

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS PAMPANGAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



SKRIPSI

ALDA RIZDA ADRIANI

NIM. 04021182126010

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BAGIAN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS PAMPANGAN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



SKRIPSI

ALDA RIZDA ADRIANI

NIM. 04021182126010

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BAGIAN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alda Rizda Adriani

NIM : 04021182126010

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien
Diabetes Mellitus di Puskesmas Pampangan

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Indralaya, Mei 2025



(Alda Rizda Adriani)

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS KEDOKTERAN

BAGIAN KEPERAWATAN

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : ALDA RIZDA ADRIANI

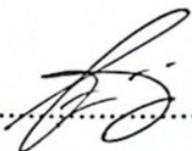
NIM : 04021182126010

**JUDUL : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS DI
PUSKESMAS PAMPANGAN**

PEMBIMBING 1

Fuji Rahmawati, S.Kep., Ns., M.Kep

NIP. 198901272018032001

(..........)

PEMBIMBING 2

Jaji, S.Kep., Ns., M.Kep

NIP. 197605142009121001

(..........)

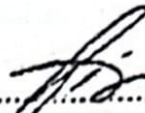
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI

NAMA : ALDA RIZDA ADRIANI
NIM : 04021182126010
**JUDUL : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES
MELITUS DI PUSKESMAS PAMPANGAN**

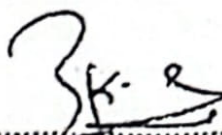
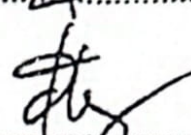
Skrripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Keperawatan Bagian Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 21 Mei 2025 dan telah diterima guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan.

Indralaya, 21 Mei 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

1. Fuji Rahmawati, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 198901272018032001 (.....)
2. Jaji, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 197605142009121001 (.....)

PENGUJI SKRIPSI

1. Eka Yulia Fitri Y, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 198407012008122001 (.....)
2. Dhia Diana Fitriani, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 199304012024062001 (.....)



Mengetahui

Koordinator Program Studi Keperawatan


Eka Yulia Fitri Y, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIP. 198407012008122001

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Skripsi, Mei 2025
Alda Rizda Adriani**

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan
Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Pampangan
XIX + 14 Tabel + 2 Skema**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan perawat merupakan aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama bagi penderita penyakit kronis seperti Diabetes Melitus yang memerlukan pemantauan dan perawatan berkelanjutan. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan keperawatan di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan metode *cross-sectional*. Sampel berjumlah 35 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($p=0,861$; $p > 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan perawat di Puskesmas Pampangan telah memenuhi standar yang ditetapkan, hal tersebut belum tentu mencerminkan kepuasan yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, penting bagi pihak Puskesmas untuk mengevaluasi kembali pendekatan pelayanan yang digunakan dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien secara holistik. Disarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta mengeksplorasi variabel tambahan yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Diabetes Melitus, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

Daftar Pustaka : (2012-2025)

**NURSING DEPARTMENT
FACULTY OF MEDICINE
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

***Thesis, May 2025
Alda Rizda Adriani***

***The Relationship Between Nursing Care Quality and Patient Satisfaction Among
Diabetes Mellitus Patients at Pampangan Health Center
XIX + 14 Tables + 2 Schemes***

ABSTRACT

The quality of nursing care is a prominent aspect in the health care system that can affect patients' satisfaction, especially those with chronic conditions such as Diabetes Mellitus as they require continuous monitoring and care. The level of patient satisfaction is an important indicator in assessing the effectiveness and efficiency of nursing care in primary care facilities such as Health Centers. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of Diabetes Mellitus patients at Pampangan Public Health Center. The study used a quantitative approach with a descriptive analytical design and a cross-sectional method. A sample of 35 patients was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaire that measured the service quality and patient satisfaction, and the collected data were analyzed using the chi-square test. The results of the study showed that there was no significant relationship between service quality and patient satisfaction ($p = 0.861$; $p > 0.05$). These findings indicates that although the nursing services at the Pampangan Public Health Center have met established standards, this does not necessarily reflect the satisfaction felt by patients. Therefore, it is important for the Health Center to re-evaluate the service approach and consider other factors that can influence patient perceptions and satisfaction holistically. It is recommended that further research involved a larger number of respondents and explore additional variables related to patient satisfaction.

