

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA DOKTER DI PUSKESMAS BORTREM (BASIRA) KABUPATEN ROKAN HILIR

Windi Afriani¹, Asriwati², Miskah Afrianty³

Institut Kesehatan Helvetia, Medan
E-mail : dokterwindy@gmail.com

Abstract - One of the causes of low patient satisfaction is the lack of doctor performance in a hospital. This study aims to analyze the factors that influence patient satisfaction with doctor performance at the Bortrem (Basira) Health Center, Rokan Hilir Regency. The type of research used in this study is a quantitative descriptive survey-analytic design with a cross-sectional study design. This study was conducted at the Bortrem (Basira) Health Center, Rokan Hilir Regency. The population in this study were 921 patients who were visiting and sampling was carried out by purposive sampling, with a sample of 90 samples. Data were analyzed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that there was no effect of doctor waiting time with a p value > 0.05 . There was an effect of doctor communication with a significant 0.010. There was an effect of doctor attitudes with a significant 0.040. The most dominant variable influencing patient satisfaction at Bortrem (Basira) Health Center, Rokan Hilir Regency is attitude with p value < 0.05 , namely the Attitude variable with a significance of 0.000 (p value < 0.05), OR = 0.091 (95% CI = 0.091-0.298). The most dominant variable influencing patient satisfaction is the Attitude variable. It is recommended for doctors to maintain patient satisfaction by improving the quality of service at Bortrem (Basira) Health Center, Rokan Hilir Regency, especially in terms of Attitude and improving Communication in providing services quickly and accurately, responding to complaints quickly, increasing the reliability of health workers.

Keywords: Doctor Performance, Patient Satisfaction

Abstrak - Salah satu penyebab rendahnya angka kepuasan pasien adalah kurangnya kinerja dokter pada sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kinerja dokter di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif desain survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang melakukan kunjungan sebanyak 921 dan Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, sampel sebanyak 90 sampel. Data dianalisis dengan menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh waktu tunggu dokter dengan p value $> 0,05$. Ada pengaruh komunikasi dokter dengan signifikan 0,010. Ada pengaruh sikap dokter dengan signifikan 0,040. Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir adalah sikap dengan p value $< 0,05$, yaitu variabel Sikap dengan signifikan 0,000 (p value $< 0,05$), OR = 0,091 (95% CI = 0,091-0,298). Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel Sikap. Disarankan bagi dokter untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir khususnya dari segi Sikap dan meningkatkan Komunikasi dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, merespon keluhan dengan cepat, meningkatkan kehandalan dari petugas kesehatan.

Kata Kunci : Kinerja Dokter, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (1). Tuntutan masyarakat saat ini bahwa Puskesmas harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh Puskesmas secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (2).

Sistem pelayanan di Puskesmas perlu mendapatkan peninjauan, karena puskesmas tidak lagi dikelola dengan manajemen sederhana, tetapi harus mampu memenuhi kebutuhan kesehatan yang muncul akibat perubahan-perubahan tersebut di atas. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan dengan perubahan cepat, paradigma manajemen Puskesmas harus diubah menjadi efektif dan mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi perubahan (3).

Salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien merupakan yaitu hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan puskesmas. Kepuasan pasien di Puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas tersebut (4).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu harus di atas 95%. Apabila ada pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, pelayanan kesehatan tersebut dianggap tidak berkualitas atau memenuhi standar minimal (5).

Puskesmas yang dapat menciptakan rasa nyaman kepada pasien akan meningkatkan kunjungan dikemudian hari. Puskesmas dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan. Banyak survey menunjukan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang (5) (6). Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke fasyankes lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (7).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya adalah kinerja dokter. Apabila pada suatu Puskesmas masih ditemukan dokter yang kurang berkenan dihati pasien, maka pihak manajemen perlu melakukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan pelayanan yang memuaskan pasien dari pelayanan dokter.

