

HUBUNGAN USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUARA LAUNG

Syamsul Arifin¹, Abdur Rahman¹, Ruslan Muhyi¹, Andini Octaviana Putri², Hadianor³

¹Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Jl. A. Yani Km. 36 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Indonesia

²Departemen Kesehatan Ibu & Anak dan Kesehatan Reproduksi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Jl. A. Yani Km. 36 Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Indonesia

³Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara Jl. Basuki Rahmat Desa Babirik Hilir RT
Email korespondensi: syamsularifin82@yahoo.co.id

ABSTRAK

Angka kontak di Puskesmas Muara Laung adalah sebesar 17,35% atau terendah dari empat Puskesmas di Kabupaten Murung Raya yang menerapkan sistem Kapitasi Berbasis Komitmen (KBK). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien. Rancangan penelitian observasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan chi-square dengan derajat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan (nilai $p = 0,030$; OR = 2,674), terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 9,211), serta ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; OR = 14,885). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.

Kata-kata kunci: Usia, tingkat pendidikan, fasilitas, kepuasan

ABSTRACT

The contact rate at the Muara Laung Health Center is 17.35% or the lowest of the four Public Health Centers in the Regency of Murung Raya that applies the Commitment-Based Capitation system. The purpose of this study was to determine the relationship of age, education level, facilities with patient satisfaction. Analytic observational research design, with cross sectional approach. Community research subjects who have received health services with a sample of 100 people. The sampling technique uses purposive sampling. Data analysis was performed using chi-square with a degree of confidence of 95%. The results showed that there was a significant relationship between age and satisfaction ($p = 0.030$; OR = 2.674), there was a relationship between education level and patient satisfaction ($p = 0.0001$; OR = 9.211), and there was a relationship between facilities with patient satisfaction ($p = 0.0001$; OR = 14.885). Based on this it can be concluded that there is a relationship between age, level of education, facilities and patient satisfaction at the Muara Laung Health Center.

Keywords: Age, education level, facilities, satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya seperti di wilayah kecamatan atau kelurahan, yang pelaksanaannya dilakukan secara menyeluruh dan terpadu (1). Pembangunan kesehatan dapat dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan dasar yaitu puskesmas (2). Puskesmas Muara Laung merupakan salah satu dari puskesmas yang ada di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Sumberdaya yang ada di Puskesmas Muara Laung masih memiliki kekurangan seperti jumlah dokter yang hanya 1 orang sedangkan idealnya adalah minimal dua orang dokter karena selain melakukan kegiatan rawat jalan, juga rawat inap. Kemudian petugas administrasi juga tidak ada yang tetap sehingga menghambat pelayanan pendaftaran. Adapun angka kontak di Puskesmas Muara Laung adalah sebesar 17,35% yang merupakan angka kontak terendah dari empat Fasilitas Pelayanan kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kabupaten Murung Raya yang menerapkan sistem Kapitasi Berbasis Komitmen (KBK). Salah satu indikator untuk menilai pemanfaatan puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan oleh masyarakat adalah jumlah kunjungan ke Puskesmas tersebut, jika angka kunjungan masyarakat ke pusat pelayanan kesehatan rendah menunjukkan bahwa masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang dapat salah satunya disebabkan oleh rendahnya angka kepuasan pasien². Hal ini didukung oleh hasil penelitian Solikhah (2008) yang menyatakan ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas, dilihat dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas yang baik sehingga membuat pasien puas akan pelayanan yang diberikan (3).

Simamora (2003) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu seperti usia dan tingkat pendidikan, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Sedangkan faktor eksternal diantaranya yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi (4).

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 (5).

Menurut Mar'at perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Azrul Azwar bahwa sama halnya dengan mutu pelayanan, dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi yang salah satunya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan (5).

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas. Berdasarkan penjelasan di atas, maka perlu untuk dilakukan kajian mendalam terkait dengan hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung.

METODE

Rancangan penelitian ini bersifat observasional analitik, dengan pendekatan *cross sectional*, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan usia, tingkat pendidikan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*)⁶. Subjek penelitian adalah seluruh masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Laung yang sebelumnya pernah berobat atau mendapatkan pelayanan kesehatan lainnya di Puskesmas tersebut dengan menggunakan jumlah sampel sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian yaitu kuesioner untuk melakukan identifikasi dari variabel terikat yaitu kepuasan dan variabel bebas yaitu usia, tingkat pendidikan dan fasilitas kesehatan.

