

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS SEKIP KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG**



Oleh :

**Edgina Safa Nabilah**  
**04011182126006**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS SEKIP KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran pada UNIVERSITAS SRIWIJAYA



Oleh :

**Edgina Safa Nabilah**  
**04011182126006**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS SEKIP  
KECAMATAN KEMUNING  
KOTA PALEMBANG**

**LAPORAN AKHIR SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S.Ked)

Oleh :

**Edgina Safa Nabilah  
04011182126006**

Palembang, 14 November 2024  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

**Pembimbing I**

**dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL**

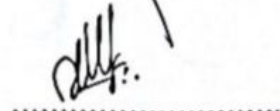
NIP. 197309142005011004



**Pembimbing II**

**Agita Diora Fitri, S.Kom., M.KKK**

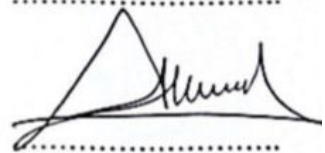
NIP. 198705272014082201



**Penguji I**

**dr. Asmarani Ma'mun, M.Kes**

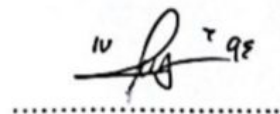
NIP. –



**Penguji II**

**Masayu Farah Diba, S.Si, M.Biomed**

NIP. 199406172019032020



**Koordinator Program Studi  
Pendidikan Dokter**

**Dr. dr. Susilawati, M.Kes**  
NIP. 197802272010122001



Mengetahui,  
Wakil Dekan I

**Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked**  
NIP. 197206131999031001



## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi ini dengan judul “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Palembang, 14 November 2024

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi

Pembimbing I

**dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL**  
NIP. 197309142005011004

Pembimbing II

**Agita Diora Fitri, S.Kom., M.KKK**  
NIP. 198705272014082201

Penguji I

**dr. Asmarani Ma'mun, M.Kes**  
NIP. -

Penguji II

**Masayu Farah Diba, S.Si, M.Biomed**  
NIP. 199406172019032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Pendidikan Dokter

Wakil Dekan I

**Dr. dr. Susilawati, M.Kes**  
NIP. 197802272010122001



**Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked**  
NIP. 197306131999031001

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edgina Safa Nabilah

NIM : 04011182126006

Judul Skripsi : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi 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.



Palembang, 08 November 2024



Edgina Safa Nabilah

## ABSTRAK

# HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS SEKIP KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG

(Edgina Safa Nabilah, 08 November 2024, 112 halaman)

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

**Latar Belakang:** Kasus TB yang terus meningkat harus diatasi melalui perencanaan dan pelaksanaan berbagai upaya perbaikan dengan meningkatkan mutu pelayanan. Kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan yang diterima. Terdapat tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain *effective, safe, people-centered, timely, efficient, equitable, integrated*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

**Metode:** Penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian 41 pasien TB di Puskesmas Sekip yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

**Hasil:** Mayoritas subjek penelitian berusia 19-44 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, latar pendidikan hingga tingkat SMA/Sederajat, dan pekerjaan ibu rumah tangga (IRT). Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *effective* ( $p = 0,000$ ), *safe* ( $p = 0,000$ ), *people-centered* ( $p = 0,001$ ), *timely* ( $p = 0,003$ ), *efficient* ( $p = 0,000$ ), *equitable* ( $p = 0,026$ ), *integrated* ( $p = 0,012$ ) terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien TB di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

**Kata Kunci:** dimensi mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas, tuberkulosis

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN DIMENSIONS OF HEALTH SERVICE QUALITY AND LEVEL OF TUBERCULOSIS PATIENT SATISFACTION AT SEKIP HEALTH CENTER, KEMUNING DISTRICT, PALEMBANG CITY

(Edgina Safa Nabilah, November 8<sup>th</sup> 2024, 112 pages)

Faculty of Medicine, Universitas Sriwijaya

**Background:** The increasing number of TB cases must be addressed through planning and implementing various improvement efforts by improving the quality of care. Patient satisfaction reflects the quality of care received. There are seven dimensions of health service quality, including effective, safe, people-centered, timely, efficient, equitable, integrated. This study aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of tuberculosis patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

**Methods:** Observational analytic research with cross-sectional design. The study sample was 41 TB patients at Puskesmas Sekip who met the inclusion criteria and did not meet the exclusion criteria. The sampling method used purposive sampling technique.

