

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Antara UPTD Puskesmas Cot Ba'u Dengan UPTD Puskesmas Sukajaya Kota Sabang Tahun 2025

Ervina

Akademik Keperawatan Ibusina, Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Sabang; nerservina@gmail.com

Submitted: 08/06/2026

Accepted: 10/06/2026

Published: 22/06/2026

ABSTRACT

The quality of health services is one of the important indicators in improving the level of public health. Community health centers as first-level health facilities have a strategic role in providing quality services and meeting patient satisfaction. Despite the improvement in the quality of health services, patient complaints about Community health center services are still found. This study aims to analyze the differences in patient satisfaction levels between the UPTD Cot Ba'U Community Health Center and the UPTD Sukakarya Community Health Center in Sabang City in 2025. This study uses a quantitative analytical method with a cross-sectional design. The study population was all patients who received health services from the UPTD Cot Ba'U Community Health Center and the UPTD Sukakarya Community Health Center in Sabang City, amounting to 702 patients per week. The sample consisted of 88 respondents selected using purposive sampling techniques according to inclusion and exclusion criteria. Univariate and bivariate data analysis used Ms. Excel and SPSS. The statistical test used was the T-Test. Univariate analysis revealed that most patients were satisfied with the services provided by the Cot Ba'U Community Health Center (95.45%) and the Sukajaya Community Health Center (97.72%). Bivariate analysis showed no significant difference in patient satisfaction levels between the Cot Ba'U Community Health Center and the Sukakarya Community Health Center in Sabang City ($p\text{-value} = 0.097 > 0.05$). Therefore, it can be concluded that patient satisfaction levels between the Cot Ba'U Community Health Center and the Sukakarya Community Health Center in Sabang City are similar. Community health centers are expected to maintain and improve service quality, particularly in providing clear information to patients, providing adequate facilities, and increasing the responsiveness of healthcare workers to patient complaints. Future researchers are advised to conduct research with a larger sample size and a more comprehensive approach.

Keywords: *quality of health services, patient satisfaction; community health center.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan memenuhi kepuasan pasien. Meskipun terjadi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, keluhan pasien terhadap pelayanan Puskesmas masih ditemukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien antara UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang sebanyak 702 pasien perminggu. Sampel berjumlah 88 responden yang dipilih menggunakan Teknik purposive sampling sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data secara univariat dan bivariat menggunakan Ms.Excel dan SPSS. Uji statistik yang dipakai adalah Uji T-Test. Hasil analisis univariat sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Cot Ba'U (95,45%) dan UPTD Puskesmas Sukajaya (97,72%)., analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien antara kesehatan UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang nilai $p = 0,097 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien antara UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang adalah sama. Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, menyediakan fasilitas yang memadai, serta meningkatkan responsivitas tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan pendekatan metode yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien; puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan penting

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Puskesmas. Kualitas pelayanan Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tata Kelola pelayanan, sumber daya manusia, dan kelembagaan. Namun, pelayanan public di bidang kesehatan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kurang responsive, kurang informatif, kurang efisien, serta belum optimal dalam menampung aspirasi masyarakat ⁽¹⁾.

Meskipun pelayanan publik di Indonesia terutama di bidang kesehatan sudah cukup berjalan dengan baik walaupun masih banyak kabar yang menyebutkan bahwa masyarakat masih saja belum merasa puas atas pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan oleh salah satu instansi kesehatan di Indonesia. Pelayanan ini dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan banyak asumsi yang menyebutkan bahwa mereka merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima terutama di Puskesmas ⁽²⁾. Hal tersebut menyebabkan banyak warga Indonesia yang sakit memilih melakukan pengobatan di luar negeri. Tercatat warga Indonesia yang melakukan pengobatan di Malaysia sebanyak 12.000 orang pertahunnya dan tercatat 50% pasien internasional yang melakukan pengobatan di Singapura merupakan warga Indonesia ⁽³⁾.

Menurut Indeks layanan kesehatan majalah *Ceoworld* edisi 2024, Indonesia meraih pencapaian signifikan di dunia kesehatan pada tahun 2024, dengan menjadi salah satu dari 39 negara dengan sistem pelayanan kesehatan terbaik di dunia. Dalam daftar tersebut, Indonesia menduduki peringkat ke 39 dengan skor 42,99. Pencapaian ini menempatkan Indonesia di atas negara-negara tetangga seperti Malaysia, yang berada di peringkat 88. Posisi Indonesia yang berada di peringkat 39 masih menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dibandingkan dengan negara-negara Asia yang lebih maju seperti Taiwan dan Korea selatan. Namun, dengan adanya perbaikan berkelanjutan yang didorong oleh pemerintah Indonesia, ada harapan bahwa peringkat ini akan terus meningkat pada masa mendatang ⁽⁴⁾.