Variabel usia dalam penelitian ini di klasifikasikan menjadi dua yaitu usia muda (< 46 tahun) dan usia tua (\geq 46 tahun) (Depkes RI, 2009), tingkat pendidikan di klasifikasikan menjadi 2 yaitu pendidikan dasar jika tidak tamat SD, SD, dan SMP, sedangkan tingkat pendidikan Menengah/Atas terdiri dari

mereka yang berpendidikan minimal SMA/Sederajat (UU RI. No 20/2003). Variabel fasilitas dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 2 yaitu kurang baik jika nilai ≤ 15 dan fasilitas baik jika nilai > 15 . Sedangkan untuk variabel kepuasan dikategorikan menjadi 2 yaitu kurang baik jika nilai < 23 dan kepuasan baik jika nilainya ≥ 23 . Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis distribusi frekuensi (univariat) dan bivariat yang digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel yaitu antara masing-masing variabel bebas dan terikat dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
Muda	52	52
Tua	48	48
Tingkat Pendidikan		
Dasar	68	68
Menengah/Atas	32	32
Fasilitas Kesehatan		
Kurang	51	51
Baik	49	49
Kepuasan		
Kurang	56	56
Baik	44	44
Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil bahwa sebagian besar usia responden adalah kategori Muda sebanyak 52 responden (52%). Usia muda menurut Departemen Kesehatan RI tahun 2009 adalah dibawah dari 46 tahun, dan dikatakan lansia atau usia tua jika memasuki usia 46 tahun. Sedangkan, pada variabel tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan pada tingkat dasar yaitu berpendidikan SD dan SMP yang berjumlah sebanyak 68 responden (68%). Pada Variabel fasilitas sebagian besar merasa bahwa fasilitas pelayanan yang didapatkan oleh responden masih kurang yaitu sebanyak 51 orang (51%) yang mana fasilitas kurang diantaranya adalah pada fasilitas promosi kesehatan, konseling dan laboratorium. Sedangkan, jika dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagian besar responden masih merasa kurang puas yaitu sebanyak 56 responden (56%).

B. Analisis Bivariat

Tabel 2. Tabulasi Silang antara Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Perilaku				Total		<i>p value</i>	OR (95% CI)
	Kurang		Baik		N	%		
	n	%	N	%	N	%		
Usia								
Muda	35	35	17	17	52	100	0,030	2,647 (1,174-5,968)
Tua	21	21	27	27	48	100		
Tingkat Pendidikan								
Dasar	49	49	19	19	68	100	0,0001	9,211 (53,417 -24,824)
Menengah/Atas	7	7	25	25	32	100		
Fasilitas								
Kurang	43	43	8	8	51	100	0,0001	14,885 (5,554 -39,889)
Baik	13	13	36	36	49	100		

1. Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *sig.* 0,030 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$), maka dapat disimpulkan nilai *p-value* $< \alpha$ ($0,030 < 0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 52 responden (52%)

dengan usia muda. Sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3%).

Berdasarkan fakta lapangan, diketahui bahwa pada usia muda sebagian besar berkunjung ke pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan seperti fasilitas pembuatan surat sehat, Laboratorium, KB, Gigi dan mulut. Pada fasilitas pembuatan surat keterangan sehat tidak ada karyawan khusus/tetap yang melayani hal tersebut, pemeriksaan laboratorium untuk pemeriksaan anemia petugas laboran hanya satu orang, sehingga jika petugas tersebut tidak ada ditempat maka akan membuat pasien menunggu lebih lama atau mendapatkan pelayanan di hari selanjutnya. Pada fasilitas pelayanan KB untuk pasangan usia subur sudah dianggap baik karena adanya bidan yang bergantian menjaga di ruangan poli KIA. Sedangkan pada kesehatan gigi dan mulut hanya terdapat satu alat Dental Kit sehingga pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut menjadi lebih lambat. Dengan waktu tunggu yang cukup lama (> 5 menit) maka akan membuat pasien dengan usia muda menjadi tidak puas. Berbeda halnya dengan pada usia tua yang lebih banyak datang ke puskesmas untuk melakukan pengobatan rutin di Poli Umum. Hal ini didukung oleh Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain. Kemudian, karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (7).

Dari 52 responden (52%) tersebut juga masih ada responden dengan usia muda akan tetapi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan masuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 17 responden (17%). Hal ini disebabkan oleh karena responden tersebut merasa bahwa pelayanan kesehatan yang didapatkan pada pelayanan kesehatan tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini didukung dengan hasil kuesioner yang menunjukkan dari 17 responden dengan usia muda akan tetapi tingkat kepuasannya baik seluruhnya (100%) menyatakan bahwa kemudahan prosedur dan pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kesehatan yang diberikan telah baik atau sesuai dengan standar.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah (2014) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Uniat Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan $p\text{-value} = 0,0001$ dengan dasar bahwa pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik⁸. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat (2013) pemanfaatan terbanyak ada pada umur yang lebih tua (lansia) dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usia muda. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Cloud (2003) yang mengatakan bahwa pasien tua (≥ 65 tahun) cenderung merasa lebih puas. Hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda/usia muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Serta usia muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya.

2. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *sig.* 0,0001 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$), maka dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ ($0,0001 < 0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 68 responden (68%) dengan tingkat pendidikan dasar. Sebagian besar pada usia responden dengan pendidikan dasar memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 49 responden (49%).

Berdasarkan fakta lapangan, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar. berdasarkan UU RI No 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menyebutkan bahwa tingkat pendidikan dasar terdiri dari SD dan SMP. Dari hasil analisis kuesioner diketahui bahwa sebanyak 39 responden (57,3%) dengan pendidikan SD dan sebanyak 29 responden (42,6%) dengan pendidikan SMP. Pada responden dengan tingkat pendidikan dasar sebanyak 51

responden (75%) menyatakan bahwa kemudahan prosedur masih kurang memuaskan.

