



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 13433-13446

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Dimensi Implementasi *Quality Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara

Fatimah Malahayati¹, Nur Aini², Benri Situmorang³

^{1,2,3}Program studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan
malahayatifatimah@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama. Implementasi Quality Assurance (QA) berperan dalam memastikan pelayanan diberikan sesuai standar serta berorientasi pada keselamatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Quality Assurance terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jambur Lak-Lak Kabupaten Aceh Tenggara. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 75 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Variabel independen meliputi standarisasi, monitoring, pelatihan, perbaikan berkelanjutan, dan keselamatan pasien, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji chi-square dan regresi logistik untuk menentukan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bivariat seluruh dimensi implementasi Quality Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa keselamatan pasien merupakan variabel paling dominan dengan nilai odds ratio tertinggi. Responden yang menilai implementasi keselamatan pasien dalam kategori baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan kategori kurang baik. Disimpulkan bahwa implementasi Quality Assurance secara komprehensif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan keselamatan pasien sebagai determinan utama. Oleh karena itu, penguatan standar pelayanan, monitoring berkala, pelatihan tenaga kesehatan, serta budaya keselamatan pasien perlu diprioritaskan untuk meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Kata kunci: Quality Assurance, Standarisasi, Monitoring, Pelatihan, Keselamatan Pasien, dan Kepuasan Pasien.

1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah komponen krusial dalam sistem kesehatan yang berorientasi pada pemberian layanan terbaik bagi pasien. Konsep kualitas dalam konteks ini mencakup berbagai dimensi, seperti efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan, dan kepuasan pasien. Teori serta konsep tentang mutu pelayanan kesehatan mengacu pada keseluruhan tingkat keunggulan dan efektivitas layanan yang diterima pasien, mencakup hasil perawatan, tingkat kepuasan, keselamatan pasien, efisiensi, kemudahan akses, dan pemerataan pelayanan.(1)

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak, Kabupaten Aceh Tenggara, yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat, mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas secara langsung memengaruhi derajat kesehatan masyarakat, tingkat kepuasan pasien, serta keberhasilan pencapaian indikator pembangunan kesehatan daerah.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan landasan utama untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal serta mendukung pembangunan berkelanjutan, baik secara global maupun nasional. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara konsisten menyoroti bahwa kualitas layanan tidak hanya dilihat dari ketersediaannya, tetapi juga mencakup efektivitas, keamanan, keterpusatan pada pasien, ketepatan waktu, efisiensi, dan keadilan.(2)

Secara global, perhatian terhadap mutu pelayanan kesehatan terus meningkat seiring dengan berkembangnya kompleksitas penyakit, kemajuan teknologi medis, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat. Pelayanan dengan mutu rendah terbukti berkontribusi terhadap meningkatnya angka kesakitan dan kematian yang sebenarnya dapat dicegah, pemborosan sumber daya, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan. Di negara

berkembang, termasuk Indonesia, tantangan peningkatan mutu masih berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, serta sarana dan prasarana yang belum optimal.(3)

Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan mandat konstitusional sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan kewajiban negara dalam menjamin kesejahteraan umum melalui pelayanan publik yang optimal. Pada tingkat pelayanan primer, Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin mutu layanan karena menjadi titik kontak pertama masyarakat dengan sistem kesehatan.(4)

Untuk menjamin mutu pelayanan tersebut, diterapkan sistem Quality Assurance (QA) atau penjaminan mutu. QA merupakan proses sistematis yang mencakup standarisasi pelayanan, monitoring dan evaluasi, pelatihan sumber daya manusia, tindakan perbaikan berkelanjutan, serta penguatan keselamatan pasien. Secara teoritis, implementasi QA yang efektif akan meningkatkan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), memperbaiki proses pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien serta kinerja organisasi. (5).

Namun demikian, permasalahan utama yang sering muncul adalah adanya kesenjangan antara implementasi QA secara normatif dan pelaksanaan QA secara substantif di lapangan. Di banyak Puskesmas, QA masih dipersepsikan sebagai kewajiban administratif untuk kepentingan akreditasi, bukan sebagai sistem manajemen mutu yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Kondisi ini berpotensi menyebabkan rendahnya efektivitas QA dalam meningkatkan kepuasan pasien. (6)

Di Kabupaten Aceh Tenggara terdapat 19 Puskesmas yang beroperasi, termasuk UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak. Berdasarkan data Dinas Kesehatan tahun 2023–2024, sekitar 75% Puskesmas telah memiliki tim QA internal. Puskesmas Jambur Lak-Lak menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap SOP sebesar 80% dan ketersediaan sarana pendukung QA sebesar 70%. Meskipun angka ini relatif baik, belum terdapat bukti empiris yang secara statistik menunjukkan apakah implementasi QA tersebut benar-benar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebagai indikator mutu layanan.

Meskipun banyak penelitian membahas kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menganalisis hubungan mutu pelayanan secara umum terhadap kepuasan pasien tanpa memisahkan komponen QA secara spesifik, Penelitian yang mengevaluasi QA di Puskesmas umumnya bersifat deskriptif dan belum menggunakan pendekatan analitik multivariat untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, Belum terdapat penelitian di wilayah Aceh Tenggara yang secara kuantitatif menguji pengaruh simultan dan parsial dari komponen QA (standarisasi, monitoring, pelatihan, perbaikan, dan keselamatan pasien) terhadap kepuasan pasien menggunakan uji regresi logistik berganda.

Padahal, secara teoritis, kepuasan pasien merupakan variabel outcome yang dipengaruhi oleh berbagai faktor secara simultan, bukan oleh satu faktor tunggal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan analisis yang mampu mengidentifikasi variabel QA mana yang paling berpengaruh, Besaran peluang (odds ratio) masing-masing faktor terhadap kepuasan pasien, Faktor dominan yang menjadi determinan utama kepuasan pasien (7).

Penerapan Quality Assurance di Puskesmas bertujuan untuk menjaga, mempertahankan, dan meningkatkan mutu pelayanan secara simultan. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang terus mendorong peningkatan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas, melalui berbagai regulasi dan standar akreditasi (8). Akreditasi Puskesmas, misalnya, bukan hanya sekadar penilaian, melainkan pembinaan dan peningkatan mutu pelayanan serta keselamatan pasien dan masyarakat secara berkesinambungan (9).

