdasarkan kriteria sampel (Sugiyono, 2018).

Kriteria sampel:

1. Kriteria inklusi: Bersedia menjadi pasien tanpa paksaan dengan menandatangani lembar *informed consent*; Berusia 18-60 tahun; Bisa membaca dan menulis; Tidak mengalami gangguan mental.
2. Kriteria Eksklusi: Pasien mengalami gangguan pendengaran; Pasien mengalami gangguan kesehatan jiwa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien

Tabel 1. Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
25 - 35 Tahun	70	40,0%
> 35 Tahun	105	60,0%
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien berusia > 35 tahun yang berjumlah 105 pasien (60,0%)

Tabel 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	95	54,3
Perempuan	80	45,7
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 95 pasien (54,3%).

Tabel 3. Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	30	17,1
SMP	50	28,6

SMA	65	37,1
Perguruan Tinggi	30	17,1
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien mempunyai pendidikan SMA yang berjumlah 65 pasien (37,1%).

Tabel 4. Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	48	27,4
IRT	36	20,6
PNS	20	11,4
Swasta	21	12,0
Wiraswasta	50	28,6
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah 50 pasien (28,6%).

Analisis Univariat

Tabel 5. Kinerja

Kinerja	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	95	54,3
Baik	80	45,7
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar tenaga kesehatan mempunyai kinerja yang kurang baik berjumlah 95 pasien (54,3%).

Tabel 6. Fasilitas

Fasilitas	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	92	52,6
Baik	83	47,4
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien mendapatkan fasilitas yang kurang baik berjumlah 92 pasien (52,6%).

Tabel 7. Komunikasi

Komunikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	97	55,4
Baik	78	44,6
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar tenaga kesehatan memberikan komunikasi yang kurang baik berjumlah 97 pasien (55,4%).

Tabel 8. Kepuasan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	93	53,1
Puas	82	46,9
Jumlah	175	100,0

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien tidak puas berjumlah 93 pasien (53,1%).

Analisis Bivariat

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, maka dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*, yaitu:

Hubungan Kinerja Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 95 tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja kurang baik terdapat 83 pasien (87,4%) yang tidak puas, sedangkan dari 80 tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja baik, terdapat 70 pasien (87,5%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,000 atau p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor kinerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 48,417 yang artinya tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja kurang baik berpeluang 48 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja baik.

Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 92 tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas kurang baik terdapat 59 pasien (64,1%) yang tidak puas, sedangkan dari 83 tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas baik, terdapat 49 pasien (59,0%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 2,577 yang artinya tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas kurang baik berpeluang 2 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas baik.

Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 97 tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi kurang baik terdapat 79 pasien (81,4%) yang tidak puas, sedangkan dari 78 tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi baik, terdapat 64 pasien (82,1%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,000 atau p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor komunikasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 20,063 yang artinya tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi kurang baik berpeluang 20 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi baik.

Pembahasan

Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien berusia > 35 tahun yang berjumlah 105 pasien (60,0%), berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 95 pasien (54,3%), pendidikan SMA yang berjumlah 65 pasien (37,1%) dan mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah 50 pasien (28,6%). Gender atau jenis kelamin merupakan ciri sifat dari seorang individu baik laki-laki maupun perempuan, sifat yang melekat pada kaum laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara sosial dan kultural. Misalnya, bahwa perempuan itu dikenal lemah lembut, cantik, emosional, atau keibuan. Sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan, perkasa yang secara empiris tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Menurut Tangkudung (2019) bahwa jenis kelamin, mengacu pada perbedaan biologis antara perempuan dan laki-laki; perbedaan secara biologi ini dibawa sejak lahir dan tak dapat diubah. Gender adalah perbedaan peluang, peran, dan tanggung jawab antara laki-laki dan perempuan sebagai hasil konstruksi sosial dalam kehidupan berkeluarga. Gender sering diidentikkan dengan jenis kelamin, padahal gender berbeda dengan jenis kelamin. Secara etimologis 'gender' didefinisikan sebagai harapan-harapan budaya terhadap laki-laki dan perempuan atau 'gender' adalah perbedaan laki-laki dan perempuan dilihat dari konstruksi sosial budaya. Dengan kata gender adalah suatu konsep kultural yang dipakai untuk membedakan peran, perilaku, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengindikasikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara umur dengan kepuasan pasien terutama adalah umur muda. Menurut Azwar (2019) umur atau usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda. Layanan kesehatan yang berkaitan dengan umur seseorang terutama di umur yang sudah lanjut memerlukan fasilitas kesehatan yang lengkap, sehingga memudahkan dalam penanganan kesehatannya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamri et al (2019) menyatakan bahwa variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien karena nilai $p\text{-value} = 0,750 > 0,05$. Pendidikan pada dasarnya adalah kemampuan seseorang untuk merubah kemampuan dan sikap sehingga ketika menghadapi masalah lebih mudah untuk mendapatkan solusi atau pemecahannya. Apalagi yang berkaitan dengan layanan kesehatan yang banyak menimbulkan masalah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofia (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan pendidikan ($p\text{-value} = 0,011 < 0,05$) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengindikasikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terutama semakin tinggi pendidikan semakin baik SDM nya.