**Results:** The majority of research subjects were aged 19-44 years, with female gender, educational background up to high school / equivalent level, and work as housewives (IRT). There was a significant relationship in the dimensions of health service quality effective ( $p = 0.000$ ), safe ( $p = 0.000$ ), people-centered ( $p = 0.001$ ), timely ( $p = 0.003$ ), efficient ( $p = 0.000$ ), equitable ( $p = 0.026$ ), integrated ( $p = 0.012$ ) to the level of satisfaction of tuberculosis patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

**Conclusion:** There is a relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of TB patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

**Keywords:** dimensions of health service quality, patient satisfaction, puskesmas, tuberculosis

## RINGKASAN

### HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS SEKIP KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Skripsi, 08 November 2024

Edgina Safa Nabilah; Dibimbing oleh dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL dan Agita Diora Fitri, S.Kom., M.KKK

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xvii + 112 halaman, 20 tabel, 4 gambar, 10 lampiran

Kasus TB yang terus meningkat harus diatasi melalui perencanaan dan pelaksanaan berbagai upaya perbaikan dengan meningkatkan mutu pelayanan. Kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan yang diterima. Terdapat tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain *effective, safe, people-centered, timely, efficient, equitable, integrated*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian 41 pasien TB di Puskesmas Sekip yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Mayoritas subjek penelitian berusia 19-44 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, latar pendidikan hingga tingkat SMA/Sederajat, dan pekerjaan ibu rumah tangga (IRT). Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *effective* ( $p = 0,000$ ), *safe* ( $p = 0,000$ ), *people-centered* ( $p = 0,001$ ), *timely* ( $p = 0,003$ ), *efficient* ( $p = 0,000$ ), *equitable* ( $p = 0,026$ ), *integrated* ( $p = 0,012$ ) terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien TB di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

**Kata Kunci:** dimensi mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas, tuberkulosis

Kepustakaan: 64 (1980-2024)



## SUMMARY

THE RELATIONSHIP BETWEEN DIMENSIONS OF HEALTH SERVICE QUALITY AND LEVEL OF TUBERCULOSIS PATIENT SATISFACTION AT SEKIP HEALTH CENTER, KEMUNING DISTRICT, PALEMBANG CITY

Scientific Paper in the form of skripsi, November 8<sup>th</sup> 2024

Edgina Safa Nabilah; Supervised by dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL and Agita Diora Fitri, S.Kom., M.KKK

Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Sriwijaya University

xvii + 112 pages, 20 tables, 4 pictures, 10 attachments

The increasing number of TB cases must be addressed through planning and implementing various improvement efforts by improving the quality of care. Patient satisfaction reflects the quality of care received. There are seven dimensions of health service quality, including effective, safe, people-centered, timely, efficient, equitable, integrated. This study aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of tuberculosis patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

Observational analytic research with cross-sectional design. The study sample was 41 TB patients at Puskesmas Sekip who met the inclusion criteria and did not meet the exclusion criteria. The sampling method used purposive sampling technique.

The majority of research subjects were aged 19-44 years, with female gender, educational background up to high school / equivalent level, and work as housewives (IRT). There was a significant relationship in the dimensions of health service quality effective ( $p = 0.000$ ), safe ( $p = 0.000$ ), people-centered ( $p = 0.001$ ), timely ( $p = 0.003$ ), efficient ( $p = 0.000$ ), equitable ( $p = 0.026$ ), integrated ( $p = 0.012$ ) to the level of satisfaction of tuberculosis patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

There is a relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of TB patients at Puskesmas Sekip, Kemuning District, Palembang City.