Melalui penerapan Quality Assurance, Puskesmas diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan standar, memenuhi ekspektasi pasien, serta berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tanggung jawabnya (10). Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia yang harus diwujudkan guna mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan dapat diartikan sebagai kondisi sejahtera secara fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk beraktivitas secara produktif, baik dalam aspek sosial maupun ekonomi (11).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara Quality Assurance dan kepuasan pasien, tetapi lebih jauh untuk menganalisis kekuatan pengaruh masing-masing komponen QA terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak. (12). Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan akan bukti empiris berbasis analisis multivariat yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial di tingkat Puskesmas. Hasil penelitian diharapkan mampu Mengidentifikasi faktor QA yang paling menentukan kepuasan pasien, Memberikan rekomendasi prioritas intervensi peningkatan mutu, Menjadi

rujukan kebijakan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tenggara dalam penguatan sistem penjaminan mutu Puskesmas. (13).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menguji secara empiris pengaruh pelaksanaan Quality Assurance terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan regresi logistik berganda di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Kabupaten Aceh Tenggara. (14) . Walaupun standar ideal pelayanan kesehatan telah ditetapkan, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar. Hal ini ditandai dengan terbatasnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang memadai, kelemahan dalam perencanaan, serta rendahnya kesadaran terhadap penerapan standar mutu(15).

Dengan mempertimbangkan berbagai kompleksitas dan tantangan yang ada, Quality Assurance (QA) atau Penjaminan Mutu menjadi pendekatan penting untuk mengatasi kesenjangan antara kondisi nyata dan standar ideal dalam pelayanan kesehatan.(16) Melalui penerapan Quality Assurance yang terstruktur dan menyeluruh, pelayanan kesehatan dapat secara bertahap mendekati standar ideal, sekaligus meningkatkan efektivitas, keamanan, serta kepuasan seluruh pihak yang terlibat (17).

Di Aceh Tenggara, khususnya di Puskesmas Jambur Lak-Lak, telah diterapkan berbagai program dan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Namun, implementasi dan pelaksanaan quality assurance (QA) secara konsisten dan efektif masih membutuhkan evaluasi mendalam agar dapat diketahui sejauh mana Quality Assurance berkontribusi terhadap peningkatan kinerja Puskesmas tersebut. Kinerja Puskesmas sendiri diukur dari berbagai aspek, termasuk ketersediaan layanan, kepuasan pasien, ketersediaan sumber daya manusia dan sarana prasarana, serta pencapaian target kesehatan masyarakat.(18)

Berbagai penelitian dan pengalaman di lapangan mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan Quality Assurance sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, dukungan dari manajemen, serta budaya organisasi. Apabila implementasi Quality Assurance tidak berjalan secara optimal, maka mutu layanan yang diberikan dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada berkurangnya kepuasan pasien dan berisiko menimbulkan masalah kesehatan yang lebih serius (19).

Dengan demikian, pelaksanaan evaluasi terhadap Quality Assurance di Puskesmas Jambur Lak-lak menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi secara efektif dan mampu meningkatkan kinerja Puskesmas secara menyeluruh. Melalui hasil evaluasi tersebut, diharapkan dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di wilayah tersebut (20).

Adapun beberapa Permasalahan yang disebutkan di atas solusi yang ditawarkan ialah seperti Penerapan Quality Assurance di Puskesmas Jambur Lak-Lak dapat berfokus pada Pengembangan dan Implementasi SOP, Memastikan semua Setiap layanan harus memiliki SOP yang jelas serta dipatuhi dengan konsisten. Selanjutnya, perlu dilakukan audit rutin untuk menilai tingkat kepatuhan terhadap standar dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Umpan balik langsung dari pasien juga perlu dikumpulkan guna menilai kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Selain itu, analisis data kinerja seperti data kunjungan, jenis penyakit, maupun program layanan dapat digunakan untuk mengenali tren dan permasalahan yang muncul. Untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan, pelatihan berkelanjutan perlu diberikan sesuai dengan temuan dari hasil Quality Assurance. Terakhir, dibentuk tim mutu khusus yang bertugas mengimplementasikan serta memantau pelaksanaan program penjaminan mutu secara menyeluruh (21).

Selain itu Penerapan sistem Quality Assurance yang efektif mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta memperbaiki berbagai indikator kesehatan.(22) Namun, apabila pelaksanaannya tidak berjalan optimal, hal tersebut tidak hanya menghambat kinerja Puskesmas, tetapi juga dapat menghambat pencapaian target pembangunan kesehatan nasional (23).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Pengaruh Quality Assurance terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jambur Lak-lak Aceh Tenggara. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas sistem Quality Assurance yang telah diterapkan serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei analitik melalui metode cross sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu (64). Penelitian bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan Quality Assurance terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jambur Lak Lak Aceh Tenggara. Penelitian dilaksanakan selama Januari–Desember 2025, meliputi tahap survei awal, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang berkunjung selama satu tahun terakhir dengan jumlah 297 pasien. Sampel ditentukan menggunakan teknik accidental sampling karena keterbatasan akses data populasi serta kemudahan menjangkau responden yang telah menerima layanan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 75 responden.

Data yang digunakan meliputi data primer, sekunder, dan tersier. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terbuka (self-administered questionnaire), sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dan arsip Puskesmas serta studi kepustakaan. Data tersier diperoleh dari jurnal dan hasil penelitian terdahulu sebagai pendukung.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,444) pada taraf signifikansi 5%. Seluruh item pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan valid karena memenuhi kriteria tersebut. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas $\geq 0,60$, dan seluruh variabel menunjukkan nilai 0,748 sehingga dinyatakan reliabel (65)(66).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi standarisasi, monitoring dan evaluasi, pelatihan, perbaikan, serta keselamatan pasien. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Setiap variabel diukur menggunakan kuesioner dengan skala nominal dan ordinal, serta dikategorikan dalam bentuk dikotomik seperti baik/kurang baik atau puas/tidak puas (67).