Kota Sabang, hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan public berada pada kategori kualitas tinggi dengan nilai 86,48. Selain itu, hasil survei indeks kepuasan pasien tahun 2024 pada enam Puskesmas di Kota Sabang memperoleh nilai rata-rata 77, 29 % dengan kategori baik. Secara khusus, UPTD Puskesmas Cot Ba'U memperoleh nilai kepuasan pasien sebesar 87, 39% (kategori baik), sedangkan UPTD Puskesmas Sukakarya memperoleh nilai 89,81% (kategori sangat baik) ⁽⁵⁾.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *sesponsiveness*, *assurance* dan *empathy* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien di berbagai puskesmas ^{(6),(7),(8)}. Namun, sebagian besar penelitian hanya fokus pada hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan dan belum banyak membandingkan tingkat kepuasan pasien antar fasilitas kesehatan.

Hasil studi terdahulu menunjukkan adanya perbedaan jumlah kunjungan pasien dan keluhan yang di sampaikan pada UPTD UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya. Pasien di Puskesmas Cot Ba'U mengeluh kan tata letak ruangan dan ketersediaan obat, sedangkan pasien Puskesmas Sukajaya mengeluhkan waktu tunggu pelayanan dan fasilitas penerangan pada WC. Di sisi lain, pasien pada kedua Puskesmas juga menyatakan kepuasan terhadap keramahan tenaga kesehatan dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait perbandingan tingkat kepuasan pasien antar fasilitas kesehatan, khususnya di Kota sabang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien antara UPTD UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang Tahun 2025.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif analitik, dengan desain atau pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukajaya Kota Sabang Tahun 2025 yang berjumlah 702 pasien per-minggu.

Besar sampel yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin⁽⁹⁾, berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang akan diambil di kedua lokasi sebanyak 88 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti ⁽¹⁰⁾. Penentuan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dapat dijabarkan sebagai berikut: Kriteria Inklusi: 1) Pasien dengan usia dewasa (17-59 tahun); 2) Pasien yang bisa membaca dan menulis; 3) Bersedia menjadi responden. Kriteria Eksklusi: 1) Pasien dengan di luar rentang usia (17-59 tahun); 2) Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis; 3) Pasien yang tidak bersedia.

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukajaya Kota Sabang. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukajaya dari tanggal 15-28 April 2025. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan menggunakan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS. Uji statistic yang digunakan dalam penelitian ini Uji *Independent Sample t-Test*.

HASIL

Analisis Univariat

Tingkat kepuasan responden dibagi dua kategori yaitu puas dan tidak. Puas jika nilai yang diperoleh diatas 50, tidak puas jika nilai yang diperoleh dibawah 50. Berdasarkan perhitungan dengan Microsoft Exell dan SPSS diperoleh hasil sebagai yang terlihat pada table 1.

Tabel 1. Distribusi Kategori Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cot Ba'U Kota Sabang Tahun 2025

No	Kategori Tingkat Kepuasan	f	%
1	Puas	42	95,45
2	Tidak Puas	2	4,65
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa kategori tingkat kepuasan pasien yang paling banyak di UPTD Puskesmas Cot Ba'U adalah puas yaitu sebanyak 42 orang (94,45%).

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sukajaya Kota Sabang Tahun 2025

No	Kategori Tingkat Kepuasan	f	%
1	Puas	42	97,72
2	Tidak Puas	1	2,27
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien yang paling banyak di UPTD Puskesmas Sukajaya adalah puas yaitu sebanyak 42 orang (97,67%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hasil Uji Independent Sample t-Test

Lokasi Penelitian	Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Dev.	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 UPTD Puskesmas Cot Ba’U – UPTD Puskesmas Sukaiaya	-3,409	13,316	2,007	-7.458	,639	-1,639	43	,097

Berdasarkan hasil uji *t-Test*, kedua mean memiliki nilai p (sig (2 -tailed)= 0,097 > 0,05, yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien antara UPTD Puskesmas Cot a'U dengan UPTD Puskesmas Sukajaya, atau dengan kata lain tingkat kepuasan pasien antara UPTD Puskesmas Cot Ba'U dengan UPTD Puskesmas Sukajaya adalah sama.

PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat dari segi kelompok umur menunjukkan bahwa di UPTD Puskesmas Cot Ba'U sebagian besar responden berumur 40-49 tahun yaitu sebanyak 17 responden (38,6%). Sementara di UPTD Puskesmas Sukajaya menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 17-29 tahun yaitu sebanyak 14 responden (31,8%). Hal ini dapat disimpulkan kelompok umur responden tidak sama di kedua lokasi penelitian, di UPTD Puskesmas Cot Ba'U didominasi oleh dewasa pertengahan, sedangkan di Puskesmas Sukajaya didominasi oleh kelompok dewasa awal.

Temuan ini tidak sejalan dengan teori yang menyatakan ada beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan diantaranya faktor demografis, karakteristik demografis seperti pertumbuhan populasi dan usia rata-

rata penduduk dapat memengaruhi kebutuhan dan permintaan akan pelayanan kesehatan. Misalnya, populasi yang menua membutuhkan lebih banyak pelayanan kesehatan jangka panjang ⁽¹¹⁾.

Kemudian dari segi pekerjaan menunjukkan bahwa di UPTD Puskesmas Cot Ba'U sebagian besar responden ialah seorang Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 14 Responden (31, 8%). Begitu juga di UPTD Puskesmas Sukajaya sebagian besar ialah Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 13 responden (29,5%). Hal ini dapat disimpulkan pekerjaan responden sama di kedua lokasi penelitian yaitu ibu rumah tangga. Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa faktor ekonomi juga menjadi pengaruh utama apabila kondisi suatu negara atau wilayah memiliki aksesibilitas, ketersediaan, dan kualitas pelayanan kesehatan. Pekerjaan penduduk, pendapatan penduduk, tingkat pengangguran dan inflasi adalah contoh faktor ekonomi yang dapat memengaruhi sistem pelayanan kesehatan ⁽¹¹⁾.

Selanjutnya dari segi kategori tingkat kepuasan menunjukkan bahwa pasien dari kedua Puskesmas merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan di UPTD Puskesmas Cot Ba'U sebesar 95,45%, sedangkan tingkat kepuasan di UPTD Puskesmas Sukajaya sebesar 97,72%.

Hasil uji statistik dengan menggunakan Uji *Independent Sample t-Test* menunjukkan bahwa nilai *mean* kepuasan pasien Puskesmas Cot Ba'U adalah sebesar 83,00 sedikit lebih rendah dengan di Puskesmas Sukajaya sebesar 84,14. Secara umum hasil tersebut menggambarkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien di kedua Puskesmas sudah baik yaitu 82,56.

Menurut pendapat penulis ada beberapa aspek penting yang tetap perlu menjadi perhatian dari masing-masing Puskesmas untuk menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, yaitu keberlanjutan mutu layanan sangat bergantung pada konsistensi dalam pelaksanaan evaluasi. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa nilai *mean* dari pertanyaan nomor 12 yaitu Puskesmas tidak memiliki ruang tunggu dengan persediaan kursi yang nyaman cukup nilai rata-rata sebesar (1,70) dan pertanyaan nomor 3 yaitu pasien dapat menentukan perawatan sendiri setelah dijelaskan informasi oleh tenaga kesehatan nilainya (3,99). Berdasarkan hasil tersebut penulis berpendapat bahwa kedua hal tersebut dinilai perlu adanya upaya peningkatan oleh pihak Puskesmas terutama dalam memfasilitasi ruang tunggu dengan penambahan jumlah kursi yang cukup dan memberi hak kepada pasien untuk memilih perawatan sendiri setelah dijelaskan oleh tenaga kesehatan.

Hasil analisis data bivariat menunjukkan bahwa $\text{Sig } (2\text{-tailed}) (0.097) > 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien antara UPTD Puskesmas Cot Ba'U dengan UPTD Puskesmas Sukajaya, atau dengan kata lain tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di kedua Puskesmas sebanding.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang berjudul "Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit TK.III DR. R. Soeharto Banjarmasin Tahun 2022". Penelitian ini juga menggunakan uji *Independent Sample t-Test* dengan hasil tidak ada perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan di Rumah sakit TK.III DR. R. Soeharto Banjarmasin tahun 2022 ($p\text{-value}=0,445$) $>$ nilai α (0,05) ⁽¹²⁾.