Menurut Syah (2020), pendidikan adalah proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian yang lebih tinggi bagi makhluk manusia yang telah berkembang secara fisik dan mental, yang bebas dan sadar kepada Tuhan, seperti termanifestasi (terwujud) dalam alam sekitar intelektual, emosional dan kemanusiaan dari manusia. Setiap negara maju tidak akan pernah terlepas dengan dunia pendidikan. Semakin tinggi kualitas pendidikan suatu negara, maka semakin tinggi pula kualitas sumber daya manusia. Pekerjaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan setiap orang untuk bertahan hidup atau memenuhi berbagai kebutuhan. Setiap orang melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, karena kebutuhan

dasar adalah kebutuhan yang harus dipenuhi dan tidak dapat ditunda. Kebutuhan tersebut misalnya kebutuhan pokok seperti makan, minum, sandang, pendidikan, dan lain-lain. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan pangan, manusia membutuhkan uang, dan uang biasanya diperoleh melalui kerja. Menurut Anaroga (2019) kerja merupakan penggunaan proses fisik dan mental dalam mencapai tujuan yang produktif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu salah satunya adalah pendidikan dan pekerjaan, karena berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan diketahui nilai p-value variabel pendidikan dan pekerjaan $< 0,05$ yaitu 0,000 dan 0,001, hal ini dikarenakan semakin rendah pendidikan pasien maka semakin kurang pasien mendapatkan informasi kesehatan serta tidak mengetahui pentingnya prosedur tindakan-tindakan yang akan dilakukan petugas kesehatan kepada pasien, serta sibuknya pasien dalam melakukan pekerjaan, sehingga pasien jarang bahkan tidak pernah melakukan kunjungan ke Puskesmas.

Hubungan Kinerja Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 95 tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja kurang baik terdapat 83 pasien (87,4%) yang tidak puas, sedangkan dari 80 tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja baik, terdapat 70 pasien (87,5%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,000 atau p-value $< 0,05$ atau yang artinya terdapat hubungan faktor kinerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 48,417 yang artinya tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja kurang baik berpeluang 48 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang mempunyai kinerja baik. Masih belum maksimalnya kepuasan pengguna layanan kesehatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor yaitu gagal dalam berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, salah satunya mutu pelayanan kesehatan yang kurang maksimal (Nursalam, 2018)

Salah satu penyebab tidak terpenuhinya harapan masyarakat adalah kinerja karyawan yang buruk. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Masyarakat tidak menyampaikan apa yang menjadi keinginan dan harapannya, sehingga penyedia layanan tidak memenuhi apa yang menjadi harapannya. Ketidakpuasan masyarakat dapat juga disebabkan oleh mutu pelayanan yang kurang baik (Nursalam, 2018). Dampak dari ketidakpuasan masyarakat adalah masyarakat akan menyebarkan berita negatif kepada masyarakat yang lain. Hal ini akan menurunkan citra puskesmas sehingga bisa menurunkan keberhasilan dalam upaya pencapaian program puskesmas. Mengingat permasalahan di atas maka untuk meningkatkan kepuasan pelayanan menurut Pohan, S. Imbolo dikutip Andriani (2017) dalam memberikan pelayanan kesehatan supaya terjadi kepuasan masyarakat diperlukan pelayanan yang bermutu. Layanan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan masyarakat, sehingga masyarakat selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih.