Keywords : Diabetes Mellitus, Patient Satisfaction, Service Quality, Public Health Center

References : (2012–2025)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala puji dan syukur saya panjatkan atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah mengantarkan saya sampai ke titik menulis bagian ini di skripsi yang penuh perjuangan dan pembelajaran ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu berada di sisi saya selama proses penyusunannya.

- **Kepada diri sendiri**, menyelesaikan skripsi ini adalah bukti bahwa saya mampu dan akan terus mampu, melalui apapun. Terima kasih karena tak pernah benar-benar berhenti, meski semesta kadang tak ramah. Terima kasih kepada diri saya sendiri
- **Kepada keluarga**, Papa, Mama, Adek Muezza dan Alm. Kakak, yang selalu menjadi tumpuan doa, tempat pulang paling hangat, dan alasan terbesar dalam setiap langkah saya. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan dukungan tanpa batas yang tak pernah henti menguatkan saya, bahkan saat saya sendiri mulai ragu.
- **Kepada Ibu Fuji Rahmawati, S.Kep., Ners, M.Kep. dan Bapak Jaji, S.Kep., Ners, M.Kes.** selaku pembimbing I dan II, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
- **Kepada Ibu Eka Yulia F., S.Kep.,Ners.,M.Kep. dan Ibu Dhia Dhiana, S.Kep.,Ners.,M.Kep.** selaku penguji I dan II, terima kasih atas kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
- **Kepada Puskesmas Pampangan**, terima kasih telah meluangkan waktu dan memberikan ilmu yang sangat membantu dalam penelitian saya.
- **Kepada teman-teman**, Neisyah, Aulia, Ray, Faqih, Egi, Raihan, Fadhil, Maharati, Anak Putsun dan teman-teman Trunfortis, serta kakak-kakak tingkat, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Skripsi ini mungkin ditulis dengan tinta, tetapi semangatnya ditopang oleh kalian—teman-teman seperjuangan yang luar biasa. Semoga langkah kita semua dipenuhi kebaikan, dan kita tetap saling mendoakan meski nanti menempuh jalan masing-masing.
- **Formula One Racing**, terima kasih telah menjadi pelarian paling elegan di tengah penatnya menyusun skripsi. Setiap balapan, strategi, dan semangat juang para pembalap mengajarkan saya arti fokus dan konsistensi. Di tengah lintasan hidup yang berliku, F1 selalu berhasil mengingatkan saya untuk terus melaju, apa pun kondisinya.

Skripsi ini adalah bukti kecil dari perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran. Semoga ilmu yang didapatkan dapat bermanfaat bagi diri saya dan orang lain

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan”. Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hikayati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Bagian Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Fuji Rahmawati, S.Kep., Ns., M.Kep. sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Jaji, S.Kep., Ns., M.Kep. sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Eka Yulia Fitri Y, S.Kep., Ns., M.Kep. sebagai dosen penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Dhia Diana, S. Kep., Ns., M. Kep. sebagai dosen penguji 2 yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran dosen dan staf administrasi Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
7. Kepala dan seluruh staf Puskesmas Pampangan yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerja sama yang baik selama proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Kedua orang tua terkasih dan saudara penulis yang telah memberikan bantuan berupa materi, motivasi, masukan dan do'a selama pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman PSIK FK UNSRI 2021, Putra Sunda, serta Neisya, Aul, Egi, Faqih, dan Ray yang telah memberikan dukungan.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun agar skripsi ini

dapat lebih baik serta dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu keperawatan.

Indralaya, Mei 2025

Alda Rizda Adriani
NIM 04021182126010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alda Rizda Adriani

NIM : 04021182126010

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien
Diabetes Mellitus di Puskesmas Pampangan

Menyatakan izin kepada pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Terkait kasus ini saya setuju untuk menempatkan pembimbing sebagai penulis korespondensi (Corresponding Author).

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari siapapun.