**Keywords:** dimensions of health service quality, patient satisfaction, puskesmas, tuberculosis

Citattions: 64 (1980-2024)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked) pada Program Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Terima kasih saya ucapkan kepada dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp.THT-KL sebagai pembimbing I dan Ibu Agita Diora Fitri, S.Kom., M.KKK sebagai pembimbing II, serta dr. Asmarani Ma'mun, M.Kes sebagai penguji I dan Ibu Masayu Farah Diba, S.Si, M.Biomed sebagai penguji II, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, masukan, arahan, kritik, dan saran yang sangat berarti dalam proses penulisan skripsi ini. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Bunda, Papa, dan Masdek yang selalu mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula saya ucapkan terima kasih untuk sahabat-sahabatku yang telah menjadi penyemangat dan pendukung dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat.

Palembang, 08 November 2024



Edgina Safa Nabilah

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edgina Safa Nabilah

NIM : 04011182126006

Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang

Memberikan 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.

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

Palembang, 08 November 2024



Edgina Safa Nabilah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Hipotesis.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	5
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	5
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.3 Prinsip Dasar Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.4 Penerapan <i>Quality Assurance</i> di Puskesmas .....	7
2.2 Kepuasan Pasien .....	8
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	8

2.2.2	Aspek-Aspek Kepuasan Pasien .....	9
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	9
2.2.4	Indikator Kepuasan Pasien.....	10
2.2.5	Pengukuran Kepuasan Pasien .....	11
2.3	Tuberkulosis.....	12
2.3.1	Definisi Tuberkulosis.....	12
2.3.2	Epidemiologi Tuberkulosis.....	13
2.3.3	Patofisiologi Tuberkulosis .....	14
2.3.4	Klasifikasi .....	14
2.3.5	Diagnosis Tuberkulosis .....	16
2.4	Puskesmas .....	18
2.4.1	Definisi Puskesmas .....	18
2.4.2	Pelayanan Puskesmas .....	18
2.4.3	Sistem Informasi Puskesmas Pelayanan Tuberkulosis .....	18
2.4.4	Puskesmas Sekip Palembang .....	19
2.5	Karakteristik Pasien .....	20
2.5.1	Usia .....	20
2.5.2	Jenis Kelamin.....	21
2.5.3	Pendidikan .....	21
2.5.4	Pekerjaan.....	21
2.6	Skala Likert .....	22
2.7	Kerangka Teori.....	23
2.8	Kerangka Konsep.....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.3	Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1	Populasi Penelitian.....	25
3.3.2	Sampel Penelitian .....	25
3.3.3	Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	27
3.4	Variabel Penelitian.....	27
3.4.1	Variabel Bebas.....	27
3.4.2	Variabel Terikat .....	27
3.4.3	Variabel Karakteristik.....	28

3.5	Definisi Operasional.....	29
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.6.1	Uji Validitas.....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.7	Cara Pengumpulan Data.....	33
3.8	Cara Pengolahan dan Analisis Data .....	34
3.8.1	Pengolahan Data .....	34
3.8.2	Analisis Data.....	34
3.9	Alur Kerja Penelitian.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Prevalensi Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Palembang Berdasarkan Sosiodemografi.....	37
4.1.2	Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sekip Palembang.....	39
4.1.3	Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekip Palembang.....	42
4.1.4	Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Palembang .....	43
4.2	Pembahasan.....	48
4.2.1	Prevalensi Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Palembang Berdasarkan Sosiodemografi.....	48
4.2.2	Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sekip Palembang.....	50
4.2.3	Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekip Palembang.....	53
4.2.4	Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Sekip Palembang .....	54
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....		60
LAMPIRAN .....		66
RIWAYAT HIDUP .....		94

