
Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Fithriyani^{1*}, Miko Eka Putri²

^{1,2}Prodi S1 Keperawatan dan Profesi Ners, Fak. Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahim
Jl. Prof. Dr. M. Yamin SH, No.30 Lebak Bandung, Kota Jambi, 36130, Jambi, Indonesia

*Email Korespondensi : fithri.yani25@yahoo.co.id

Submitted : 10/02/2026

Accepted: 09/03/2026

Published:31/03/2026

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator of the quality of health services in primary facilities such as health centers because it reflects the extent to which services meet the expectations and needs of patients. This satisfaction not only determines clinical success but also affects public trust in public health services and the regularity of patient visits. The health facility that is widely used by the community is the Health Center. Puskesmas The success of health services is seen from community satisfaction which is also a benchmark for service quality in an effort to improve health. The study aimed to find out the factors related to health service satisfaction at the Putri Ayu Health Center, Jambi City. Satisfaction factors include tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Samples were carried out to people who visited the Putri Ayu health center in Jambi City in 2024 with an accidental sampling technique with a total of 48 people. The research was conducted from October 2024 to August 2025 at the Putri Ayu Health Center. The research design used was descriptive analysis with univariate and bivariate data analysis. The results of the univariate analysis were obtained by Tangible with the Satisfied category 66.7%, Reliability with the Satisfied category 58.3%, responsiveness with the Satisfied category 66.7%, Assurance with the Satisfied category 79.2% and empathy with the Satisfied category 66.7% and the bivariate analysis found that there was a relationship between Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty with satisfaction in health services. The conclusion of the study was obtained that more than most of the factors in the satisfaction category and there was a relationship between factors related to satisfaction of health services. Suggestions for the Putri Ayu Health Center to optimize services to the community so that they can increase community satisfaction with health services

Keywords: *health services, health centers, satisfaction*

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan di fasilitas primer seperti Puskesmas karena mencerminkan sejauh mana pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Kepuasan ini tidak hanya menentukan keberhasilan klinis tetapi juga memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan masyarakat dan keteraturan kunjungan pasien. Fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas Kesuksesan pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan masyarakat yang juga merupakan tolak ukur kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan kesehatan. Penelitian itu bertujuan untuk mengetahui factor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Faktor kepuasan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Sampel dilakukan kepada masyarakat yang berkunjung di puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tahun 2024 dengan teknik *Accidental sampling* dengan jumlah 48 orang. Penelitian dilakukan pada Oktober 2024 sampai Agustus 2025 di Puskesmas Putri Ayu. Desain penelitian yang digunakan Analisa deskriptif dengan analisa data univariat dan bivariat. Hasil analisa univariat didapatkan Tangible dengan

kategori Puas 66,7%, Reliability dengan kategori Puas 58,3 %, responsiveness dengan kategori Puas 66,7 %, Assurance dengan kategori Puas 79,2% dan empathy dengan kategori Puas 66,7% dan analisa bivariat didapatkan ada hubungan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Kesimpulan penelitian didapatkan lebih dari sebagian besar faktor dalam kategori puas dan terdapat hubungan antara faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan. Saran bagi puskesmas putri ayu untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan kesehatan, puskesmas

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia Sehat 2020. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu

sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. (Azhari, et al, 2022).

Puskesmas merupakan salah satu pelayanan yang berjalan dibidang kesehatan dan bertanggung jawab dalam upaya penyelenggaraan kesehatan pada masyarakat yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dilingkungan kerja (Ulumiyah, 2018). Pemanfaatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, seperti faktor organisasi dan faktor konsumen. Faktor organisasi meliputi: Akses sosial, keterjangkauan lokasi, serta ketersediaan sumber daya. Pada faktor konsumen meliputi: Pendidikan, persepsi masyarakat, pengetahuan dan mata pencaharian (Rumengan et al., 2015).

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah terciptanya kepuasan pasien yang

salah satunya ditentukan oleh peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Kusnanto, 2006).

Pelayanan dalam hal ini adalah mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas. Dengan jumlah tenaga perawat paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di Puskesmas. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan di puskesmas sangat tergantung pada kinerja perawat Puskesmas dalam melaksanakan layanan keperawatan di Puskesmas (Asmuji, 2013).

Layanan keperawatan di Puskesmas yang semakin meningkat oleh tuntutan masyarakat sehingga membuat perawat sebagai profesi mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi contoh keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar (Wulandari, 2015).

Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas) adalah bidang khusus dari keperawatan yang merupakan gabungan dari ilmu keperawatan, ilmu kesehatan masyarakat yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang di

berikan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik sehat maupun sakit atau yang mempunyai masalah kesehatan/keperawatan secara komprehensif melalui upaya-upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan melibatkan peran aktif masyarakat dan diharapkan dapat mandiri dalam memelihara kesehatannya (Efendi Fery, 2009).

