

# **PENGARUH KINERJA DOKTER, PERAWAT DAN PEGAWAI ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN**

Sagita Candra Puspitasari<sup>1</sup>, Dhian Ika Prihananto<sup>2</sup>, Mochammad Malik Ibrahim<sup>3</sup>  
[gitacandra2624@gmail.com](mailto:gitacandra2624@gmail.com)

<sup>1</sup>Program Studi S1-Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri  
Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi DIII-Keperawatan, Universitas Nusantara PGRI Kediri

<sup>3</sup>Program Studi DIV-Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Arrahma  
Mandiri Indonesia

## **ABSTRAK**

Permasalahan kinerja dan kepuasan pasien sering terjadi di puskesmas dan terdapat keluhan bahwa pasien merasa masih kurang puas dengan pelayanan dimana menyatakan bahwa pelayanan petugas yang masih kurang ramah dan mengeluh pelayanan lamban sehingga harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan. Kajian pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien belum pernah dilakukan di Puskesmas Pandaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pandaan. Jenis penelitian adalah kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional*. Jumlah sampel sebanyak 94 pasien di instalasi rawat jalan. Instrumen menggunakan skala *likert*. Metode pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan Analisis Uji normalitas data Kolmogorov Smirnov, Uji Linieritas, Uji Korelasi Spearman dan Uji Regresi logistic dengan metode Enter. Hasil penelitian menunjukkan variabel kinerja pegawai terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan ( $p=0,001$ ,  $POR=33$ ). Simpulan, kinerja (dokter, perawat, dan pegawai administrasi) merupakan factor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pandaan.

**Kata Kunci : Kinerja, Kepuasan, Puskesmas**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan puskesmas yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan kepercayaan pelanggan. Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan pasien (Suwartiningsih, 2018). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah

100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Nurhidayat & Zainaroh, 2020).

Permasalahan kinerja dan kepuasan pasien di puskesmas dan rumah sakit di Indonesia, di antaranya di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan pasien yang menilai kinerja kurang sebanyak 21 (70%) dan pasien merasa tidak puas 21 (70%) (Hafid, 2014), dan di Ruang IGD RSUD Salewangan Maros menunjukkan bahwa sebagian besar bahwa pasien yang menilai kinerja perawat kurang baik sebanyak 22 orang (51,2%). Hal itu dapat dilihat dari penilainya pasien di ruang IGD yang mayoritas memiliki penilaian kurang buruk mengenai kinerja perawat di ruang IGD RSUD Salewangan Maros (Putri & Haskas, 2022). Sedangkan di Puskesmas Batu Ketulis Kabupaten Lampung Barat menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menilai kinerja petugas kesehatan mempunyai kinerja yang buruk berjumlah 78 (60,0%) dan tidak puas berjumlah 69 (53,1% ) (Nurhidayat & Zainaroh, 2020), dan di Puskesmas Kawangkoan menunjukkan 36 pasien menilai kinerja perawat dalam kategori kurang baik dan 28 pasien menyatakan kurang puas (Lumanaw, Mandagi & Wowor, 2021). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kinerja dan angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kinerja pegawai dan kepuasan pasien masih menjadi permasalahan baik di rumah sakit maupun di Puskesmas.

Salah satu faktor keberhasilan pelayanan kesehatan yaitu berasal dari kinerja dari petugas di puskesmas. Kinerja petugas sangat mempengaruhi persepsi pasien dan kepuasan pasien (Safitri & Wahyono, 2021). Untuk menunjang kepuasan masyarakat, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan adalah meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, sebab dengan adanya peningkatan kinerja dari tenaga kesehatan, maka dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Feri & Fithriana, 2019). Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Maka untuk meningkatkan kepuasan pasien, sebaiknya melakukan evaluasi terhadap kinerja

petugas kesehatan di rawat jalan secara rutin dan berkala agar tingkat kepuasan pasien juga meningkat (Rustifani, Rumana, & Anggraini, 2015).