Hasil penelitian Feri dan Fitriana (2019) tentang Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), diperoleh hasil bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Tingkat hubungan cukup kuat dan positif (*Correlation coefficient* =

0,754) artinya semakin baik kinerja petugas kesehatan maka semakin puas masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa penting sekali untuk menampilkan kinerja yang baik sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Erlina (2019) tentang kepuasan Layanan pasien JKN berhubungan dengan kinerja petugas kesehatan di RSIA Harapan Mulia Tangerang, yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang (P value = 0,003). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS, yaitu semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu instansi pelayanan kesehatan. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasa atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila kinerja petugas kesehatan juga ditingkatkan dan sebaliknya pasien akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan apabila kinerja yang ditunjukkan kurang berkualitas. Kepuasan pasien tersebut timbul dari adanya tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti petugas kesehatan yang menangani masalah dengan tepat dan profesional, petugas kesehatan yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan.

Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 92 tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas kurang baik terdapat 59 pasien (64,1%) yang tidak puas, sedangkan dari 83 tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas baik, terdapat 49 pasien (59,0%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 2,577 yang artinya tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas kurang baik berpeluang 2 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memberikan fasilitas baik. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Nursalam (2014) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor bukti fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, seragam pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Muninajaya (2011) dalam Nursalam (2014), bukti fisik dapat meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Kuntoro (2010), menyatakan bahwa komponen struktur pelayanan berhubungan dengan penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa fasilitas fisik yaitu kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti fasilitas di tempat penelitian sudah cukup bagus, namun sebagian pasien kurang puas dengan fasilitas yang ada, hal ini dikarenakan walau alat dan prasarana menunjang namun jika tidak dapat dimanfaatkan oleh pasien maka tidak akan ada manfaatnya yang baik.

Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan

Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, dari 97 tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi kurang baik terdapat 79 pasien (81,4%) yang tidak puas, sedangkan dari 78 tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi baik, terdapat 64 pasien (82,1%) yang puas. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,000 atau p-value < 0,05 atau yang artinya terdapat hubungan faktor komunikasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 dengan nilai OR sebesar 20,063 yang artinya tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi kurang baik berpeluang 20 kali lebih besar menyebabkan pasien tidak puas dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi baik. Jenis komunikasi yang paling lazim digunakan dalam pelayanan keperawatan di puskesmas adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional atau menguraikan obyek, observasi dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi dan menguji minat seseorang (Purnamasari & Utami, 2020) Keuntungan komunikasi verbal dalam tatap muka yaitu memungkinkan tiap individu untuk merespon secara langsung. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal dapat terjadi secara langsung atau tatap muka dan tidak langsung atau melalui telepon, telekonferen, tulisan, dan lain-lain. Komunikasi verbal dalam bentuk tulisan dapat berupa dokumentasi asuhan keperawatan, catatan-catatan, pengumuman, tugas tertulis, berita-berita di surat kabar (Soleman & Cabu, 2021)

Menurut Nursalam (2018) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor pasien tidak puas adalah kurangnya komunikasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan kepada pasien baik komunikasi tentang perkembangan status kesehatan maupun komunikasi tentang prosedur pengobatan yang akan dijalani pasien. Menurut Dharma (2018) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik yaitu tata cara komunikasi yang diberikan kepada pasien untuk mengetahui keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien., sehingga apabila keluhan pasien teratasi maka sebagian besar pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Menurut penelitian Ulya (2023) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2022. Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian Hidayatullah (2020) tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso dengan p-value 0,001 atau p-value < 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka menurut peneliti sebagian besar pasien tidak puas dengan komunikasi yang diberikan oleh petugas kesehatan, hal ini dikarenakan rendahnya pendidikan pasien serta usia yang tidak produktif sehingga kurang mendapatkan informasi kesehatan tentang pelayanan atau prosedur pengobatan yang diberikan oleh petugas kesehatan, namun dalam hasil analisis bivariat didalam penelitian terdapat beberapa pasien yang mendapatkan komunikasi baik namun tidak puas, hal ini dikarenakan dari hasil analisis jawaban pasien di lembar kuesioner diketahui beberapa pasien merasa pelayanan yang didapatkan terlalu lama, kurangnya kebersihan alat medis yang digunakan kepada pasien serta kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas, sedangkan ada juga beberapa pasien yang tidak mendapatkan komunikasi baik namun ada

pasien yang puas, hal ini dikarenakan pelayanan yang didapatkan pasien sangat cepat, biaya sangat terjangkau, serta pasien mendapatkan fasilitas sarana dan prasarana yang baik. Dari hasil analisis penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semakin besar perawat yang memberikan komunikasi tidak baik akan berpeluang lebih besar pasien tidak puas, sebaliknya jika perawat memberikan komunikasi yang baik, maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang di terima.

Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian terdapat keterbatasan penelitian, yaitu:

1. Peneliti hanya menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian sehingga yang di dapat hanya sebatas jawaban dari kuesioner tersebut, tanpa melakukan observasi secara langsung kepada petugas kesehatan tentang komunikasi yang diberikan kepada pasien.
2. Ada sebagian pasien yang tidak mau mengisi lembar kuesioner, hal ini dikarenakan pasien terburu-terburu dengan pekerjaan lainnya serta pasien kurang paham dengan soal-soal yang ada dilembar kuesioner

KESIMPULAN

1. Diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien berusia > 35 tahun, berjenis kelamin laki-laki, pendidikan SMA dan mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta
2. Diketahui bahwa Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024, sebagian besar pasien tidak puas
3. Tenaga kesehatan Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang, mempunyai kinerja yang kurang baik dan berpengaruh pada kepuasan pasien
4. Pasien Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang, mendapatkan fasilitas yang kurang baik dan berpengaruh pada kepuasan pasien
5. Tenaga kesehatan Di Puskesmas Tiuh Tohou Kabupaten Tulang Bawang, memberikan komunikasi yang kurang baik dan berpengaruh pada kepuasan pasien

Saran

1. Bagi Puskesmas. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai acuan bagi pihak Puskesmas agar tenaga kesehatan dapat meningkatkan kinerjanya dengan maksimal yaitu dengan cara memberikan pelayanan kepada pasien yang tepat dan efektif dalam upaya mengurangi resiko terjadinya ketidak kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien, melakukan komunikasi yang efektif, memberikan edukasi dan sosialisasi, memberikan pelayanan yang tepat waktu, menjelaskan semua prosedur tindakan yang akan diberikan kepada pasien dan mencatat semua dari hasil pemeriksaan atau pengobatan yang diberikan kepada pasien, serta menyediakan fasilitas sarana prasarana yang menunjang pelayanan kesehatan.
2. Bagi Universitas Mitra Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian yang sejenis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan
3. Bagi Peneliti Selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti selanjutnya sehingga mengetahui terkait faktor resiko dan kebijakan apa yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya ketidak kepuasan pada pelayanan kesehatan di puskesmas namun dengan faktor yang berbeda seperti produk atau jasa pelayanannya, harga, kepemimpinan dan jarak pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrashtehfaret al., 2020. Konsep Mutu Pelayanan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Andriani et al., (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu.
- Anita dkk, 2019. Hubungan Mutu pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan.
- Cici Afriani et al., (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta
- Dinas Provinsi Lampung. 2021. Profil Kesehatan Dinas Provinsi Lampung. Depkes. Lampung.
- Effendi, (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019
- Faridah et al., (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020
- Hasyim, (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassikassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2019.
- Kemenkes, 2023. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Kotler, Philip., dkk. (2019). Manajemen Pemasaran, Edisi 11, Jilid 2, Jakarta: Terjemahan PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusmiran, Eny. (2018). Soft Skills Caring Dalam Keperawatan. Edisi Dua. Jakarta: Trans Info Media.
- Manuliang, 2020. Manajemen Kesehatan Dalam Lingkup Keperawatan. Yogyakarta: Medikal Book.
- Morrison & Burnard, (2017). Caring Dalam Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoatmodjo. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam, 2020. Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Pakpahan, 2020. Konsep Manajemen Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes No 43, 2019. Pusat Kesehatan Masyarakat. Materi Pokok Pelayanan Kesehatan. Kemenkes RI. Jakarta.
- Pohan, A. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan. Rajawali Pers.
- Profil PKM Tiuh Tohou, 2024. Profil Kesehatan Puskesmas Tiuh Tohou. Lampung.
- Setiadi. (2017). Konsep & Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfa Beta.
- Sulistyaningsih. (2021). Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif-Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- WHO. 2021. Pelayanan Dalam Keperawatan. USA. Terjemahan: Philadelphia
- Widiasari, 2019. Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.