Hasil penelitian oleh Hayuningsih (2018) menunjukkan uji statistik diperoleh nilai *p-value* 0,015 sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan (11). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sukarni (2004) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Doro Kabupaten Pekalongan yang menunjukkan ada hubungan pendidikan, dan pekerjaan terhadap tingkat kepuasan pasien (12). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Budiman dan Herlina (2010) di Puskesmas Tanjungsari Bogor, dimana pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,000 ($<0,05$) (13). Menurut Jacobalis (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi (14).

3. Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *sig.* 0,0001 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$), maka dapat disimpulkan nilai *p-value* $<\alpha$ (0,0001 $<0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 51 responden (51%) yang merasa fasilitas kesehatan di Puskesmas masih kurang. Sebagian besar pada responden yang merasa fasilitas kurang tersebut memiliki tingkat kepuasan yang kurang yaitu sebanyak 43 responden (43%). Serta ditemukan sebanyak 8 responden (8%) yang menyatakan fasilitas kurang akan tetapi merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Muara Laung. Hal ini dikarenakan berdasarkan temuan di lapangan diketahui bahwa 8 responden tersebut merupakan pasien yang dalam 3 bulan terakhir ≥ 3 kali melakukan kunjungan ke puskesmas. Sehingga merasa terbiasa dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Selain itu 7 responden (87,5%) merasa bahwa pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan Sangat baik. Sehingga secara keseluruhan merasa puas meskipun ada yang perlu ditingkatkan seperti kecepatan di pelayanan pendaftaran dan penambahan jumlah dokter karena hanya ada 1 dokter untuk pelayanan di rawat jalan dan rawat inap Puskesmas Muara Laung.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faigah A (2014) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas¹⁵. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian oleh Basri (2016) yang berdasarkan Hasil *Uji Statistik* dengan *p-value* $0,034 \leq \alpha$ (0,05) yang artinya ada hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang cempaka rumah Sakit Ibnu Sina Gresik¹⁶. Kepuasan menurut Ridwan (2007) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk sesuai harapannya¹⁷. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan atas persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Kotler (2005). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan yang fokusnya fasilitas yang ada di fasilitas pelayanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen fasilitas pelayanan kesehatan dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan¹⁸.

Dari teori tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik fasilitas maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, pasien yang merasa puas ketika dirawat di fasilitas pelayanan kesehatan akan merekomendasikan ke orang lain atau keluarganya tentang kelengkapan dan ini sekaligus dapat menjadi promosi tersendiri untuk perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka simpulan yang diperoleh adalah terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan dan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung Kabupaten Murung Raya. Saran yang dapat diberikan yaitu perlunya penambahan tenaga administrasi, dokter, laboran dan penambahan fasilitas dental kit untuk mempercepat pelayanan kesehatan. Selain itu juga perlunya staf khusus untuk pelayanan pembuatan surat sehat. Selain itu pihak puskesmas manajemen puskesmas juga diharapkan dapat menjalankan survei kepuasan pasien secara teratur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Muara Laung Kabupaten Murung Raya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Efendi, F. Keperawatan kesehatan komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan. Jakarta: Salemba Medika, 2009
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Menteri Kesehatan, 2004.
3. Solikhah. Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan. Jurnal manajemen pelayanan kesehatan, 2008; 04 (11): 192-199.
4. Simamora, dan Bilson. Membongkar kotak hitam konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
5. Azwar, A. Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 2000.
6. Riyanto A. Aplikasi metodologi penelitian kesehatan cetakan kedua. Bandung: Nuha Medika, 2011.
7. Gunarsa, Singgih. Psikologi perawatan. Jakarta: Gunung Mulia, 2008.
8. Abdillah AD, dan Muhammad R. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani, 2014.
9. Hutabarat, dan Monica. Gambaran kepuasan pasien pengguna kartu Jakarta sehat di Uniat rawat Jalan RSUD UK1 Tahun 2013. Tesis. FKM-UI, 2013.
10. Cloud GL. Key patients characteristic influencing customer stratisfiction in Community Health Centers. Dissertasion Philosophy of Arizona State University, 2003.
11. Hayuningsih S, dan Winnie TM. Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek *tangibles*) pada pelayanan antenatal care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. Berita Kedokteran Masyarakat 2018; 34 (05).
12. Sukarni S. Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan, Universitas Diponegoro, Semarang, 2004.
13. Budiman, S dan Herlina N. Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2000. Jurnal Kesehatan Kartina 2010; 2 (7).
14. Jacobalis, S. Kumpulan tulisan terpilih tentang rumah sakit indonesia dalam dinamika sejarah, transformasi, globalisasi dan krisis nasional. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI, 2000.
15. Faigah A. Badjamal. Pengaruh kompetensi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD PALU. e-Jurnal Katalogis, 2014; 2 (7): 200- 210.
16. Basri. Metode analisa kualitas pelayanan. Jakarta, 2016
17. Ridwan, A. Pendekatan mutu dan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Medan, 2007
18. Kotler, P. Manajemen pemasaran jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005