Penelitian (Munawwaroh, 2022) faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi, sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu, lingkungan puskesmas, dan pelayanan perawat. Sementara penelitian (Mernawati, 2016) adanya hubungan antara faktor (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang. Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi sebagai salah satu unit pelayanan teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Jambi dituntut menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan khususnya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu, pelayanan kesehatan ini tertuang dalam 6 program pokok dan program pengembangan Puskesmas yaitu : Promosi Kesehatan, Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Ibu dan Anak & Keluarga Berencana, Perbaikan Gizi Masyarakat, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular dan Upaya Pengobatan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan

masyarakat meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* Di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif, menggunakan pendekatan cross sectional tentang faktor -faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Putri Ayu Jambi pada bulan Oktober tahun 2024 sampai dengan Juli 2025. Populasi dalam

penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dengan jumlah sampel 48 orang. Teknik pengambilan

Sampel dilakukan dengan teknik *Accidental sampling* dimana sampel ditemui pada saat penelitian. Instrument penelitian yang digunakan dalam bentuk lembar kuesioner tentang factor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang terdiri dari 28 soal meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*. Analisa data penelitian ini yaitu Analisa univariat dan bivariat dengan dilakukan uji chi-square dengan p-value >0,5.

HASIL

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 1 Distribusi Rata-rata Usia Responden

N	Mean	Median	Minimum	Maximum
48	37.58	38.50	11	55

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa usia responden rata-rata 37.58 dengan usia minimum 11 tahun dan maksimum 55 tahun. Rata-rata usia responden menggambarkan dalam rentang usia produktif.

b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin (n=48)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	34	70.8
Laki-laki	14	29.2

Berdasarkan tabel 2 didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 70.8%.

c. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan (n=48)

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	6	12,5
SMP	8	16,7
SMA	20	41,7
PT	14	29,2

Berdasarkan tabel. 3 didapatkan Pendidikan responden sebagian besar (41,7%) SMA.

d. Pekerjaan

Tabel .4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan (n=48)

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Bekerja	20	41,7
Tidak bekerja	28	58,3

Berdasarkan tabel 4. didapatkan Sebagian besar responden tidak bekerja yaitu 58,3%.

2. Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan (n =48)

Kepuasan pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang puas	24	50,0
Puas	24	50,0

Berdasarkan tabel 5. didapatkan bahwa bahwa kepuasan responden dalam pelayanan kesehatan 50 % kurang puas dan 50% puas.

Tabel 6. Komponen kepuasan dalam pelayanan kesehatan (n =48)

Komponen kepuasan dalam pelayanan kesehatan	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Tangible</i>	Kurang puas	16	33,3
	Puas	32	66,7
<i>Reliability</i>	Kurang puas	20	41,7
	Puas	28	58,3
<i>Responsiveness</i>	Kurang puas	16	33,3
	Puas	32	66,7
<i>Assurance</i>	Kurang puas	10	20,8
	Puas	38	79,2
<i>Emphaty</i>	Kurang puas	16	33,3
	Puas	32	66,7

Berdasarkan tabel 6 didapatkan komponen kepuasan dalam pelayanan berupa *Tangible* dengan kategori Puas 66,7%, *Reliability* dengan kategori Puas 58,3 %, *responsiveness* dengan kategori Puas 66,7 %, *Assurance* dengan kategori Puas 79,2% dan *emphaty* dengan kategori Puas 66,7%.

3. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan

Tabel 7 Faktor Yang berhubungan dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan

Komponen		Kepuasan				Total	%	P-Value
		Kurang Baik		Baik				
		f	%	f	%			
<i>Tangible</i>	Kurang Baik	14	29.2	2	4.2	16	33.3	0,001
	Baik	10	20.8	22	45.8	32	66.7	
<i>Reliability</i>	Kurang Baik	20	41.7	0	.0	20	41.7	0,000
	Baik	4	8.3	24	50.0	28	58.3	
<i>Responsiveness</i>	Kurang Baik	16	33.3	0	0	16	33.3	0,000
	Baik	8	16.7	24	50	32	66.7	
<i>Assurance</i>	Kurang Baik	10	20.8	0	0	10	20.8	0,001
	Baik	14	29.2	24	50	38	79.2	
<i>Emphaty</i>	Kurang Baik	16	3,3	0	0	16	33,3	0,000
	Baik	8	16.7	24	50	32	66.7	

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan p -value $< 0,005$ yang artinya ada Tangible hubungan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bintang et al., 2022) ada hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p -value 0.000, hubungan kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p -value 0.000, hubungan ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p -value 0.000, hubungan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p -value 0.000, hubungan empati (empathy) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022 dengan p -value $0.000 < 0,05$. Sementara penelitian (Kusumawati et al., 2023) didapatkan bahwa Faktor Reability (Keandalan) merupakan factor yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungatan.

PEMBAHASAN

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien puskesmas. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang professional diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien. Faktor-faktor *tangibles* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus dapat ditingkatkan untuk dapat mengoptimalkan kepuasan pasien.

