



The relationship between characteristics and patient satisfaction in complementary services by midwives

Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan

Dewi Setyaningsih¹, Almira Gitta Novika^{2*}, Marseli Dwi Angelika³

^{1,2,3} Universitas Respati Yogyakarta, Jalan, Jl Raya Tajem KM 1,5 Maguwoharjo, Sleman, D.I. Yogyakarta, Indonesia. email: dewisetyaningsih@respati.ac.id, almiragittanovika@respati.ac.id, marselianjelikadwi@gmail.com

INFO ARTIKEL

ARTICLE HISTORY:

Artikel diterima: 26 Februari 2024
Artikel direvisi: 19 April 2024
Artikel disetujui: 25 April 2024

KORESPONDEN

Almira Gitta Novika,
almiragittanovika@respati.ac.id

ORIGINAL ARTICLE

Halaman: 104 - 111
DOI:
<https://doi.org/10.30989/mik.v13i1.1267>

Penerbit:
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta, Indonesia.
Artikel terbuka yang berlisensi CC-BY-SA



ABSTRACT

Background: Midwifery care has been combined with alternative and complementary midwifery services. The increase in complementary services needs to be balanced with efforts to improve the quality of medical services, one of which is assessing patient satisfaction.

Objective: to determine the relationship between patient characteristics and satisfaction with complementary services by midwives.

Methods: This research was a quantitative study using a cross-sectional design. The research location was Ngaglik I Public Health Care area. The sample of this study amounted to 30 respondents taken by purposive sampling. Data analysis using univariate and bivariate chi-square

Results: There is no relationship between age and patient satisfaction (P-value $1.00 > 0.05$). There is no relationship between employment status and patient satisfaction (P-value $0.657 > 0.05$). Based on the level of education, there is no relationship with patient satisfaction (P-value $0.637 > 0.05$). There is no relationship between parity (P-value $1.00 > 0.05$) with patient satisfaction in complementary services by midwives.

Conclusion: There is no relationship between the characteristics of age, occupation, education, and parity with patient satisfaction in complementary services by midwives.

Keywords: complementary services, patient satisfaction, midwife.

ABSTRAK

Latar Belakang: Asuhan kebidanan telah banyak dikombinasikan dengan pemberian pelayanan kebidanan alternative dan komplementer. Peningkatan dalam pemberian pelayanan komplementer diimbangi dengan upaya untuk peningkatan kualitas layanan medis salah satunya dengan melihat kepuasan pasien.

Tujuan: untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan dalam pelayanan komplementer oleh bidan

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional ini menggunakan sampel. Lokasi penelitian adalah wilayah Puskesmas Ngaglik I. Sampel penelitian berjumlah 30 responden dengan purposive sampling. Analisa data menggunakan univariat dan bivariate menggunakan chi square

Hasil: Tidak ada hubungan usia dengan kepuasan pasien (p-value $1,00 > 0,05$). Tidak ada hubungan status pekerjaan dengan kepuasan pasien (p-value $0,657 > 0,05$). Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien (nilai P-value $0,637 > 0,05$). Dan tidak ada hubungan paritas (p-value $1,00 > 0,05$) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

Kesimpulan: Tidak ada hubungan antara karakteristik usia, pekerjaan, pendidikan dan paritas dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan komplementer oleh bidan

Kata kunci: bidan, kepuasan pasien, pelayanan komplementer.

PENDAHULUAN

Pengobatan komplementer dan alternatif adalah istilah umum yang menggambarkan serangkaian sistem, modalitas, dan praktik kesehatan yang umumnya tidak dianggap sebagai bagian dari pengobatan konvensional.¹ Akan tetapi perkembangan pemanfaatan pelayanan kesehatan tradisional alternatif serta komplementer di dunia pada saat ini sudah semakin berkembang. Dan untuk integrasi pengobatan komplementer atau alternatif sudah menjadi bagian yang tidak kalah penting dalam pemberian pelayanan kesehatan.²