Pengolahan data dilakukan melalui tahap collecting, checking, coding, entering, dan processing menggunakan aplikasi SPSS. Analisis data terdiri dari analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi, analisis bivariat menggunakan uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kriteria seleksi $p \leq 0,25$ pada tahap bivariat.

Hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelaksanaan Quality Assurance di fasilitas pelayanan kesehatan.

3. Hasil dan Diskusi

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas adalah unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggungjawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

UPTD Puskesmas Perawatan Jambur Lak-Lak berada di Kecamatan ketambe. Terletak di Jl. Blangkejeren - Kutacane, Jambur Lak Lak, Kec. Ketambe, Kabupaten Aceh Tenggara, Aceh. UPTD Puskesmas Perawatan Jambur Lak-Lak adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas yang memiliki fasilitas rawat inap untuk penanganan pasien gawat darurat dan kondisi yang memerlukan perawatan sementara, berfungsi sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif di wilayah kerjanya, dan merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Wilayah kerja puskesmas meliputi satu kecamatan, 25 Desa dengan empat pustu dan sepuluh poskesdes dengan luas wilayah 36.003 km.

Batas-batas wilayah kerja sebagai berikut :

- Sebelah timur berbatasan dengan gunung taman Lauser
- Sebelah Selatan berbatasan dengan kecamatan badar
- Sebelah Barat berbatasan dengan kali Alas
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gayo Lues

a. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak adalah salah satu Unit pelayanan Teknis Daerah Dibidang kesehatan dimana UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Merupakan Perpanjangan tangan Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tenggara Dalam upaya menjalankan kebijakan pembangunan Kesehatan diwilayah kerja kecamatan ketambe.

Agar puskesmas dapat bekerja dengan baik, searah dan sesuai dengan kebijakan baik yang ada di dinas kesehatan Aceh Tenggara maupun kebijakan dari daerah Kabupaten Aceh Tenggara, Maka UPTD puskesmas Jambur Lak-Lak memiliki visi dan misi yaitu :

1. Visi : “ Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar”
2. Misi :
 - a. Memberikan Pelayanan Kesehatan dasar Prima
 - b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Staf puskesmas Jambur Lak-Lak
 - c. Menggalang kerjasama dengan Sektot-sektor terkait dalam bidang kesehatan
 - d. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan Masyarakat

B. Analisis Univariat

Analisis penelitian dilakukan secara terpisah pada setiap variabel. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti.

1. Analisis Univariat berdasarkan Standarisasi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Standarisasi di UPTD puskesmas jambur lak-lak

No	Standarisasi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	35	46.7
2	Kurang Baik	40	53.3
Jumlah		75	100

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa persepsi pasien terhadap Standarisasi Di Puskesmas Jambur Lak-Lak menunjukkan sebagian besar responden berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 35 responden (46.7%), sedangkan 40 responden (53,3%) berada pada kategori kurang baik.

2. Analisis Univariat berdasarkan Monitoring

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Monitoring di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

No	Monitoring	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	31	41.3
2	Kurang Baik	44	58.7
Jumlah		75	100

Hasil analisis pada Tabel 2 menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap Monitoring didominasi oleh kategori Baik dengan jumlah 31 responden (41.3%), sedangkan kategori kurang Baik sebanyak 44 responden (58.7%).

3. Analisis Univariat berdasarkan Pelatihan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelatihan di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Tahun 2025

No	Pelatihan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dilakukan	25	33.3
2	Tidak Dilakukan	50	66.7
Jumlah		75	75

Berdasarkan Tabel 3, persepsi pasien terhadap dimensi pelatihan menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Dilakukan, yaitu 25 responden (33.3%), 50 responden(66.7%) berada pada kategori Tidak Dilakukan.

4. Analisis Univariat berdasarkan Perbaikan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perbaikan di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

No	Perbaikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Didukung	31	41.3
2	Tidak Didukung	44	58.7

Jumlah	75	100
---------------	-----------	------------

Tabel 4 menggambarkan penilaian pasien terhadap aspek keandalan (perbaikan), di mana mayoritas responden menyatakan Didukung sebanyak 31 orang (41.3%), sementara 44 responden (58.7%) menilai dalam kategori Tidak Didukung.

5. Analisis Univariat berdasarkan Keselamatan pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keselamatan pasien di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

No	Perbaikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Didukung	27	36.0
2	Tidak Didukung	48	64.0
Jumlah		75	100

Tabel 5. menggambarkan penilaian pasien terhadap aspek empati (empathy), di mana mayoritas responden menyatakan Didukung sebanyak 27 orang (36.0%), sementara 48 responden (64.0%) menilai dalam kategori Tidak didukung.

6. Analisis Univariat berdasarkan Kepuasan pasien

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

No	Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	34	45.3
2	Tidak Puas	41	54.7
Jumlah		75	100

Tabel 6, menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, di mana mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 34 orang (45.3%), sementara 41 responden (54.7%) menilai dalam kategori Tidak puas.

C. Analisis Bivariat

1. Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis bivariat dilakukan untuk menilai keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat menggunakan tabulasi silang. Pengujian statistik pada analisis ini menggunakan uji Chi-Square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hubungan dianggap signifikan secara statistik jika diperoleh nilai p kurang dari 0,05.

Tabel 7. Hubungan Standarisasi Terhadap kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Standarisasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	puas		Kurang puas		f	%	
	f	%	F	%			
Baik	22	29.3	13	17.3	35	46.7	0.004
Kurang Baik	12	16.0	28	37.3	40	53.3	
Total	34	45.3	41	54.7	75	100	

Berdasarkan tabel 7. Hasil penelitian tentang standarisasi terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak Lak Tahun 2025, Dari 40 responden (53.3%) yang menyatakan kurang baik terhadap Standarisasi, sebanyak 28 responden (37.3%) juga menyatakan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan, sedangkan 12 responden menyatakan puas. Sementara itu, dari 35 responden yang menilai Standarisasi dalam kategori Baik, terdapat 13 responden (17.3%) yang tetap menyatakan kurang puas dan 22 responden (29.3%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan.