Puskesmas Bestari adalah Puskesmas yang ada di tengah-tengah kota Medan. Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir selalu berupaya menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan pasiennya juga bisa meningkat. Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir perlu meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh pada saat survey awal diketahui bahwa kunjungan pasien pada tahun 2024 terus mengalami penurunan padahal Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan tetapi masih saja ditemukan pasien yang memberikan keluhannya. Berdasarkan jumlah kunjungan diketahui bahwa tahun 2022 dalam satu bulan jumlah kunjungan mencapai 2.241 jumlah kunjungan, menurun di tahun 2023 menjadi 1.521 jumlah kunjungan, sedangkan pada tahun 2024 jumlah kunjungan per Juni 2024 hanya mencapai 600 kunjungan.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir terhadap 10 orang pasien diketahui bahwa rata-rata pasien menyatakan tidak puas dengan kinerja dokter yang ada di puskesmas tersebut. dimana pasien menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan dokter cukup minim, dokter kurang informatif terhadap pasien, maksudnya kurang memberikan penjelasan terhadap penyakit yang dialami pasien, pasien merasa sulit berkomunikasi dengan dokter, dokter kurang memiliki daya tanggap terhadap keluhan pasien.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif desain surveianalitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini di lakukan di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli 2024 sampai dengan bulan Agustus tahun 2024. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang sedang melakukan kunjungan Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 90 pasien.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Responden di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir

Kelompok Umur	f	%
21-25 Tahun	7	7,78
26-30 Tahun	23	25,56
31-35 Tahun	32	35,55
36-40 Tahun	20	22,22
41-45 Tahun	8	8,89
Jenis Kelamin		
Perempuan	49	54,4
Laki-laki	41	45,6
Tingkat Pendidikan		
SD	-	-
SMP	17	18,89
SMA	41	45,56
PT	32	35,55
Pekerjaan		
Petani	5	5,56
Wiraswasta	33	36,67
PNS	21	23,33
Lain-lainnya	31	34,44
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 1 diatas, diketahuibahwa dari 90 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 (54,4%) responden dan responden berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 41 (45,6%) responden. Dari 90 responden, sebagian besar responden berumur 31-35 tahun yaitu sebanyak 32 (35,55%) responden, sedangkan responden lainnya berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 7 (7,78%)responden, umur 26-30 tahun sebanyak 23 (25,56%), umur 36-40 tahun sebanyak 20 (22,22%), umur 41-45 tahun 8 (8,89%) responden.

Dari 90 responden diketahui bahwasebagian besar respondenmerupakan tamatan SMA yaitu sebanyak 41 (45,56%) responden, tamatan SMP sebanyak 17 (18,89%) responden dan tamatan PT ada sebanyak 32 (35,55%) responden. Dari 99 responden diketahui bahwasebagian besar responden memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 33 (36,67%) responden, responden lainnya memiliki pekerjaan Petani yaitu sebanyak 5 (5,56%) responden, memiliki pekerjaan PNS yaitu sebanyak 21 (2333%) responden, dan memiliki pekerjaan lain-lainnya yaitu sebanyak 31 (34,44%) responden.

Tabel 2
Tabulasi Silang Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir

Waktu tunggu	Kepuasan pasien						P value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	F	%	f	%	
Tidak Puas	28	73,68	10	26,32	38	100	0,000
Puas	9	17,31	43	82,69	52	100	
Komunikasi							
Tidak Puas	32	86,49	5	13,51	37	100	0,000
Puas	5	9,43	48	90,57	53	100	
Sikap (Attitude)	37	41,11	53	58,89	90	100	
Negatif	28	73,68	10	26,32	38	100	0,000
Positif	9	17,31	43	82,69	52	100	
Total	37	41,11	53	58,89	90	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Waktu tunggu dokter sebanyak 52 (57,78%) responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Waktu tunggu dan tidak puas dengan pelayanannya, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa tidak puas dengan waktu tunggu dan memiliki kepuasan dengan pelayanannya. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang tidak puas dengan waktu tunggu kemungkinan 13,378 kali memiliki kepuasan pasien daripada responden yang puas dengan waktu tunggu. Nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir .

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Komunikasi sebanyak 53 (58,89%) responden. Dari 53 (58,89%) responden tersebut, ada sebanyak 5 9,43%) responden mengatakan bahwa tidak puas dengan komunikasi dan tidak memiliki kepuasan, sebanyak 48 (90,57%) mengatakan bahwa tidak puas dengan waktu tunggu dan memiliki kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 161,440 (95%CI:16,449-229,496) yang artinya responden yang puas dengan Komunikasi kemungkinan 161,440kali melakukan kepuasan pasien daripada responden yang tidak puas dengan Komunikasi. Nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Komunikasi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan sikap sebanyak 52 (57,78%) responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa puas dengan sikap dan tidak memiliki kepuasan pasien, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa puas dengan sikap dan memiliki kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang puas dengan sikap kemungkinan 13,378kali memiliki kepuasan pasien daripada responden yang tidak puas Sikap Nilai p *significancy* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sikap pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir.

PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Waktu tunggu dokter sebanyak 52 (57,78%)

responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Waktu tunggu dan tidak puas dengan pelayanannya, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa tidak puas dengan waktu tunggu dan memiliki kepuasan dengan pelayanannya.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang tidak puas dengan waktu tunggu kemungkinan 13,378 kali memiliki kepuasan pasien daripada responden yang puas dengan waktu tunggu. Nilai *p significance* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir.

Peneliti menemukan bahwa ada kesenjangan antara teori dan kasus yang ada dilapangan. Meskipun pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan namun hal tersebut kembali lagi pada persepsi pasien apakah dirinya merasa diistimewakan atau sebaliknya. Waktu tunggu yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh dokter berpengaruh dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, penting untuk terus menciptakan kepuasan pasien maka diharapkan dokter saat bertugas harus terus meningkatkan keperdulian kepada pasien, cepat dalam merespon pasien.

Pengaruh Komunikasi Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa tidak puas dengan Komunikasi sebanyak 53 (58,89%) responden. Dari 53 (58,89%) responden tersebut, ada sebanyak 5 (9,43%) responden mengatakan bahwa tidak puas dengan komunikasi dan tidak memiliki kepuasan, sebanyak 48 (90,57%) mengatakan bahwa tidak puas dengan waktu tunggu dan memiliki kepuasan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 161,440 (95%CI:16,449-229,496) yang artinya responden yang puas dengan Komunikasi kemungkinan 161,440 kali melakukan kepuasan pasien daripada responden yang tidak puas dengan Komunikasi. Nilai *p significance* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Komunikasi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir .

Peneliti berasumsi bahwa dokter harus mampu menyusun sejarah penyakit yang baik. Dalam praktiknya, seorang dokter ahli biasanya dibanjiri banyak pasien sehingga sulit baginya untuk bisa meluangkan waktu bagi setiap pasien dalam menyusun anamnesis. Namun tidak dapat dibantah pula bahwa pasien juga berperan, karena dirinya juga memberikan informasi sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, yang akan menentukan arah diagnosis dokter. Tanpa kerjasama yang baik antara pasien dan dokter, pasien mungkin tidak mendapatkan terapi yang tepat dan bahkan pasien pun bisa melancarkan tuduhan malapraktik kepada dokter apabila hasil pengobatan ternyata tidak sesuai dengan harapannya.

Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan sikap sebanyak 52 (57,78%) responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa puas dengan sikap dan tidak memiliki kepuasan pasien, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa puas dengan sikap dan memiliki kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang puas dengan sikap kemungkinan 13,378 kali memiliki kepuasan pasien daripada responden yang tidak puas sikap Nilai *p significance* yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sikap pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir.

Menurut asumsi peneliti untuk menciptakan perilaku pasien yang puas pada aspek Sikap di maka dokter harus terus menjaga sikap positif dan ditingkatkan kualitas sehingga pasien tetap merasa *safety*. Setiap dokter wajib bersikap tulus ikhlas dan mempergunakan segala ilmu dan ketrampilannya