Indralaya, Mei 2025



(Alda Rizda Adriani)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SKEMA.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.4 Diabetes Melitus.....	7

2.4.1	Pengertian.....	7
2.4.2	Klasifikasi DM	7
2.4.3	Etiologi DM	8
2.4.4	Patofisiologi DM.....	8
2.4.5	Komplikasi DM.....	9
2.4.6	Manajemen Diabetes Mellitus.....	10
2.1	Kepuasan Pasien.....	10
2.1.1	Pengertian.....	10
2.1.2	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien	10
2.1.3	Model Konseptual Kepuasan Pasien.....	13
2.2	Kualitas Pelayanan Perawat	14
2.2.1	Pengertian.....	14
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat.....	14
2.2.3	Tujuan Kualitas Pelayanan Perawat.....	15
2.2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat..	16
2.3	Puskesmas	17
2.3.1	Konsep dan Sejarah Puskesmas	17
2.3.2	Struktur Organisasi Puskesmas	17
2.3.3	Fungsi Puskesmas	17
2.3.4	Tantangan dalam Operasional Puskesmas	17
2.3.5	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Puskesmas	18
2.3.6	Evaluasi Kinerja Puskesmas	18
2.3.7	Fungsi Pokok Puskesmas	18
2.3.8	Program Pokok Puskesmas	19
2.5	Penelitian Terkait	20
2.6	Kerangka Teori.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Kerangka Konsep	22
3.2	Desain Penelitian.....	23
3.3	Hipotesis.....	23
3.4	Definisi Operasional.....	23
3.5	Populasi dan Sampel	25

3.5.1	Populasi.....	25
3.5.2	Sampel.....	25
3.6	Tempat Penelitian.....	26
3.7	Waktu Penelitian	26
3.8	Etika Penelitian	26
3.9	Alat Pengumpul Data	27
3.9.1	Data Primer	27
3.9.2	Data Sekunder	29
3.9.3	Uji Validitas	29
3.9.4	Uji Reliabilitas	30
3.10	Prosedur Pengumpulan Data	31
3.10.1	Tahap Persiapan	31
3.10.2	Tahap Pelaksanaan	32
3.11	Analisis Data	33
3.11.1	Pengolahan Data.....	33
3.11.2	Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.2	Hasil Penelitian	35
4.2.1	Hasil Analisis Univariat	35
4.2.2	Hasil Analisis Bivariat	37
4.3	Pembahasan.....	37
4.3.1	Karakteristik Demografi.....	37
4.3.2	Kualitas Pelayanan Perawat di Puskesmas Pampangan.....	40
4.3.3	Kepuasan Pasien di Puskesmas Pampangan	42
4.3.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Pampangan.....	43
4.4	Keterbatasan Penelitian	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46

5.2.1	Bagi Puskesmas.....	46
5.2.2	Bagi Akademisi.....	47
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	24
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat.....	28
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Perawat	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat	31
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	31
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kualitas	36
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pampangan.....	36
Tabel 4.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan (n=35).....	37

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1 Kerangka Teori.....	21
Skema 3.1 Kerangka Konsep	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	56
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	57
Lampiran 3. Kuisioner Kualitas Pelayanan Perawat.....	58
Lampiran 4. Lembar Kuisioner Kepuasan Pasien.....	61
Lampiran 5. Lembar Validasi Kuesioner	62
Lampiran 6. Surat Izin Studi Pendahuluan	63
Lampiran 7. Sertifikasi Layak Etik Penelitian	64
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian	66
Lampiran 10. Lembar Konsultasi Pembimbing 1	67
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Pembimbing 2	69
Lampiran 12. Translate Abstrak Bahasa Inggris dari Lembaga Bahasa	71
Lampiran 13. Hasil Uji Plagiarisme	72
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian	73
Lampiran 15. Pengolahan Data	74

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Alda Rizda Adriani
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 23 Januari 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Green Forest Residence, Blok P2, Bukit Lama,
Palembang, Sumatra Selatan, 30139
Telp/HP : 087892226038
Email : aldarizda23@gmail.com
Fakultas/Prodi : Kedokteran/Keperawatan
Nama Orang Tua
Ayah : Joni Setiawan
Ibu : Rosidah
Jumlah Saudara : 2 (Dua)
Anak Ke : 2 (Dua)