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan <sup>17</sup> .....	5
Tabel 2. 2. Perspektif Ahli Mengenai Indikator Kepuasan Pasien <sup>17,20</sup> .....	11
Tabel 2. 3. Layanan UKM dan UKP Puskesmas Sekip <sup>28</sup> .....	20
Tabel 3. 1. Definisi Operasional .....	29
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Sosiodemografi .38	
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Efektif ( <i>effective</i> ) .....	39
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Keselamatan ( <i>safe</i> ) .....	39
Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Berorientasi Pada Pasien ( <i>people-centered</i> ).....	40
Tabel 4. 5. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Tepat Waktu ( <i>timely</i> ) .....	40
Tabel 4. 6. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Efisien ( <i>efficient</i> ) .....	41
Tabel 4. 7. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Adil ( <i>equitable</i> ) .....	41
Tabel 4. 8. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Terintegrasi ( <i>integrated</i> ) .....	42
Tabel 4. 9. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Kepuasan Pasien .....	42
Tabel 4. 10. Hubungan Dimensi Efektif ( <i>effective</i> ) dengan Kepuasan Pasien .....	43
Tabel 4. 11. Hubungan Dimensi Keselamatan ( <i>safe</i> ) dengan Kepuasan Pasien....	44
Tabel 4. 12. Hubungan Dimensi Berorientasi Pada Pasien ( <i>people-centered</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 4. 13. Hubungan Dimensi Tepat Waktu ( <i>timely</i> ) dengan Kepuasan Pasien	46
Tabel 4. 14. Hubungan Dimensi Efisien ( <i>efficient</i> ) dengan Kepuasan Pasien .....	46
Tabel 4. 15. Hubungan Dimensi Adil ( <i>equitable</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4. 16. Hubungan Dimensi Terintegrasi ( <i>integrated</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1. Alur Diagnosis TB di Indonesia <sup>25</sup> .....	17
Gambar 2. 2. Kerangka Teori <sup>10,16,17</sup> .....	23
Gambar 2. 3. Kerangka Konsep <sup>10,16</sup> .....	24
Gambar 3. 1. Alur Kerja Penelitian .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Hasil Analisis Data SPSS.....	66
Lampiran 2. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden .....	74
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian.....	75
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 6. Sertifikat Persetujuan Etik.....	89
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian .....	90
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Skripsi .....	91
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	92
Lampiran 10. Hasil Pemeriksaan Plagiarisme .....	93

## DAFTAR SINGKATAN

BTA	: Basil Tahan Asam
H	: Isoniazid
KB	: Keluarga Berencana
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
MDR	: <i>Multi Drug Resistant</i>
MTB	: <i>Mycobacterium Tuberculosis</i>
OAT	: Obat Anti Tuberkulosis
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
R	: Rifampisin
TB	: Tuberkulosis
TCM	: Tes Cepat Molekuler
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
WHO	: <i>World Health Organization</i>
XDR	: <i>Extensive Drug Resistant</i>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tuberkulosis saat ini masih merupakan masalah kesehatan masyarakat baik di Indonesia maupun internasional.<sup>1</sup> Tuberkulosis adalah penyakit menular kronis yang disebabkan oleh bakteri basil tahan asam (BTA) yang berbentuk batang yaitu *Mycobacterium tuberculosis* (MTB).<sup>1</sup> Penyakit ini biasanya menyebar antar manusia melalui udara khususnya *droplet nucleus* (<5 microns) atau percikan renik yang dikeluarkan oleh orang yang terinfeksi TB paru.<sup>2</sup>

Pada tahun 2023 menurut WHO pada *Global Tuberculosis Report* menyatakan bahwa Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dan menempati negara ke-2 tertinggi penderita tuberkulosis sebesar 809.000 kasus dibandingkan tahun 2022 yaitu 724.000 kasus.<sup>3,4</sup> Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2022 jumlah seluruh kasus TB yang ditemukan sebanyak 18.122 kasus. Jumlah kasus TB yang ditemukan meningkat dibandingkan dengan tahun 2021, yaitu sebanyak 13.514 kasus.<sup>4</sup> Berdasarkan data profil kesehatan Kota Palembang tahun 2020, jumlah semua kasus tuberkulosis untuk laki-laki dan perempuan di Puskesmas Sekip sejumlah 237 kasus.<sup>5</sup> Angka tersebut menduduki peringkat kedua tertinggi dengan jumlah terduga tuberkulosis yang mendapatkan pelayanan sesuai standar sebanyak 1.890 kasus.<sup>5</sup> Peningkatan kasus tuberkulosis harus segera diatasi melalui perencanaan dan pelaksanaan berbagai upaya perbaikan untuk mencapai peningkatan mutu pelayanan.<sup>1</sup>