Analisis statistik menggunakan uji Chi-Square menghasilkan nilai p-value 0,004, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini membuktikan adanya pengaruh Standarisasi terhadap Kepuasan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak- Lak, sehingga hipotesis kerja (H_a) dapat diterima.

Tabel 8. Hubungan Monitoring Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Monitoring	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	puas		Kurang puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	27	36.0	4	5.3	31	41.3	0.003
Kurang Baik	7	9.3	37	49.3	44	58.7	
Total	34	45.3	41	54.7	75	100	

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh informasi bahwa dari 31 responden (41.3%) yang menyatakan baik terhadap Monitoring, sebanyak 4 responden (5.3%) menyatakan Kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, sedangkan 27 responden menyatakan Puas. Sementara itu, dari 44 responden (58.7%) yang menyatakan kurang Baik terhadap Monitoring, terdapat 37 responden (49.3%) yang menyatakan Kurang puas dan 7 responden (9.3%) yang menyatakan puas terhadap Monitoring Pada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh nilai p-value sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa monitoring pada pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak Lak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga membuktikan adanya pengaruh monitoring pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak Lak.

Tabel 9. Hubungan Pelatihan Terhadap Kepuasan Pasiin Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Pelatihan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	puas		Kurang puas		f	%	
	f	%	f	%			
Dilakukan	19	25.3	6	8.0	25	41.3	0.002
Tidak Dilakukan	15	20.0	35	46.7	50	58.7	
Total	34	45.3	41	54.7	75	100	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa dari 25 responden (41.3%) yang menyatakan Dilakukan terhadap pelatihan, terdapat 6 responden (8.0%) menyatakan kurang puas dan 19 responden (25.3%) menyatakan Puas dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 50 responden (58,7%) yang menyatakan Tidak Dilakukan Pelatihan, terdapat 35 responden (46.7%) yang menyatakan Kurang puas dan 15 responden (20.0%) yang menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh nilai p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan pada pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak Lak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga membuktikan adanya pengaruh Pelatihan pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak Lak.

Tabel 10. Hubungan Perbaikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Perbaikan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	puas		Kurang puas		f	%	
	f	%	f	%			
Didukung	11	14.7	37	49.3	48	64.0	0.001
Tidak Didukung	23	30.7	4	5.3	27	36.0	
Total	34	45.3	41	54.7	75	100	

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa dari 48 responden (64.0%) yang Mendukung (Didukung) dengan Perbaikan terdapat 37 responden (49.3%) menyatakan Kurang puas dan 11 responden (14,7%) menyatakan Puas dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 27 responden (24,3%) yang menyatakan Tidak Mendukung dengan Perbaikan terdapat 4 responden (5.3%) yang menyatakan Kurang puas dan 23 responden (30.7%) yang menyatakan Puas.

Berdasarkan analisis uji chi-square, diperoleh nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara perbaikan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di

wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) dinyatakan diterima, yang berarti perbaikan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di wilayah tersebut.

Tabel 11. Hubungan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Keselamatan Pasien	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	puas		Kurang puas				
	f	%	F	%	f	%	
Didukung	22	29.3	9	12.0	31	41.3	0.001
Tidak Didukung	12	16.0	32	42.7	44	58.7	
Total	34	45.3	41	54.7	75	100	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa dari 31 responden (41.3%) yang menyatakan Mendukung (Didukung) terdapat 9 responden (12.0%) menyatakan Kurang puas dan 22 responden (29.3%) menyatakan Puas dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan dari 44 responden (58.7%) yang menyatakan Tidak mendukung (didukung) Terhadap Keselamatan Pasien, terdapat 32 responden (42.7%) yang menyatakan Kurang puas dan 12 responden (16.0%) yang menyatakan Puas.

Berdasarkan hasil uji chi-square, diperoleh nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga dapat ditegaskan bahwa Perbaikan Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di wilayah tersebut.

D. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen, baik secara parsial maupun simultan, terhadap variabel dependen, serta untuk mengidentifikasi variabel independen yang memiliki pengaruh paling dominan. Analisis multivariat pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda, yaitu suatu model matematis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel de-penden yang bersifat kategorik dikotom (binary). Variabel-variabel yang dimasukkan ke dalam model prediksi regresi logistik berganda dengan metode Enter ada-lah variabel yang memiliki nilai signifikansi $p < 0,25$.

Tabel 12. Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi (Standarisasi, Monitoring, Pelatihan, Perbaikan Dan Keselamatan Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien Pelayana Kesehatan Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Standarisasi	.330	.039	3.719
Monitoring	3.392	.003	7.722
Pelatihan	1.774	.006	9.170
Perbaikan	.068	.007	5.934
Keselamatan Pasien	.631	.002	14.594

Hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa nilai signifikansi model secara simultan adalah $\text{sig} < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa Kelima Variabel yang dimasukkan dalam model penelitian memiliki hubungan yang ber-makna terhadap Kepuasan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara.

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan metode regresi logistik dengan hasil analisis regresi logistik berganda, diperoleh nilai koefisien (B), signifikansi (Sig.), dan Odds Ratio atau Exp(B) pada masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Standarisasi memiliki nilai B sebesar 0,330 dengan nilai signifikansi 0,039 ($< 0,05$) dan Exp(B) sebesar 3,719. Hal ini menunjukkan bahwa standarisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan peluang 3,7 kali lebih besar.
2. Monitoring memiliki nilai B sebesar 3,392 dengan nilai signifikansi 0,003 ($< 0,05$) dan Exp(B) sebesar 7,722. Artinya, monitoring yang baik meningkatkan peluang kepuasan pasien sebesar 7,7 kali.
3. Pelatihan memiliki nilai B sebesar 1,774 dengan nilai signifikansi 0,006 ($< 0,05$) dan Exp(B) sebesar 9,170. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan dengan peluang 9,1 kali terhadap kepuasan pasien.