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Kartika II-3 Palembang
2. SMP : SMP Islam Az-Zahrah Palembang
3. SMA : SMA Negeri 2 Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diabetes Mellitus (DM) merupakan penyakit kronis yang semakin meningkat prevalensinya di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Data dari *International Diabetes Federation* (IDF) menunjukkan bahwa Indonesia menempati posisi ketujuh secara global, dengan jumlah penderita diabetes yang mencapai 10,7 juta orang pada tahun 2019, dan jumlah ini diperkirakan akan terus meningkat. Penyakit ini bukan hanya masalah bagi individu, tetapi juga menjadi tantangan serius bagi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Diabetes dapat menyebabkan berbagai komplikasi yang mengancam, seperti penyakit jantung, kerusakan pada ginjal, dan bahkan amputasi. Komplikasi ini berpengaruh negatif terhadap kualitas hidup penderita serta menyebabkan peningkatan biaya perawatan kesehatan. Oleh karena itu, langkah-langkah pencegahan dan pengelolaan DM sangatlah penting untuk menekan pertumbuhannya dan memperbaiki kualitas hidup mereka. Penelitian oleh Mufidah, (2022) menunjukkan bahwa intervensi kesehatan yang efektif, termasuk edukasi mengenai manajemen diabetes, dapat berkontribusi dalam mengurangi risiko komplikasi serta meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer memiliki peranan vital dalam pengelolaan penyakit kronis, termasuk DM. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas diharapkan untuk menyediakan layanan yang bersifat kuratif, preventif, dan promotif. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 yang menekankan pentingnya upaya promotif dan preventif dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Namun, terdapat tantangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang optimal. Salah satu isu utama adalah kepuasan pasien yang belum mencapai tingkat yang diinginkan. Penelitian oleh Nasution *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah indikator penting dari keberhasilan pelayanan kesehatan di fasilitas primer.

Tingkat kepuasan yang rendah dapat mengakibatkan kurangnya kepatuhan pasien terhadap rencana pengobatan dan kontrol kesehatan, sehingga dapat

memperburuk kondisi kesehatan mereka. Untuk dapat mewujudkan Indonesia sehat dan Indonesia emas salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan pelayanan kesehatan.

Menurut Prayogi (2018), kualitas pelayanan keperawatan merupakan standar yang ditetapkan untuk memberikan rasa puas pada pasien melalui pelayanan yang profesional, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dalam konteks pasien DM, peran perawat sangat penting dalam melakukan monitoring gula darah, memberikan edukasi terkait gaya hidup sehat, serta mendampingi pasien dalam proses adaptasi terhadap penyakit kronisnya. Penelitian Anwar (2017) juga menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, termasuk perawat, menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, selain dari ketersediaan fasilitas dan kecepatan pelayanan.

Penelitian oleh Pratiwi *et al.*, (2024) menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pasien. Selain komunikasi secara umum, komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat juga sangat memengaruhi kepuasan pasien. Perawat yang mampu membina hubungan baik, memberikan edukasi yang jelas, dan mendengarkan keluhan pasien dengan empati akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Dalam pengelolaan pasien DM, kehadiran perawat yang responsif dan perhatian menjadi penting untuk membina keterikatan jangka panjang antara pasien dan tenaga kesehatan. Kualitas dan kuantitas sumber daya berwujud sarana dan prasarana penunjang kesehatan di Puskesmas serta tenaga medis maupun non medis yang bekerja di Puskesmas juga berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerjanya (Jumiani *et al* , 2018).

Puskesmas harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Bagaimana data apa saja yang bisa dilakukan agar kepuasan pelanggan bisa terlampaui dengan baik, karena kepuasan pasien tidak hanya diperoleh dari satu hal. Memperhatikan atau bahkan mengedepankan orientasi untuk melayani pelanggan (*customer service*) yang dapat