Salah satu upaya untuk meningkatkan bidang pelayanan kesehatan yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.<sup>6</sup> Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat membantu pasien TB mendapatkan diagnosis yang tepat waktu dan pengobatan yang sesuai, sehingga meningkatkan peluang kesembuhan pasien TB.<sup>7</sup> Selain itu, juga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan kesehatan, sehingga mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara berkelanjutan dan optimal.<sup>7</sup> Menurut Ruly dan Nurul (2020), mutu pelayanan

kesehatan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan dan harapan yang bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan rata-rata pasien dengan menjunjung tinggi nilai standar dan kode etik profesi agar tercapainya kualitas pelayanan yang optimal.<sup>8</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, pasal 4 ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas akses ke sarana kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau agar dapat mencapai standar kesehatan terbaik.<sup>9</sup> Dalam pasal 1 ayat 9 menjelaskan bahwa pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan / atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya.<sup>9</sup>

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pendapat dan penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas medis.<sup>10</sup> Kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan tenaga medis dan lingkungannya merupakan penilaian penting terhadap kepuasan pasien.<sup>11</sup> Oleh sebab itu topik mengenai kepuasan pasien dihubungkan dengan mutu pelayanan kesehatan.<sup>12</sup> Banyak teori dari para ahli yang membahas penilaian menggunakan dimensi mutu, termasuk pendapat dari WHO dalam publikasi berjudul "*Quality of Care : A Process For Making Strategic Choices in Health System*". WHO mengidentifikasi enam dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu efektif, efisien, akses, mengutamakan pasien, adil dan aman.<sup>13</sup> Seiring berjalannya waktu, dimensi mutu pelayanan kesehatan ini telah berkembang menjadi tujuh dimensi, yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (*people-centered*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*).<sup>10</sup>

Masalah utama yang terkait dengan kepuasan bersifat subjektif, sehingga setiap individu bisa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap mutu pelayanan kesehatan yang sama.<sup>14</sup> Dengan demikian penelitian ini menggunakan dimensi tersebut karena diukur dari berbagai sudut pandang untuk memahami tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat

secara keseluruhan sehingga diharapkan dapat mendorong penyedia layanan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.<sup>12</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2018) di Rumah Sakit Haji Makassar menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengendalian mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi efektif, efisien, akses, mengutamakan pasien, adil dan aman.<sup>15</sup> Hasil yang didapat menyatakan bahwa jika pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga akan ikut meningkat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui prevalensi pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pada pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang

4. Menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

#### **1.4 Hipotesis**

Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (*people-centered*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*) dengan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di Puskesmas Sekip Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Setelah dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien tuberkulosis dan menjadi referensi penelitian dengan topik sejenis atau berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pada pasien tuberkulosis.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Harapannya, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai hubungan efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi dengan kepuasan pada pasien tuberkulosis, sehingga Puskesmas mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien tuberkulosis dapat lebih baik kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis. 2021
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis. Jakarta; 2020
3. World Health Organization. Global Tuberculosis Report. 2023 [cited 2024 Feb 25]; Available from: <https://iris.who.int/>
4. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Profil Kesehatan [Internet]. 2023 [cited 2024 Feb 25]. Available from: <https://dinkes.sumselgo.id/2023/12/profil-2023/>
5. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2020. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun. 2021
6. Tjiptono F. Service Quality Satisfaction. 4th ed. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta; 2016. p. 40
7. Chaves Torres NM, Quijano Rodríguez JJ, Porrás Andrade PS, Arriaga MB, Netto EM. Factors predictive of the success of tuberculosis treatment: A systematic review with meta-analysis. *PLoS One*. 2019 Dec 27;14(12):1–24
8. Prapitasari R dan HN. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu: CV. Adanu Abimata; 2020. p. 343
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. 2023
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Jakarta; 2022
11. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches its Assesment. Vol. 1. Health Administration, Ann Arbor Michigan; 1980. p. 401–407
12. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 2010. p. 1–17