Faktor *Tangible* dapat dirasakan secara langsung oleh pasien yang

berkunjung dengan adanya ketersediaan fasilitas secara fisik dan perlengkapan yang memadai serta perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung. Hasil penelitian didapatkan Tangible dengan kategori Puas 66,7%. Fasilitas fisik dari puskesmas dapat dilihat dari Gedung yang bersih dan terawat dengan petugas yang rapi, memiliki peralatan kesehatan yang memadai, ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien, apotek dengan jumlah obat yang lengkap dan ruang pemeriksaan pasien yang memadai dan terjaga privasi.

Faktor *Reability* (keandalan) merupakan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Hasil penelitian didapatkan Reliability dengan kategori Puas 58,3 %. Menurut Supardi et al. (2008) reability (keandalan) adalah penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga kesehatan. Keandalan, kualitas pelayanan diukur dari performance atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan dan menghormati pasien.

Faktor *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.. Pegawai ataupun perawat yang profesional akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Hasil penelitian didapatkan responsiveness dengan kategori Puas 66,7 %. Daya tanggap dapat berupa mendengarkan keluhan pasien, petugas yang memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik, memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan serta lamanya proses pemberian obat.

Faktor *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan/pasien terhadap jasa yang ditawarkan. Indikatornya meliputi jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu, kemampuan petugas pelayanan atas pengetahuan terhadap informasi secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas. Hasil penelitian didapatkan Assurance dengan kategori Puas 79,2%. Didalam Assurance petugas harus selalu sabar menghadapi keluhan pasien, dokter yang ramah terhadap pasien yang datang, petugas yang selalu senyum terhadap pasien yang datang, dan sabar memberi penjelasan kepada pasien.

Faktor *Empati* berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien dan membantu menyelesaikan, petugas tidak acuh tak acuh, selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta memperhatikan apa yang disampaikan oleh klien, mudah dihubungi, selalu memberikan perhatian pada klien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien. Hasil penelitian didapatkan empathy dengan kategori Puas 66,7%. Kekurangan dalam empathy pada penelitian dalam dokter menanyakan kabar dan keadaan pasien dan mengenal setiap pasien yang datang berobat.

Hasil penelitian ini didapatkan $p\text{-value} < 0,005$ yang artinya ada Tangible hubungan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bintang et al., 2022) ada

hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan $p\text{-value}$ 0.000, hubungan kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan $p\text{-value}$ 0.000, hubungan ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan $p\text{-value}$ 0.000, hubungan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan $p\text{-value}$ 0.000, hubungan empati (empathy) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022 dengan $p\text{-value}$ $0.000 < 0,05$. Sementara penelitian (Kusumawati et al., 2023) didapatkan bahwa Faktor Reability (Keandalan) merupakan factor yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungatan.

Kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima tentunya meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas..selain dari faktor kepuasan *tangibles* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), juga dari faktor lain yang menjadi penentu meningkatnya kepuasan pelayanan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan gambaran komponen kepuasan dalam pelayanan berupa Tangible dengan kategori Puas 66,7%, Reliability dengan kategori Puas 58,3 %, responsiveness dengan kategori Puas 66,7 %, Assurance dengan kategori Puas 79,2% dan empathy dengan kategori Puas 66,7%. Serta ada hubungan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dengan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

SARAN

Bagi puskesmas Putri Ayu dapat meningkatkan sistem pelayanan kepada

masyarakat melalui *tangibles* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati) sebagai pemberi pelayanan kesehatan, untuk dapat mengoptimalkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada mitra kegiatan penelitian yaitu Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dan Universitas Baiturahim yang telah memfasilitasi dari segi sarana prasarana dan biaya kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Arikunto, S (2010), *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azhari, M., Nurul, K., & Susilo, W. (2022). 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu'. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2)
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di puskesmas martubung. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6.
- Effendy, N. 2015. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Effendy, Fery. (2013). *Makhfudli, Keperawatan Kesehatan Komunitas, Teori dan Praktik dalam keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Fauziah, Syifa, (2012). Skripsi: Gambaran Persepsi masyarakat tentang peran perawat puskesmas di Kelurahan Bintara Kota Bekasi. Skripsi. Depok: UI
- Fahra, R. U., Widayati, N., & Sutawardana, J. H. (2017). Hubungan peran perawat sebagai edukator dengan perawatan diri pasien diabetes melitus tipe 2. *Universitas Jember Repository Asset*, 2(1), 67–72.
- Ferry Efendi, M. (2007). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Ferry Efendi. <https://books.google.co.id/books?id=LKpz4vwQyT8C>
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Dwi Prasetyawan, R. (2023). Halaman 62-72. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72
- Potter, P.A & Perry, A.G (2005). *Fundamental Of Nursing: Fundamental Keperawatan*. Alih Bahasa Yasmin Asih. Jakarta: EGC
- Permenkes Nomor 279 (2006) tentang pedoman penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas, Jakarta
- Robbins S.P. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia
- Mernawati, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Munawwaroh. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277