memuaskan pasien. Pasien puas jika layanan yang mereka terima memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Namun, penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, fasilitas, dan kecepatan pelayanan di Puskesmas masih menjadi masalah di Indonesia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ayu, (2022) elemen seperti keandalan, ketanggapan, empati, dan fasilitas fisik sering kali dianggap kurang memadai di Puskesmas Menteng Palangka Raya. Survei yang dilakukan di lokasi ini menunjukkan bahwa 37% pasien tidak puas dengan aspek respons terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional dan meningkatkan kepuasan pasien, diperlukan perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada 16 Mei 2024, didapatkan data yang diperoleh dari Puskesmas Pampangan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah penderita DM yang aktif berobat selama 1 bulan terakhir sebanyak 35 orang, sebagian besar berada dalam kelompok usia produktif hingga lanjut usia. Namun, hasil studi penelitian dengan 15 pasien menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa sebagian dari mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, khususnya terkait dengan ketersediaan obat, waktu tunggu, dan komunikasi dengan tenaga medis. Hal ini menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini akan berfokus pada kepuasan pasien Diabetes Mellitus, karena pasien dengan penyakit kronis seperti DM memerlukan perawatan jangka panjang dan kontrol kesehatan yang berkelanjutan. Selain memerlukan pengobatan, pasien DM juga butuh edukasi, pemantauan rutin, serta dukungan psikologis untuk mengelola kondisi mereka secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengalaman dan harapan pasien dalam menerima pelayanan perawat. Pemilihan pasien DM sebagai fokus penelitian ini didasarkan pada kebutuhan yang lebih mendalam terhadap kualitas pelayanan perawat yang berkelanjutan dan tepat guna dalam pengelolaan penyakit mereka sehari-hari. Dengan memfokuskan penelitian pada pasien DM, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan yang lebih spesifik dan relevan dengan kebutuhan penderita DM di Puskesmas Pampangan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian masih menunjukkan bahwa masih ada pasien yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan perawat yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hasil studi penelitian dengan kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, terutama terkait waktu pelayanan dan komunikasi dengan tenaga medis. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan kepatuhan pasien dalam pengobatan dan kontrol rutin. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus di Puskesmas Pampangan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berikut adalah beberapa tujuan khusus pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui karakteristik responden.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Pampangan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien diabetes melitus di Puskesmas Pampangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi di bidang pelayanan kesehatan dalam pengembangan ilmu mengenai kualitas pelayanan perawat di puskesmas, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien Diabetes Melitus.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan perawat yang di berikan kepada pasien terutama pasien Diabetes Melitus.

1.4.2.2 Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu keperawatan khususnya bidang kualitas pelayanan perawat yang dapat ditindak lanjuti.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut terkait kualitas pelayanan perawat, khususnya pada pasien dengan penyakit kronis seperti Diabetes Melitus. Selain itu, diharapkan penelitian lanjutan juga dapat membandingkan kualitas pelayanan antar fasilitas kesehatan untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien Diabetes Melitus di Puskesmas Pampangan. Fokus penelitian ini adalah pasien Diabetes Melitus yang rutin menjalani pengobatan di Puskesmas Pampangan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana aspek kualitas pelayanan perawat yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan hasil penelitian dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 35

responden. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pampangan pada 11-13 Februari 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, W., Bertsch, P.M., Bivins, A., Bibby, K., Gathercole, A., Haramoto, E., Gyawali, P., Korajkic, A., McMinn, B.R. and Mueller, J.F., 2020. Comparison of virus concentration methods for the RT-qPCR-based recovery of murine hepatitis virus, a surrogate for SARS-CoV-2 from untreated wastewater. *Science of The Total Environment*, 739: 139960.
- American Diabetes Association., 2020. Standards of Medical Care in Diabetes—2020 Abridged for Primary Care Providers. *Clinical Diabetes*, 38(1): 10–38. Available at: <https://doi.org/10.2337/cd20-as01>.
- Andaleeb, S.S., 2001. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Social science & medicine*, 52(9): 1359–1370. Available at: [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5).
- Andini, E.N., Udiyono, A., Sutningsih, D. and Wuryanto, M.A., 2020. Faktor–Faktor yang Berhubungan dengan Status Gizi pada Anak Usia 0-23 Bulan Berdasarkan Composite Index of Anthropometric Failure (CIAF) di Wilayah Kerja Puskesmas Karangayu Kota Semarang. *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 5(2): 104–112.
- Andreani, M.W., 2024. Faktor Resiko Jenis Kelamin Perempuan Dengan Kejadian Diabetes Distress Pada Pasien Dm Tipe 2 Di Poliklinik Endokrin RSI Sultan Agung Tahun 2021. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Anwar, K., 2017. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Arifin, S., Lestaris, T., RAAHSP, S., Widiarti, A., Mutiasari, D. and Jelita, H., 2022. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Awaludin, A.A. and Perceka, A.L., 2019. ALP Proteksi Hukum Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Ruang Opname RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Medika Cendikia*, 6(2): 97–105. Available at:

<https://doi.org/https://doi.org/10.33482/medika.v6i2.109>.