Studi pendahuluan awal di Puskesmas Pandaan dengan wawancara terhadap 20 responden di instalasi rawat jalan, terdapat keluhan bahwa pasien merasa masih kurang puas dengan pelayanan dimana menyatakan bahwa pelayanan petugas yang masih kurang ramah dan mengeluh pelayanan lamban sehingga harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, Permasalahan ini disebabkan oleh salah satu faktor kinerja pegawai yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas. Kajian terkait pengaruh kinerja pegawai dokter, perawat dan pegawai administrasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas pandaan belum pernah dilakukan. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian “pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pandaan”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional* yang dilakukan di bulan September-Oktober 2021. Populasi berjumlah sekitar 1.568 pasien dengan jumlah sampel target sebanyak 94 pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Pandaan. Teknik pengambilan sampel dengan *Accidental Sampling* yaitu penarikan sampel secara kebetulan. Variabel independen yaitu kinerja pegawai (dokter, perawat, administrasi) dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas sebelum digunakan dalam penelitian di Puskesmas Pandaan dan pengukuran instrumen menggunakan skala *likert*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono & Puspandhani, 2020). Analisis data menggunakan SPSS 24 dengan dilakukan uji yang pertama yaitu distribusi frekuensi dan yang kedua yaitu normalitas data untuk mengecek kenormalan data dengan Kolmogorov Smirnov dan uji yang ketiga mengecek linieritas dilakukan Uji Linearitas untuk mengecek apakah variabel independent dan dependen memiliki linearitas hubungan, selanjutnya dilakukan uji yang keempat dilakukan Uji Korelasi Spearman untuk menganalisis hubungan antar variabel dan analisis yang terakhir Uji Regresi Logistik untuk menjelaskan besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis pekerjaan Pasien di Puskesmas Pandaan

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	17-40 tahun	60	63,8
	>40 tahun	34	36,2
Tingkat Pendidikan	Dasar	19	20,2
	Menengah	63	67,0
	Atas	12	12,8
Jenis Pekerjaan	Tidak Bekerja	49	52,1
	Swasta	40	42,6
	PNS	2	2,1
	Petani	3	3,2
	Total	94	100

Berdasarkan tabel 1, diperoleh hasil bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 17-40 tahun sebanyak 60 responden (63,8%). Sedangkan pada variabel tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan pada tingkat menengah yaitu berpendidikan SMA sebanyak 63 responden (67%). Pada variabel jenis pekerjaan sebagian besar tidak bekerja yaitu sebanyak 49 orang (52,1%) yaitu ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa, pensiunan dan pengangguran.

### Uji Normalitas Data

Uji Normalitas untuk mengetahui data pada variabel independent dan dependen yang diteliti apakah berdistribusi normal atau tidak normal. Uji Normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov karena jumlah sampel > 50 yaitu jumlah keseluruhan sebanyak 94 responden.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data Variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pasien

Variabel	Mean	Median	SD	Min-Max	95% CI	Kolmogorov-Smirnov
Skor Kinerja Pegawai	30,13	30,17	2,338	24-36	29,65-30,61	0,000 (Tidak Normal)

Skor Kepuasan Pasien	28,87	29,00	1,370	25-33	28,59- 29,15	0,000 (Tidak Normal)
----------------------------	-------	-------	-------	-------	-----------------	-------------------------

Berdasarkan hasil tabel 2, menunjukkan hasil bahwa skor kinerja pegawai dan skor kepuasan pasien mempunyai nilai  $p < 0,05$ , kedua kelompok data pada variabel independent dan dependen mempunyai distribusi data tidak normal sehingga analisis uji korelasi pearson tidak dapat digunakan. Alternatif uji yaitu statistik non parametrik dengan korelasi spearman namun harus memenuhi syarat linearitas.

### Uji Linearitas

Uji Linearitas ini dilakukan mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel kinerja pegawai terhadap variabel kepuasan pasien. Berikut hasil uji Linearitas pada variabel kinerja pegawai dan kepuasan pasien :

Tabel 3. Hasil Uji linearitas Data Variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pasien

Variabel	R	F	df	Sig	Hasil Uji
Skor Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pasien	0,361	1,873	94	0,061	Linear

Berdasarkan hasil tabel 3, menunjukkan nilai *Deviation from Linearity Sig* adalah 0,061 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien. Sehingga Syarat uji linearitas terpenuhi dan dapat menggunakan uji statistik non parametrik yaitu korelasi spearman.