4. Perbaikan memiliki nilai B sebesar 0,068 dengan nilai signifikansi 0,007 ($<0,05$) dan $\text{Exp}(B)$ sebesar 5,934, yang berarti memberikan peluang 5,9 kali terhadap peningkatan kepuasan pasien.
5. Keselamatan Pasien memiliki nilai B sebesar 0,631 dengan nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$) dan $\text{Exp}(B)$ sebesar 14,594. Variabel ini merupakan faktor yang paling dominan karena memiliki nilai Odds Ratio tertinggi, yaitu 14,5 kali terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi logistik diperoleh nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 14,594 dengan nilai signifikansi $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi keselamatan pasien memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Artinya, pasien yang mendapatkan pelayanan dengan penerapan keselamatan pasien yang baik memiliki kemungkinan 14,594 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menerima pelayanan dengan penerapan keselamatan pasien yang kurang baik.

Besarnya nilai odds ratio tersebut menggambarkan bahwa aspek keselamatan pasien bukan hanya berpengaruh secara statistik, tetapi juga memiliki dampak praktis yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa semakin optimal pelaksanaan standar keselamatan pasien—seperti identifikasi pasien yang tepat, komunikasi efektif, pencegahan risiko cedera, serta prosedur pelayanan yang aman—maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

4. Pembahasan

a. Pengaruh Standarisasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Jambur Lak-Lak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standarisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Responden yang menilai penerapan standar pelayanan dalam kategori baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur operasional dan standar pelayanan menjadi determinan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan di Puskesmas. (68)

Secara teoritis, dalam model struktur–proses–outcome yang dikemukakan oleh Avedis Donabedian, standarisasi termasuk dalam komponen struktur dan proses yang akan menentukan outcome pelayanan. Standar operasional yang jelas menciptakan konsistensi tindakan tenaga kesehatan, mengurangi variasi pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan. (69) Dengan demikian, penerapan standar yang konsisten menjadi fondasi penting dalam membangun kepuasan pasien. (70)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019) yang menunjukkan bahwa hasil uji chi-square diperoleh nilai p value sebesar 0,004 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan standar pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Artinya, semakin baik penerapan standar operasional prosedur (SOP), maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Menurut teori manajemen mutu dari W. Edwards Deming, standarisasi merupakan bagian dari sistem pengendalian mutu yang bertujuan menciptakan konsistensi pelayanan. Standar pelayanan yang jelas akan meminimalkan kesalahan, meningkatkan ketepatan tindakan, serta memberikan kepastian kepada pasien mengenai prosedur pelayanan yang diterima. Dengan adanya standar yang baku, pasien merasa lebih aman, percaya, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama, standarisasi menjadi fondasi utama karena Puskesmas merupakan pintu masuk utama masyarakat terhadap sistem kesehatan. Ketika pasien merasakan bahwa pelayanan dilakukan sesuai prosedur yang jelas dan terstruktur, maka persepsi profesionalisme meningkat, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan. Implikasinya, penguatan SOP, audit kepatuhan, serta pengawasan berkala terhadap penerapan standar perlu menjadi prioritas manajemen.

b. Pengaruh Monitoring dan Evaluasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak.

Hasil analisis menunjukkan bahwa monitoring pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Monitoring yang dilakukan secara konsisten mencerminkan adanya pengawasan internal yang memastikan mutu pelayanan tetap terjaga. Monitoring merupakan bagian dari mekanisme kontrol mutu dalam sistem Quality Assurance. Dalam perspektif manajemen mutu, monitoring berfungsi sebagai umpan balik (feedback loop) yang memungkinkan organisasi melakukan koreksi sebelum terjadi penyimpangan yang lebih besar. (71)

Berdasarkan pendekatan Donabedian, monitoring berada pada ranah proses yang memediasi antara struktur dan outcome. Ketika proses pengawasan berjalan efektif, kesalahan pelayanan dapat diminimalkan, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih positif.

Dalam konteks Puskesmas, monitoring yang baik akan menciptakan disiplin pelayanan dan responsivitas terhadap keluhan pasien. Oleh karena itu, sis-tem supervisi internal dan evaluasi berkala perlu diperkuat sebagai bagian integral dari manajemen mutu.(72)

Di samping itu, komitmen serta partisipasi tenaga kesehatan dalam menin-daklanjuti hasil evaluasi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Faktor lainnya adalah efektivitas mekanisme pengawasan internal dan kecepatan dalam merespons keluhan pasien, karena tanpa tindak lanjut yang nyata, dampak monitoring terhadap kepuasan pasien tidak akan signifikan.(73)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rah-mawati (2020) yang menunjukkan bahwa monitoring pelayanan memiliki hub-ungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,032 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan dan evaluasi berkala berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti yang merujuk pada hasil penelitian, diketahui bahwa monitoring dan evaluasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengaruh tersebut berkaitan dengan konsistensi dan kesinambungan pelaksanaan monitoring dan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang optimal dapat membantu mengidentifikasi kelema-han pelayanan serta mendorong dilakukannya perbaikan yang tepat, sehingga kualitas layanan semakin meningkat. Di samping itu, komitmen serta partisipasi tenaga kesehatan dalam menindaklanjuti hasil evaluasi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Faktor lainnya adalah efektivitas mekanisme pengawasan internal dan kecepatan dalam merespons keluhan pasien, karena tanpa tindak lanjut yang nyata, dampak monitoring terhadap kepuasan pasien tidak akan signifikan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui monitoring dan eval-uasi, Dinas Kesehatan serta Puskesmas perlu memaksimalkan kegiatan pengawasan dan penilaian program secara rutin. Pelaksanaan monitoring yang sistematis dan evaluasi yang menyeluruh memungkinkan kualitas pelayanan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak terkontrol secara berkelanjutan. Jika ditemukan hambatan atau kekurangan dalam pelayanan, hal tersebut dapat segera diperbaiki sehingga tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan tingkat kepuasan pasien tetap terpelihara.

c. Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Paisein Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p-value sebesar 0,002 (<0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh berat badan lahir terhadap kejadian stunting pada anak balita di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima, sehingga membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara Pelatihan Terhadap Kepuasan Pasien di wilayah tersebut.