- Ayu, A., 2022. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya. POLTEKES KEMENKES PALANGKA RAYA.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M.M. and Amenta, P., 2015. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2): 89–101.
- Braithwaite, J., Mannion, R., Matsuyama, Y., Shekelle, P.G., Whittaker, S. and Al-Adawi, S., 2021. Healthcare Systems: Future Predictions for Global Care. CRC Press. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=Fe0dzgEACAAJ>.
- Christiany, M., 2022. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2): 105–112.
- Djohan, A.J., 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2): 257–271.
- Donabedian, A., 1988. The quality of care: how can it be assessed?. *Jama*, 260(12): 1743–1748.
- Febrianti, S.V., 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, 7(1).
- Gurning, F. P. and Daulay, A.J., 2018. Pembinaan Puskesmas Terhadap Pelaksanaan Program Usaha Kesehatan Sekolah Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Matinggi Kota Padangsidempuan. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 3(1): 65–71.
- Herlambang, S., 2016. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*, 18.
- Hidayat, A.A., 2014. Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan, Jakarta:

salemba medika.

- Hu, L., Qiu, C., Wang, X., Xu, M., Shao, X. and Wang, Y., 2018. The association between diabetes mellitus and reduction in myocardial glucose uptake: a population-based 18 F-FDG PET/CT study. *BMC Cardiovascular Disorders*, 18: 1–8.
- Jumiani, Erawan, E., and Zulfiani, D. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Kemenkes RI., 2014. Permenkes No 45 tahun 2014 tentang surveilans kesehatan. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016 Marketing Management (15th Editi), *England: Pearson Education Limited* [Preprint].
- Kristina, P.J., Wahyuni, T.D., and Rahayu, W., 2017. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(3).
- Lagarense, D.E.P., Wariki, W.M., and Manampiring, A.E., 2023. Analisis faktor risiko yang berhubungan dengan kejadian diabetes melitus tipe 2 di kabupaten morowali utara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2): 1587–1597.
- LoBiondo-Wood, G., Haber, J., Berry, C., Yost, J., Cameron, C. and Singh, M., 2017. *Study Guide for Nursing Research in Canada-E-Book: Methods, Critical Appraisal, and Utilization*. Elsevier Health Sciences.
- Masturoh, I. and Anggita, N., 2018. Metodologi penelitian kesehatan. *Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan* [Preprint].
- Meilinawati, R. and Fatmawati, S., 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal psikologi*, 19(2): 1–8.
- Milita, F., Handayani, S., and Setiaji, B., 2021. Kejadian diabetes mellitus tipe II pada lanjut usia di Indonesia (analisis riskesdas 2018., *Jurnal Kedokteran dan kesehatan*, 17(1): 9–20.

- Mufidah, I.L., 2022. Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Di Kota Semarang. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Munawwaroh, A.I. and Indrawati, F., 2022. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3): 268–277.
- Nasution, I.F.S., Kurniansyah, D., and Priyanti, E., 2022. Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4): 527–532.
- Notoatmodjo, S., 2018. Metodologi penelitian kesehatan cetakan ketiga. *Jakarta: PT Rineka Cipta*.
- Nugrahaeni, D.K., Mauliku, N.E., and Budiana, T.A., 202. Deteksi Dini Faktor Risiko Terjadinya Penyakit Tidak Menular. *Faletehan Health Journal*, 10(01): 9–17.
- Nurdin, I., 2019. *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam, S., 2016. Metodologi penelitian ilmu keperawatan pendekatan praktis. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Otani, K., Waterman, B., and Dunagan, W.C., 2012. Patient satisfaction: how patient health conditions influence their satisfaction. *Journal of Healthcare Management*, 57(4): 276–293.
- Pahlawati, A. and Nugroho, P.S., 2019. Hubungan tingkat pendidikan dan usia dengan kejadian diabetes melitus di wilayah kerja Puskesmas Palaran Kota Samarinda tahun 2019. *Borneo Studies and Research*, 1(1): 1–5.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41–50. Available at: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Pramono, A., Jocken, J.W.E., Blaak, E.E., and van Baak, M.A., 2020. The effect of vitamin D supplementation on insulin sensitivity: a systematic review and