### Analisis Bivariat

Uji bivariat dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan dua uji yaitu uji korelasi spearman untuk menganalisis hubungan antara variabel kinerja pegawai dan variabel kepuasan pasien dan uji regresi logistik untuk menjelaskan pengaruh kinerja pegawai terhadap variabel kepuasan pasien. Berikut hasil uji statistik non parametrik korelasi spearman dan regresi logistik pada variabel kinerja pegawai dan kepuasan pasien :

Tabel 4. Hasil Analisis Korelasi Spearman Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pandaan

	<b>Kepuasan Pasien</b>
<b>Kinerja Pegawai (Dokter, Perawat dan Administrasi)</b>	r=0,304 p=0,003 n=94

#### Uji Korelasi Spearman

Berdasarkan hasil tabel 4, diperoleh nilai  $p=0,003 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan pasien yang bermakna secara statistic dengan nilai korelasi spearman sebesar 0,304 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang lemah.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Logistik Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pandaan

<b>Faktor</b>	<b><math>\alpha</math> (Konstanta)</b>	<b><math>\beta</math> (Koefisien)</b>	<b>p-value</b>	<b>POR</b>
Kinerja dokter, perawat, administrasi kurang optimal	-0,095	3,497	0,001	33,00

#### Uji Regresi Logistik

Berdasarkan tabel 5, diperoleh nilai  $p=0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kinerja pegawai yang kurang dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pandaan. Nilai POR=33 artinya kinerja pegawai (dokter, perawat dan administrasi) yang kurang optimal memiliki risiko terjadinya pasien mengalami kurang puas sebesar 33 kali lebih besar dibandingkan dengan kinerja pegawai yang baik.

### **PEMBAHASAN**

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Wardani, 2019). Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Feri & Fithriana, 2019). Hal ini juga sejalan dengan

pendapat yang disampaikan Hidayah, Muhardi & Suwarsih (2022) menjelaskan sumber daya manusia yang setiap saat berhadapan dengan pasien, sehingga dituntut untuk selalu melayani pasien dengan kinerja yang memuaskan untuk menunjang kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat dikelola dengan baik maka organisasi tersebut pun akan berjalan efektif. Dengan kata lain, kelangsungan hidup fasilitas kesehatan bergantung kinerja tenaga kesehatan dan karyawan yang bekerja di dalamnya diantaranya yaitu dokter, perawat dan pegawai administrasi. Pegawai atau petugas kesehatan harus memiliki kompetensi yang tepat dalam melakukan pekerjaannya untuk mewujudkan kinerja dan keberhasilan kerja petugas kesehatan dalam jangka panjang. Peningkatan kinerja petugas kesehatan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas (Safitri & Wahyono, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara kinerja pegawai (dokter, perawat dan administrasi) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pandaan dan kinerja pegawai yang kurang optimal memiliki risiko terjadinya pasien mengalami kurang puas sebesar 33 kali lebih besar dibandingkan dengan kinerja pegawai yang baik. Hasil ini didukung teori yang disampaikan Feri & Fithriana (2019) menjelaskan bahwa kinerja merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama dan kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang di harapkan. Jika seorang pegawai memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, maka proses penyelesaian pekerjaan akan semakin cepat selesai, dengan semakin cepat selesai pekerjaan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat akan naik seiring dengan baiknya kinerja pegawai. Hal ini juga sependapat dengan yang disampaikan dalam Darmawanto & Ariyanto (2020) Peningkatan kinerja mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien atau dapat dikatakan bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya kinerja pegawai dan menurut

pendapat (Safitri & Wahyono, 2021) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan setiap pasien berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi, sedangkan kinerja tenaga kesehatan akan berdampak terhadap kemajuan instansi puskesmas tersebut untuk mengevaluasi pelayanan

Hasil penelitian ini didukung penelitian Hafid (2014) terdapat hubungan yang signifikan secara statistik kinerja dengan tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dengan nilai  $p=0,008 < 0,05$  dan penelitian Feri & Fithriana (2019) juga sejalan dengan penelitian ini dengan menunjukkan hasil uji statistik dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,568, yang berarti variabel kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 56,8%. Dan hasil uji t (t-test) memperoleh nilai t hitung sebesar  $9,749 > t_{tabel} 1,669$ , yang berarti bahwa kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kendalsari.