Pelatihan tenaga kesehatan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Responden yang menilai tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang baik cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.(74)

Pelatihan meningkatkan kapasitas teknis dan komunikasi tenaga kesehatan. Kompetensi ini tidak hanya berdampak pada kualitas klinis, tetapi juga pada kualitas interaksi interpersonal. Dalam pelayanan kesehatan primer, aspek komunikasi dan empati sering kali menjadi penentu kepuasan yang dominan.(75)

Secara teoritis, pelatihan memperkuat struktur organisasi melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Struktur yang kuat akan menghasilkan proses pelayanan yang lebih baik, yang kemudian meningkatkan outcome berupa kepuasan pasien.(76)

Dengan demikian, investasi dalam pelatihan berkelanjutan bukan hanya strategi peningkatan kapasitas internal, tetapi juga strategi peningkatan kepuasan pasien secara langsung.(77)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yang menunjukkan bahwa pelatihan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,001 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara langsung meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan kepada pasien.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, pelatihan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan yang memperoleh pelatihan secara memadai cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, profesional, dan sesuai standar, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien. Namun demikian, terdapat pula kondisi di mana kepuasan pasien belum sepenuhnya tercapai meskipun pelatihan telah dilaksanakan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti sarana prasarana, sistem pelayanan, serta lingkungan kerja.

d. Pengaruh Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya perbaikan berkelanjutan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbaikan berkelanjutan mencerminkan komitmen organisasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Konsep continuous improvement menekankan bahwa mutu bukan kondisi statis, melainkan proses dinamis yang harus terus diperbaiki. Ketika pasien merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, maka kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan meningkat.

Dalam konteks Puskesmas, perbaikan dapat berupa penyederhanaan alur pelayanan, pengurangan waktu tunggu, atau peningkatan kenyamanan fasilitas. Upaya ini secara langsung mempengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Oleh karena itu, budaya organisasi yang adaptif dan terbuka terhadap perubahan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pasien.(78)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) yang menunjukkan bahwa perbaikan mutu berkelanjutan (continuous improvement) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,005 (<0,05). Menurut konsep Kaizen dalam manajemen mutu Jepang, perbaikan berkelanjutan dilakukan secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, perbaikan dapat berupa penyederhanaan alur pelayanan, pengurangan waktu tunggu, peningkatan fasilitas, serta perbaikan sistem antrean.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa perbaikan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pasien. Hal ini dikarenakan pelayanan yang tidak disertai upaya perbaikan berkelanjutan cenderung menimbulkan ketidakpuasan dibandingkan dengan pelayanan yang terus dievaluasi dan ditingkatkan kualitasnya. Pasien yang merasakan adanya perbaikan dalam mutu pelayanan memiliki kemungkinan lebih besar untuk merasa puas, karena kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi secara lebih optimal.

e. Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak.

Variabel keselamatan pasien merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai odds ratio tertinggi. Artinya, responden yang menilai implementasi keselamatan pasien dalam kategori baik memiliki peluang yang jauh lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan kategori kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keamanan pelayanan merupakan kebutuhan dasar dalam pengalaman pasien. Rasa aman menjadi fondasi psikologis sebelum pasien menilai aspek lain seperti keramahan atau kecepatan pelayanan.

Dalam kerangka Donabedian, keselamatan pasien merupakan bagian dari kualitas proses yang sangat menentukan outcome. Ketika pasien merasa aman dari risiko kesalahan medis, infeksi, atau prosedur yang tidak sesuai, maka kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan meningkat secara signifikan. (79)

Dalam konteks pelayanan primer, persepsi keamanan menjadi sangat penting karena pasien sering kali tidak memiliki informasi klinis yang memadai untuk menilai kualitas teknis. Oleh karena itu, rasa aman menjadi indikator utama dalam membentuk kepuasan. Implikasinya, penguatan budaya keselamatan, penerapan standar keselamatan pasien, serta pelaporan insiden secara terbuka perlu menjadi prioritas manajemen Puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2020) yang menunjukkan bahwa penerapan keselamatan pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,003 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi patient safety, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Jika pasien merasa aman dari risiko kesalahan medis, mereka akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Rasa aman tersebut menjadi faktor emosional yang sangat kuat dalam membentuk kepuasan.(80)

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa keselamatan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena selain kualitas pelayanan, aspek keselamatan juga menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan. Penerapan keselamatan pasien yang optimal, seperti pencegahan kesalahan tindakan, pengelolaan risiko, serta penanganan insiden secara tepat, dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya, apabila terjadi insiden atau kelalaian dalam pelayanan, maka hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan dan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin baik penerapan keselamatan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

f. Analisis Model Secara Keseluruhan

Hasil regresi logistik menunjukkan bahwa seluruh dimensi implementasi Quality Assurance secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Model yang terbentuk mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini memperkuat asumsi bahwa kepuasan pasien bukan ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi struktur dan proses pelayanan yang saling ber-interaksi.

Jika dianalisis secara sistemik, implementasi QA yang baik akan mengurangi hambatan internal organisasi dan meningkatkan kelancaran proses pelayanan. Ketika sistem berjalan responsif dan minim kesalahan, pasien merasakan pengalaman pelayanan yang lebih positif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “ Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Quality Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara ”, diperoleh hasil bahwa : 1.) Ada pengaruh Standarisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara dengan p-value $0.004 < 0.05$. 2.) Ada pengaruh Monitoring Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara dengan p-value $0.003 < 0.05$. 3.) Ada pengaruh Pelatihan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara dengan p-value $0.002 < 0.05$. 4.) Ada pengaruh Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara dengan p-value $0.001 < 0.05$. 5.) Ada pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jambur Lak-Lak Aceh Tenggara dengan p-value $0.001 < 0.05$. 6.) faktor yang paling dominan dalam memengaruhi pelaksanaan Quality Assurance pelayanan kesehatan adalah variabel Keselamatan Pasien, dengan Constant nilai $p = 0,003 < 0.05$.