Penelitian lainnya yang judul "Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien pada Pelayanan rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjung Pinang". Penelitian ini menggunakan uji *Independent sample t-Test* dengan hasil tidak ada perbedaan kepuasan pasien dan didukung oleh uji *chi-square* dan diperoleh hasil tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan ⁽¹³⁾.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya ⁽¹⁴⁾.

Peningkatan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis medis, tetapi juga melibatkan interaksi interpersonal yang positif antara pasien dan petugas kesehatan. Salah satu aspek penting yang ditekankan adalah membangun kepercayaan pasien melalui komunikasi yang terbuka, jujur, dan empatik. Ketika pasien merasa didengarkan, dihargai, serta dilayani dengan sopan dan profesional, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat secara signifikan. Lingkungan pelayanan yang nyaman, bersih, serta sistem layanan yang efisien juga turut memperkuat persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepercayaan pasien menjadi unsur penting yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien harus mencakup peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, membangun komunikasi yang baik, serta menciptakan hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan ⁽¹⁵⁾.

Menurut penulis kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan indikator untuk menilai apakah pelayanan di Puskesmas tersebut baik. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien menandakan bahwa mutu pelayanan dari Puskesmas sudah berkualitas. Hal ini tentunya akan berdampak dengan proses penyembuhan pasien itu sendiri, selain itu secara otomatis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tentang kesehatan akan meningkat dan akhirnya derajat kesehatan masyarakat juga meningkat. Tingkat kepuasan

yang baik ini disebabkan oleh kinerja dari manajemen mutu di lokasi penelitian telah berjalan dengan komperhensif dan terkontrol.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara UPTD UPTD Puskesmas Cot Ba'U dan UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sabang berdasarkan hasil uji statistic. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua fasilitas pelayanan memiliki persepsi kepuasan yang setara dari responden. Meskipun terdapat kemungkinan variasi nilai rata-rata kepuasan, perbedaan tersebut tidak cukup kuat secara statistic untuk menyatakan adanya perbedaan antar kedua Puskesmas tersebut yang ada di Kota Sabang

DAFTAR PUSTAKA

1. Sondakh V, Lengkong F, Palar N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongsan. *J Adm Publik*. 8(4):45–58.
2. Oktaningtyas DS. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Klinik HC Pedurangan. *J Vokasi dan Manaj* [Internet]. 5(2):45–58. Tersedia pada: <https://stiepari.org/index.php/jvm/article/view/228>
3. Putra BA. Persepsi Keluarga Terhadap Empati Mahasiswa Ners Ketika Praktik Keperawatan Keluarga. *J Keperawatan* [Internet]. 6(2):35–40. Tersedia pada: [https://eprints.ums.ac.id/81053/21/DAFFA HALDEP.pdf](https://eprints.ums.ac.id/81053/21/DAFFA%20HALDEP.pdf)
4. Wilson. Indonesia Jadi Peringkat 39 Negara dengan Sistem Pelayanan Kesehatan Terbaik di 2024 Lebih Baik Dibanding Malaysia [Internet]. Tersedia pada: <https://www.merdeka.com/sehat/indonesia-jadi-peringkat-39-negara-dengan-sistem-pelayanan-kesehatan-terbaik-di-2024-lebih-baik-dibanding-malaysia-222023-mvk.html>
5. Safrina. Pemko sabang Kembali Terima Penghargaan Zona Hijau dari Ombudsman RI.
6. Widiyanto. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muarataru Tahun 2024. *J Univ Pahlawan Dalam*.
7. Norrahmi DD. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *J Adm Publik*. 3(1):48–55.
8. Sinay H, Dolang MW, Soumokil Y. Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tamalanrea. *Makassar J Forikes*. 8(1):20–30.
9. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta;
10. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta;
11. Mustain. HA, A. K, Eryan. Konsep Dasar Keperawatan. Batam: CV. Rey Media Grafika;
12. Fadhillah. N, Hadi Z, Dwewi S, Wirasati RI, Dr. III. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan BPJS pada Pelayanan Rawat Jalan di RS TK. Soeharsono Banjarmasin Tahun [Internet]. 10(2):123–130. Tersedia pada: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/14918>
13. Agummatara D. Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang. *J Pelayanan Kesehat* [Internet]. 6(2):90–98. Tersedia pada: <https://repo.stie-pembangunan.ac.id/id/>
14. Adita. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Mitra Cendekia Press;
15. Alrubaiie L, Alkaa'ida F, Aladwan S. Patient Trust and Satisfaction in Health Care Services. *Int J Healthc Manag* [Internet]. 14(2):105–114. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1782855>