Penelitian Putri, Haskas & Sriwahyuni (2022) juga mendukung hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa ebagian besar responden belum mendapat perawat yang memperhatikan keluhan pasien, perawat juga jarang memberikan motivasi kesembuhan kepada pasien dan perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan. Hal ini tentunya membuat pasien tidak merasa nyaman yang menjadikan pasien menilai kinerja perawat pada kategori kurang puas. dan hasil hasil uji statistik juga menjelaskan dengan nilai p- value sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$  yang berarti adanya pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya yang mendukung hasil penelitian ini diantaranya (Rustifani, Rumana & Anggraini, 2015), (Luan, Prayogi, Badi'ah & Murwani, 2018), (Wardani, 2019), (Rama, Wowor & Gannika, 2019), (Septiadi, Wahidi & Anindita, 2020), (Lumanaw, Mandagi, & Wowor, 2021), (Fardhoni, Sedjati & Permana, 2021), (Mulyani & Hakim, 2021)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandaan adalah kinerja pegawai (dokter, perawat dan petugas administrasi). Saran bagi peneliti lain merekomendasikan perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait variable lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas seperti kompetensi, fasilitas, loyalitas, komunikasi efektif, kualitas pelayanan, waktu tunggu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawanto & Ariyanto, M. (2020) ‘Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pasar Muara Bungo’, *Jurnal Rekaman : Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), pp. 92–102. Available at: <https://ojs.jurnalrekaman.com/index.php/rekaman/article/view/40>.
- Fardhoni, Sedjati, R.S., & Permana, I. . (2021) ‘Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon’, *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(1), pp. 10–17.
- Feri, N., & Fithriana, N. (2019) ‘Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang )’, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), pp. 152–159. Available at: [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id) 152.
- Hafid, M. A. (2014) ‘Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa’, *Jurnal Kesehatan*, 7(2), pp. 368–375. Available at: <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/56>.
- Hidayah, N., Muhardi, & Suwarsih, S. (2022) ‘Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien’, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XIII(1), pp. 115–121.
- Luan, M.G., Prayogi, A.S., Badi’ah, A., & Murwani, A. (2018) ‘Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta’, *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1(2), pp. 9–28.
- Lumanaw, H., Mandagi, C., & Wowor, R. (2021) ‘Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di

- Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa', *Jurnal KESMAS*, 10(4), pp. 136–142.
- Mulyani, N., Hakim, L. & H. (2021) 'Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar', *Journal Unismuh*, 2(1), pp. 234–250. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Nurhidayat, M., & Zainaroh, M. A. (2020) 'Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan pada Tingkat Kepuasan Pasien', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), pp. 187–194.
- Putri, R.A., Haskas, Y., & Sriwahyuni. (2022) 'Pengaruh Kinerja Perawat Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), pp. 274–279.
- Rama, R.E., Wowor. M., & Gannika, L. (2019) 'Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Keperawatan*, 7(1), pp. 1–7. doi: 10.35790/jkp.v7i1.24348.
- Rustifani, Y., Rumana, N.A., & Anggraini, M. (2015) 'Hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015', *Inohim*, 3(1), pp. 1–8.
- Safitri, R.D., & Wahyono, B. (2021) 'Indonesian Journal of Public Health and Nutrition Hubungan Antara Kinerja Petugas Poli KIA Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Rembang 1 Article Info', *Ijphn*, 1(3), pp. 697–702. Available at: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>.
- Septiadi, H., Wahidi, K.R., & Anindita, R. (2020) 'Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi', *Journal of Hospital Management*, 3(1), pp. 335–343.
- Sugiyono & Puspanthani, M. . (2020) *Metode Penelitian Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwartiningsih, R. (2018) 'Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur', *JIMMU*, 3(2), pp. 120–125.
- Wardani, R. K. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih', *Jurnal Simplex*, 2(3), pp. 20–29.