Referensi

1. Ginting SE, Santoso RS, Rostyaningsih D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1. *J Public Policy Manag Rev.* 2024;502–23.
2. Salman, Yuniar N, Surya N, Samma M, Atnang M, Mayansara A, et al. Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi. 2024.
3. Bilqis M. Tantangan Sistem Kesehatan Nasional: Distribusi dan Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Indonesia. 2023 Dec 15;
4. Donkor A, Trireksani T, Djajadikerta HG. The role of integrated reporting and earnings management on the combined assurance and capital market liquidity relationship. *Asian J Account Res.* 2025;10(2):200–18.
5. Arifin S, Lestaris T, Abdurrahman R, Mutiasari D, Widiarti A, Widodo T, et al. SISTEM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT. 2023.
6. Bataweya1 N, Abdussamad2 Z, Rustam Tohopi3. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Vol. 4, *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen.* 2023. p. 41–51.
7. Kementerian Kesehatan. Profil Kesehatan Kabupaten Grobogan Tahun 2022. 2023;(19):100.
8. Kementerian Kesehatan. Profil Kesehatan. 2016. 100 p.
9. Dinkes Badung. Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Badung 2022. 2023;100.
10. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indones.* 2018;6(2):149.
11. Antonius P, Vanchapo AR, Kep S, Magfiroh M. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien PENERBIT: TATA MUTIARA HIDUP INDONESIA. 2022.
12. Laeli S. Tantangan Pelaksanaan Pembangunan Kesehatan dalam Upaya Pemerataan Pelayanan Kesehatan Primer. 2023 Dec 19;
13. Addinni T. Peranan Penting Keterlibatan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan sebagai Subsistem Upaya Kesehatan di Indonesia. 2023 Dec 12;
14. Rimalivia N. Analisis Ketersediaan Sumber Daya Manusia di Bidang Kesehatan: Optimalisasi dan Strategi Manajemen Sumber Daya. 2023 Dec 18;
15. Zubaedah I, Putri SN. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif Efektivitas Program Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pelayanan Kesehatan Di Daerah Rawamangun.* 2024;24(November).
16. Deef-Allah E, Abdelrahman M. Quality Assurance Framework for Recovered Binders and Aggregates from Asphalt Mixtures Incorporating Recycled Materials. *Recycling.* 2025;10(2).
17. Widiaryah A. PENJAMINAN MUTU: PENERAPAN, PEMENUHAN, DAN PENGENDALIAN STANDAR MUTU SERTA IMPLEMENTASINYA DALAM DUNIA PENDIDIKAN. *Cakrawala - J Hum.* 2019 Sep 6;19:189–94.
18. Artaya IP. PEMAHAMAN KORELASI PEARSON’S. 2019.
19. Satriawan B. Total Quality Management (TQM). 2018.
20. Fadilah RN, Wardana. Implementasi Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Di Puskesmas Lembang. 2024;9(1):49–55.
21. Kemendagri P, Bukittinggi R. Sop dan standar pelayanan. 2015;
22. Tessema L, Kakuhenzire R, McEwan MA. Seed Potato Quality Assurance in Ethiopia: System Analysis and Considerations on Quality Declared Assurance Practices. *Agric.* 2025;15(5).
23. Khoiri M, Fitri AZ, Muhajir A. Implementasi Quality Assurance Dan Quality Control Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Lembaga. 2025;(1):131–44.