13. World Health Organization. *Quality of Care: a Process for Making Strategic Choices in Health Systems*. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data. 2006
14. Yewen MR, Korompis GEC, Kolibu FK, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Jurnal Kesmas*. 2018;7(3):1–10
15. Wulandari R. Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. 2018;5(2):20–22
16. Vanchapo AR, Faathir S, Tangerang H. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. 2022. p. 8–21
17. Iman AT LD. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan : Quality Assurance*. 1st ed PPSDM Kemenkes. 2017. p. 23–100
18. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. 2011 [cited 2024 Feb 27]; Available from: <https://lib.ui.ac.id>
19. Asmuji. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jember; 2011. p. 2–5
20. Coni Clara HH. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. 2020;4(3):276–284
21. Daryanto SI. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. In Yogyakarta: Gava Media; 2014. p. 20
22. *Pedoman Diagnosis dan Penatalaksanaan di Indonesia*. Jakarta: Perhimpunan Dokter Paru Indonesia; 2021. p. 1–89
23. Kementerian Kesehatan Ditjen P2P. *Jadikan Penerus Bangsa Bebas TBC, Dimulai dari Diri Sendiri dan Keluarga*. 2021. p. 1
24. Astari P. Tuberkulosis Intraokular. *Nusantara Medical Science Journal*. 2019;1;4(1):1–6
25. Liwang F dkk. *Kapita Selekta Kedokteran*. 5th ed. Vol. 1. Depok: Media Aesculapius Fakultas Kedokteran UI; 2020. p. 224
26. Tahir M. Pengembangan Model Peningkatan Mutu Berkelanjutan Layanan Kesehatan Primer Di Sulawesi Selatan. 2020;(2):15–30



27. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Strategi Nasional Penanggulangan Tuberkulosis di Indonesia 2020-2024. 2020: 18–30
28. Website Puskesmas Sekip [Internet]. 2024 [cited 2024 May 25]. Available from: <https://puskesmassekip.my.id/>
29. Basuki H. Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pendapatan dengan Literasi Keuangan Pelaku Usaha Burjo di Kawasan Universitas Negeri Semarang. 2020;5(2):27–30
30. World Health Organization. Adolescent Health [Internet]. 2022 [cited 2024 Jun 6]. Available from: <https://www.who.int/southeastasia/health-topics/adolescent-health>
31. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016–2019
32. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019;6(2):40–45
33. Hingu. Pengertian Jenis Kelamin. PT Gramedia. 2016. p. 370
34. Endalamaw Gilks C, Ambaw F, Chatfield MD, Assefa Y. Satisfaction of tuberculosis patients to healthcare services at the global level: A systematic review. *Health Soc Care Community*. 2022;30(6):1–12
35. Nurjannah A, Yulisa Rahmalia F, Retno Paramesti H, Asra Laily L, Kharisma Pradani FP, Ainun Nisa A, et al. Determinan Sosial Tuberculosis di Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Internet]. 2022;3(1):65–76. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jppkmi>
36. Anne Hilda Wiltshire. The Meanings of Work In A Public Work Scheme In South Africa. *International Journal of Sociology and Social Policy*. 2016;36(2):2–17
37. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. Vol. 8, *Infokes*. 2018;14(1):1–6
38. Aditya Santika A, Hamonangan Saragih T, Kartini D, Ramadhani R. Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest. 2023;11(3):405–410