untuk kepentingan pasien. Dalam hal ini ia tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan, maka atas persetujuan pasien, ia wajib merujuk pasien kepada dokter yang mempunyai keahlian dalam penyakit tersebut. Setiap dokter wajib bersikap tulus ikhlas dan mempergunakan segala ilmu dan ketrampilannya untuk kepentingan pasien. Dalam hal ini ia tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan, maka atas persetujuan pasien, ia wajib merujuk pasien kepada dokter yang mempunyai keahlian dalam penyakit tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut : Tidak ada pengaruh waktu tunggu dokter terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir dengan nilai dengan p value $> 0,05$ dengan signifikan $0,577$, $OR = 0,011$ ($95\% CI = 0,091-0,077$) peluang $0,011$ kali memiliki kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang tidak puas dengan waktu tunggu dengan nilai koefisien B yaitu $0,656$ bernilai positif. Ada pengaruh komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir, dengan p value $< 0,05$ dengan signifikan $0,010$, $OR = 1,062$ ($95\% CI = 0,176-1,509$) peluang $1,062$ kali memiliki kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang tidak puas dengan komunikasi dengan nilai koefisien B yaitu $2,777$ bernilai positif. Ada pengaruh sikap dokter terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir dengan p value $< 0,05$ dengan signifikan $0,040$, $OR = 1,021$ ($95\% CI = 0,121-1,322$) peluang $1,062$ kali memiliki kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang tidak puas dengan sikap dengan nilai koefisien B yaitu $1,293$ bernilai positif. Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir adalah sikap dengan p value $< 0,05$, yaitu variabel Sikap dengan signifikan $0,000$ (p value $< 0,05$), $OR = 0,091$ ($95\% CI = 0,091-0,298$) artinya responden yang mengatakan puas dengan Sikap mempunyai peluang $0,091$ kali memiliki kepuasan pasien dibandingkan dengan responden yang tidak puas dengan sikap dengan nilai koefisien B yaitu $2,392$ bernilai positif, semakin puas dengan sikap semakin banyak pasien yang pasien yang puas di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir. Diharapkan kepada responden yang menggunakan fasilitas pelayanan di Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir dapat terus berkomitmen untuk tetap memilih Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir sebagai fasilitas kesehatan jika ada keluarga yang mengalami masalah kesehatan serta merekomendasikan Puskesmas Bortrem (Basira) Kabupaten Rokan Hilir kepada banyak orang. Serta mampu memahami kondisi yang ada di puskesmas seperti banyaknya pasien yang ingin mendapatkan pelayanan dokter, sehingga harus sabar dalam mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. Puskesmas. Uu Nomor 44 Tahun 2009. 2009;27(7):1–5.
2. Abdullah Tdft. Manajemen Pemasaran. Depok: Raja Grafindo Persada; 2019.
3. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Keempat. Jakarta: Pt. Rineka Cipta; 2011.
4. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia; 2015.
5. Kemenkes Ri. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016. Jakarta: Bps Ri; 2016.
6. Pohan Is. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Egc; 2006.
7. Jayadipraja Esn, Nurzalmariah Wos. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Puskesmas Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Indones J Heal Med. 2021;1(2):305–18.
8. Sasmita, Afrianda Wira; Fitriani, Ariffah Devi; Fitria, Aida. Analisis Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Runag Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batubara Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Fisioterapi*, 2024, 54-60.
9. BAHARUDDIN, Siti Hardiyanti, et al. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dokter di Poliklinik Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 2024, 14.1: 61-70.

-
10. Erwansyah, R., Siregar, L. S., Pratama, M. Y., Oktaria, S., Ali, R., & Tarigan, Y. G. (2023). Factors that determine inpatient satisfaction on nursing care: a cross-sectional study. *Bali Medical Journal*, 12(1), 386-390.
 11. BESTARI, Lita; MADIISTRIYATNO, Harries; HASUDUNGAN, Eddy Hermawan. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dan Lama Kerja Dokter Jaga Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di RS Hermina Jatinegara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2024, 5.01: 83-88.
 12. HATTAB, Syahrudin, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2024, 1.2: 56-65.
 13. Setyorini I. Efektifitas Komunikasi Dokter Dalam Membangun Kepercayaan Pasien (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Pasien Di Klinik Nirmala Husada). Iain Ponorogo; 2019.
 14. Alatas F, Sulistyowati E, Indria Dm. Pengaruh Komunikasi Hubungan Dokter-Pasien Dan Aspek Pelayanan Kesehatan Pasien Kanker Terhadap Kualitas Hidup Pasien Kanker Di Malang. *J Bio Komplementer Med*. 2020;7(1).
 15. Kurniawan, Ihsan, and Sulaiman Sulaiman. "Hubungan Olahraga, Stress dan Pola Makan dengan Tingkat Hipertensi di Posyandu Lansia di Kelurahan Sudirejo I Kecamatan Medan Kota." *Journal of Health Science and Physiotherapy* 1.1 (2019): 10-17.
 16. SULAIMAN, S., & ANGGRIANI, A. (2017). Sosialisasi pencegahan kasus stroke pada lanjut usia di Desa Hamparan Perak Kecamatan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 70-74.
 17. Achamd, N., Naria, E., & Rochadi, K. R. (2024, August). EFFECTIVENESS OF BREATHING EXERCISES IN ELDERLY TUBERCULOSIS PATIENTS IN MEDAN. In *Mitra Husada Health Internasional Conference (MIHHICo)* (Vol. 4, No. 1, pp. 146-150). <http://prosidingmhm.mitrahusada.ac.id/index.php/mihhico/article/view/230>