- meta-analysis. *Diabetes care*, 43(7): 1659–1669.
- Pratiwi, L., KM, M., Anggraini, D.D., Keb, S.S.T., and Hapsari, E. , 2024. *Diabetes Mellitus dan Gestational Diabetes Mellitus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Pratiwi, Y. and Safitri, T., 2021. Kepatuhan Ibu Hamil Dalam Mengkonsumsi Tablet Fe (Ferrum) Terhadap Kejadian Anemia Di Desa Langgenharjo Kecamatan Juwana. *Lambung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 2(1): 49–53.
- Prayogi, A.S., 2018. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06. 03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 1(2): 9–28.
- Putra, J.R., Rahayu, U., and Shalahuddin, I., 2021. Self Care For Patients With Diabetes Mellitus Complementary Diseases of Hypertension in Public Health Center. *Jgk*, 13(1): 54–69.
- Putri, N.A., 2024. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Aktivitas Self Care Pada Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2 di Puskesmas Karangmalan. *Jurnal Ners*, 8(1): 1076–1083.
- Putri, N.R., Guspianto, G., and Hubaybah, H., 2022. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2): 7–16.
- Rahmi, S.N., Hilda, H., and Noorma, N., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 9(1): 28–34.
- Ridho, I.A., Wulandari, R.D., Supriyanto, S., Qomaruddin, M.B., Damayanti, N.A., Laksono, A.D. and Rassa, A.N.F., 2019. Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 15 (3): 228–236.
- Rodriguez-Otero, P., Ailawadhi, S., Arnulf, B., Patel, K., Cavo, M., Nooka, A.K., Manier, S., Callander, N., Costa, L.J. and Vij, R., 2023. Ide-cel or standard regimens in relapsed and refractory multiple myeloma. *New England Journal of Medicine*, 388(11): 1002–1014.

- Santoso, I., Sari, I.D.K., Noviana, M., and Pahlawi, R., 2018. Penatalaksanaan fisioterapi pada post Op rekonstruksi anterior cruciate ligament sinistra grade III akibat ruptur Di RSPAD gatot soebroto *Jurnal Vokasi Indonesia*, 6(1).
- Sari, M.L.N., Fikri, A., Murwanto, B. , and Yushananta, P., 2022. Analisis Faktor Lingkungan Fisik dan Kejadian Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Kedaton Kota Bandar Lampung. *Ruwa Jurai: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 16(3): 152–158.
- Soewondo, P., Nusrianto, R., Ayundini, G., Kristanti, M., Astrella, C., Amalina, N., Riyadina, W., and Tahapary, D.L., 2018. Visceral adiposity index and lipid accumulation product as a predictor of type 2 diabetes mellitus: the Bogor cohort study of non-communicable diseases risk factors. *Diabetes research and clinical practice*, 155: 107798.
- Soumokil, Y., Syafar, M., and Yusuf, A., 2021. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2): 543–551.
- Sudjadi, A., Widanti, A., Sarwo, Y.B., and Sobandi, H., 2017. Penerapan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Yang Ideal Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Melalui Program Jamkesmas. *Soepra Jurnal Hukum Kesehatan*, 3(1): 14–25.
- Sugiyono., 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono., 2017. Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D', *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87): 48–61.
- Sunandar, M.A., Suhendar, S., Anwar, S., and Hadi, M., 2018. Kecerdasan Spiritual dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 1(1): 49–57.
- Suyono, S., Soegondo, S., Soewondo, P., and Subekti, I., 2020. Penatalaksanaan diabetes melitus terpadu. Balai Penerbit FKUI.

- Tjiptono, F., 2014. *Service quality: Satisfying the Customer*. Jakarta: Andi Offset.
- Utomo, A.Y.S., Widjanarko, B., and Shaluhiah, Z., 2019. Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9): 1708–1714.
- Wijaya, S. and Adriansyah, A.A., 2020. Efektivitas Pelaksanaan Marketing Mix 9P Terhadap Kepuasan Pelayanan Klinik Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(1): 28–42.
- Wulandari, N. and Susanti, S., 2020. Peran Kenyamanan Emosional dan Lingkungan pada Kepuasan Pasien Lansia. *Jurnal Kesehatan Lanjut Usia*, 7(4): 56–63.
- Yulia, D. S., Wahyuni, S., dan Amir, Y., 2025. Literature Review: Kualitas Hidup Remaja Talasemia. *Jurnal Ners*, 9(2): 1504-1515.
- Yulia, Y. and Adriani, L., 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Skripsi. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta*.
- Zineldin, M., 2006. The quality of health care and patient satisfaction: an exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. *International journal of health care quality assurance*, 19(1): 60–92.