39. Irfanuddin. Cara Sistematis Berlatih Meneliti Merangkai Sistematika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta: Rayyana Komunikasindo; 2019. p. 117–127
40. Theodorus HDH. Protokol Penelitian dan Analisa Data Studi Observasional. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media; 2021. p. 33
41. Ketenagakerjaan Dalam Data Edisi 4 [Internet]. Jakarta: Pusat Data dan Teknologi Informasi Ketenagakerjaan; 2021. 20 p. Available from: <https://satudata.kemnaker.go.id>
42. Stewart A. Basic Statistics and Epidemiology. CRC Press; 2018. p. 228
43. Yastri D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Padang Lawas. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 2021:91-92
44. Kesehatan Lingkungan J, Jurusan Kesehatan Lingkungan C, Kemenkes Palu P. Karakteristik Penderita Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Kinovaro Kabupaten Sigi. 2021;1(1):7–12. Available from: <http://jurnal.poltekkespalu.ac.id/index.php/bjkl/>
45. Mustika Alamanda D, Maulidya Sari S, Arsyad M. Gambaran Epidemiologis Tuberkulosis Paru Periode 2020-2021 di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih dan Tinjauannya Menurut Pandangan Islam. Jurnal Indonesia Sosial Sains. 2023;4(02):113–120
46. Andayani S, Astuti Y. Prediksi Kejadian Penyakit Tuberkolosis Paru Berdasarkan Usia di Kabupaten Ponorogo Tahun 2016-2020. Indonesian Journal for Health Sciences [Internet]. 2017;01(02):29–33. Available from: <http://journal.umpo.ac.id/index.php/IJHS/>
47. Susilawati O, Zuhdi Rabbani N, Yuniasih D, Alfiani Laariya T, Fauziyah Rahmawati N. Prevalensi Kejadian TB Paru di Wilayah Kerja Puskesmas Sanden Tahun 2020-2022. Ahmad Dahlan Medical Journal. 2023;4(1):78–85
48. Subiakto T, Dalami E, Natasya E. Effectivnes Active Cycle of Breathing Technique Therapy on Dyspnea in Pulmonary Tuberculosis Patients at Tangerang Hospital. 2023;1(1):20–40
49. Global Tuberculosis Report 2022 [Internet]. [cited 2024 Feb 27]. Available from: <https://www.who.int/teams/global-tuberculosis-programme/tb-reports/global-tuberculosis-report-2022>

50. Amran R, Abdulkadir W, Farmasi J, Olahraga dan Kesehatan F, Amwan Jurusan Farmasi Fakultas Olahraga dan Kesehatan R. Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Anti Tuberkulosis Pada Pasien Di Puskesmas Tombulilato Kabupaten Bone Bolango. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal)*. 2021;1(1):2775–3670.
51. Rizqi Amalia N, Retnani Basuki D, Kusumawinakhyu T, Ratnaningsih Purbowati M. Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Perilaku Pasien TB Paru di Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Purwokerto. *Herb-Medicine Journal*. 2021;4(1):28–35
52. Sumarna N, Rintiswati N, Lazuardi L. Risk Factors of Tuberculosis at Women in Cilacap District. Vol. 04. 2017;4(1):1–5
53. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II. 2024;1(1):64–70
54. Amalia R, Lestari R, Cholidah R. Hubungan Fase Pengobatan Tuberkulosis dengan Status Gizi Pasien Tuberkulosis Paru di Puskesmas Cakranegara. Vol. 1, Lombok Medical Journal. 2022.;1(2):106–111
55. Spasial Kejadian Tuberkulosis Berdasarkan Lingkungan Fisik A, Yunita S, Srisantyorini T, Herdiansyah D, Studi Kesehatan Masyarakat P, Kesehatan Masyarakat F, et al. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*. *Environmental Occupational Health and Safety Journal*. 2022;3(1):1–9
56. Nisa Ul husna N, Suharmadji S, Sari W, Alamsyah A, Rasyid Z. Faktor Risiko Kejadian Tuberculosis Paru Di Wilayah Kerja Puskesmas Rumbai Kecamatan Rumbai Pesisir Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 2020;6(2):211–217
57. Yudha RM, Suparman R, Mamlukah M, Wahyuniar L. Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*. 2024;4(1):29–38
58. Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol Ayu Setiawati G, Rahayu S, Arumsari W. *Indonesian Journal of Health Community [Internet]*. 2023;4(2):76–84 Available from: <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>

59. Priagung A, Fitri Fatkhiya M. Analisis Kualitas Layanan Ratri Tobat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. 2024;7(1):42–53
60. Pratiwi M, Syamsuri E, Kartika Putri D, Aisyah Pringsewu U, Yani No JA, Tambah Rejo A, et al. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*. 2024;5(2):170–177
61. Jalias D AIF. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. 2020;1(2):37–49
62. Windarti S, Samad MA, Ngkolu NW, Annisa N, Administrasi PS, Sakit R, et al. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. 2023;1(2):40–52
63. Mutmainnah U, Aril Ahri R, Wahidin Sudirohusodo. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. 2021;2(1):52–74
64. Saeful Mubarak A, Palu B. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan di RS Fatima Kota Pare-Pare Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022* [Internet]. 2022;3(4):41–51. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1173>JournalHomepage:<https://pa-sca-umi.ac.id/index.php/jmch>