24. Tai JL, Sultan MTH, Lukaszewicz A, Józwick J, Oksiuta Z, Shahar FS. Recent Trends in Non-Destructive Testing Approaches for Composite Materials: A Review of Successful Implementations. *Materials (Basel)*. 2025;18(13):1–40.
25. Sanjaya W. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. Vol. 14, *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*. 2023. p. 215–25.
26. Maulana MR, Sinta V. Pengaruh Penetapan Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Body Repaint Oja King Desa Bedilan menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dikemudian hari (Rahayu & Nurlaela pelanggan . Dalam buku Akuntansi Menajerial , Halim , dkk (2013 : 47) dalam Iriyadi , Dengan menggali pengaruh pendapatan tarif jasa dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri jasa Body Repaint Oja King di desa Bedilan , pemilik industri dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Perusahaan jasa Body Repaint Oja King di desa Bedilan merupakan dapat memberikan kepuasan kepada para konsumennya , melalui kegiatan pelayanan jasa adalah awal menciptakan pelanggan . 2025;2(1):11–20.
27. Dohona NN, Kadang Y, Hutabarat H, Tumewu Y, Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu I. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di rumah sakit umum daerah banggai laut. *Kesehat Tambusai*. 2023;4(4):6164–74.
28. Imran I, Yuliharsi Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Vol. 5, *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*. 2021. p. 389–96.
29. Fil'ilah I, Asyim RB, Firmanier R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Vol. 2, *Pengembangan Ilmu dan Praktik Kesehatan*. 2023. p. 360–9.
30. S MM, Murtini M, Haslinda H. Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Vol. 12, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2023. p. 238–45.
31. Bella CR, Ummah S, Isnaeni R. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan Pendekatan HOT-Fit Model di Puskesmas Baturraden II Pendahuluan. Vol. 13. 2025. p. 29–41.
32. Sitepu M. Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. 2024;4(4):2047–58.
33. Jalias SJFD, Idris FP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. Vol. 1, *Journal of Muslim Community Health*. 2020. p. 37–49.
34. Noorrahman MF, Sairin M. Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Upt Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Vol. 2, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*. 2023. p. 5475–81.
35. Madiistriyatno H, Setiawan A. Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi dan Pelayanan Prima. Vol. 3, *Syntax Idea*. 2021. p. 779–88.
36. Yuliaridha WD, Roslan R, Darmaja S. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. Vol. 18, *Jurnal Sehat Mandiri*. 2023. p. 24–34.
37. Endartiwi SS. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Email : tiwinafila2@gmail.com memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis ; memberikan dasar yang baik ba. *J Kesehat Kusuma Husada*. 2020;(November 2018):105–12.
38. M Hasyrul Muchtar, Dety Mulyanti. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi Literature. Vol. 1, *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*. 2023. p. 41–8.
39. Amirotul Luthfiyah, Imelda Dian Rahmawati. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. Vol. 1, *Jembatan Hukum : Kajian ilmu Hukum, Sosial dan Administrasi Negara*. 2024. p. 212–20.
40. Kalora M, Rosadi B, Sahromi S. Pengaruh Implementasi Kebijakan Dana Kapitasi Dan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cimahi Tengah. Vol. 6, *Journal Publicuho*. 2023. p. 1006–16.
41. Arifuddin, Amir, Supriadi Abdol Malik, Supirno. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *J Kolaboratif Sains*. 2023;6(6):552–62.
42. Fatma R, Rindu, Lukman. Optimalisasi Penerapan Manajemen Puskesmas dalam Upaya Peningkatan Kinerja Puskesmas di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar. Vol. 4, *INNOVATE: Journal of Social Science Research*. 2024. p. 7166–86.
43. Muhammad Fazar Sidiq Alhayat, Samino, Dina Dwi Nuryani, Dhiny Easter Yanti, Nova Muhani. Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Vol. 5, *Professional Health Journal*. 2023. p. 257–74.
44. Armini NK. Evaluasi Penerapan Sistem Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Birobuli Kota Palu. Vol. 20, *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*. 2020. p. 107–13.
45. Bunga Tiara Carolin, Dayan Hisni, Siti Nurholisah. Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Med J Stikes Al-Ma'arif Baturaja*. 2023;8(1):64–72.
46. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L, et al. Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review. *J Nurs Manag*. 2025 Apr 24;2025.
47. Sari A, Arifin S, Rahman F, Pujiyanti N, Laily N, Wulandari A, et al. MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN. 2021.
48. Sinollah, Masruro. Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *J Dialekt*. 2019;4(1):45–64.
49. Aspranawa A. MEMAHAMI QUALITY ANSSURANCE MENJADIKAN BUDAYA MUTU PERGURUAN TINGGI. *An-Nisbah J Ekon Syariah*. 2015 Apr 15;1.
50. Suryadi S, Rachmiana A. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokt Gigi Klin (Clinical Dent Journal) UGM*. 2024;10(3):82.
51. Arif A. QUALITY ASSURANCE DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT : KONSEP IMPLEMENTASI PADA INSTITUSI PERGURUAN TINGGI Alfi Arif I. *Akuntansi*. 2003;41–58.
52. Mutu LP. SISTEM PENJAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE). 2020;
53. Rahmawati EF, J W, Pudjirahardjo. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. *J Adm Kesehat Indones*. 2014;2:67–74.
54. Ignace H, Amolo AEJ. The Impact of Quality Management Strategies on Project Performance and Sustainability. *Int J Financ Bank Stud*. 2025;14(1):195–204.
55. Firmansyah F. Konsep Dan Sejarah Total Quality Management. *An-Nidhom J Manaj Pendidik Islam*. 2019 Jun 30;4:13.
56. Wardhana A. Kinerja Organisasi. In 2024. p. 270–83.
57. Anggraini M, Permatasari P, Azahra S, Astuti W. Efektivitas penilaian kinerja dan penggajian berbasis kinerja dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. *Indones J Heal Sci*. 2024 Dec 5;4:883–92.
58. Rahman A. Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada Bumh Pt. Jamsostek (Persero). *J Ilmu Adm Media Pengemb Ilmu dan Prakt Adm*. 2009;6(2):07–07.

59. Khoiri M, Fitri AZ, Muhajir A. Implementasi Quality Assurance Dan Quality Control Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Lembaga. Vol. 1, AL MIDAD : Jurnal Ilmu Pendidikan dan Studi Keislaman. 2025. p. 131–44.
60. Control DQ, Internal O, Bodies EA. Quality Assurance by Liz McClery Define TQM and QA. 2016;1–20.
61. Kunci K. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Industri Jasa. 15(1):69–74.
62. Afyah N, Ayuningtyas D. Factors Influencing The Implementation Of Health Service Quality Governance In Puskesmas: Systematic Review. Vol. 2, Asian Journal of Healthy and Science. 2023. p. 130–47.
63. Zagloel Y, Nurcahyo R. TQM - Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri 12.01.2023. 2023.
64. Maulana AS. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI. 2007;
65. Wahyu A. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. J Keterampilan Fis. 2020;5(1):1–61.
66. Marthian I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi Uji Validitas. J Yudistira Publ Ris Ilmu Pendidik dan Bhs. 2024;02(2):h.353.
67. Pasaribu BS. Metodologi Penelitian. UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN. 2022. 68 p.
68. Taufiq A. PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS KINERJA RUMAH SAKIT. J Profita. 2019 Apr 20;12:56.
69. Sinollah M, Masruroh M. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual â€“ Parauraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. Dialekt J Ekon dan Ilmu Sos. 2019 Apr 9;4:45–64.
70. Kesehatan P. Manajemen mutu pelayanan kesehatan.
71. Putra F. Buku Manajemen Pelayanan Publik Penilaian Kinerja dan Strategi -1-23. 2024.
72. Wardhana A. KONSEP DAN PERAN QUALITY ASSURANCE DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN. In 2023. p. 187–205.
73. Kintari A, Handayani F, Sasmitaningrum K, Rimalivia N, Tiara S, Aura S. Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Indonesia: Kelebihan dan Kekurangan dari JKN dan BPJS. 2023 Nov 30;
74. Andrina KS, Suhaeri M, Studi P, Masyarakat K, Tinggi S, Kesehatan I, et al. Evaluasi Efektivitas Pelatihan Peningkatan Mutu & Keselamatan Pasien (PMKP) di Rumah Sakit Universitas Indonesia. 2025;9(2):126–43.
75. Aziz H, Nashori F, Faraz F. Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Efektivitas Tim. 2020 Jan 1;4:28–36.
76. Wardhana A. KEPUASAN PELANGGAN. In 2024. p. 289–317.
77. Marzuq N, Andriani H. Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. J Pendidik Tambusai. 2022 Jul 12;6:13995–4008.
78. Ir P, Tarumingkeng RC. Rudy C Tarumingkeng : Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian Oleh : Prof Ir Rudy C Tarumingkeng , PhD Bogor , Indonesia.
79. li BAB, Teori AL. No Title. 2009;12–28.
80. Sediawan MN. KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS. J Ilm Kesehat Media Husada. 2022 Apr 26;11:71–83..