Menurut Permenkes RI tahun 2017 disebutkan bahwa pengobatan komplementer atau alternative merupakan salah satu jenis pengobatan non konvensional yang bertujuan untuk semakin meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dengan menggunakan standar kualitas, keamanan, serta efektivitas yang tinggi. Sehingga tujuan dari penerapan pelayanan komplementer adalah untuk melengkapi pengobatan konvensional yang pelaksanaannya tidak bertentangan dengan nilai dan hukum kesehatan di Indonesia.³

Bidan merupakan ujung tombak dalam asuhan kebidanan, dan bidan sendiri memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan anak. Dalam ruang lingkup kebidanan, wanita adalah kelompok paling besar dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan, dan

pada saat ini wanita mulai bergeser memanfaatkan pelayanan komplementer dan alternatif. Dan salah satu alasannya adalah ketidakpuasan dalam pengobatan konvensional serta adanya kekhawatiran tentang efek samping dalam penggunaan obat-obatan konvensional.⁴

Paradigma dalam pelayanan kebidanan pada saat ini juga sudah mengalami pergeseran. Pemberian asuhan kebidanan beberapa tahun terakhir, telah banyak dikombinasikan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kebidanan alternative dan komplementer⁵.

Adanya peningkatan dalam pemberian pelayanan komplementer dalam pelayanan kesehatan, diimbangi dengan upaya untuk peningkatan kualitas layanan medis terutama di bidang komplementer. Persepsi pasien tentang layanan kesehatan telah menjadi indikator penting untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Dan saat ini, pendapat pasien dianggap sebagai faktor kunci dalam keputusan pengobatan dan pemberian layanan kesehatan dan memberikan masukan untuk membantu peningkatan kualitas penyediaan layanan kesehatan. Kepuasan pasien juga berfungsi sebagai indikator berharga untuk mengukur keberhasilan penyediaan layanan. Walaupun dalam penggunaan pelayanan komplementer semakin diminati tetapi evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan medis berorientasi komplementer masih langka.^{6,7}

Peningkatan kepuasan terhadap tenaga medis akan membawa peningkatan

yang besar dalam kepuasan secara keseluruhan. Kualitas layanan kesehatan menjadi isu global, yang menyebabkan industri layanan kesehatan mengalami transformasi yang cepat untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan populasi pasien yang terus meningkat. Kualitas layanan kesehatan secara tradisional didasarkan pada standar praktik profesional. Selain itu, kepuasan pasien menjadi komponen penting dalam peningkatan kinerja dan efektivitas klinis.⁶

Kepuasan dapat berupa perasaan senang/kecewa seseorang terhadap kinerja atau hasil produk yang dihasilkan. Dalam penilaian kualitas mutu pelayanan, kepuasan pasien merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya harapan terhadap kualitas suatu pelayanan kesehatan, maka tuntutan untuk pemantauan dan evaluasi kepuasan pasien juga meningkat, karena akan dapat mendorong pengembangan suatu kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien.⁸

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep kepuasan pasien merupakan konsep yang lebih kompleks dan individual. Dari segi penerima pelayanan, karakteristik pasien diketahui mempunyai hubungan positif dengan tingkat kepuasan.⁹

Penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan komplementer bidan, belum banyak dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan

kepuasan dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional. Lokasi penelitian adalah wilayah Puskesmas Ngaglik I dan pengambilan data dilakukan dengan kuisioner pada Bulan Agustus-Oktober 2023. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil dan ibu nifas yang dating berkunjung ke Poli KIA di Puskesmas Ngaglik I yang pernah mendapatkan pelayanan komplementer. Sampel penelitian ini berjumlah 30 responden yang diambil dengan purposive sampling dengan kriteria bersedia menjadi responden dan pernah mendapatkan minimal 1 jenis pelayanan komplementer oleh bidan pada masa kehamilan/persalinan dan nifas. Analisa data menggunakan univariat dan bivariate menggunakan chi square

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Tabulasi Silang Karakteristik Responden (n=30)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
Reproduksi sehat	26	86,7
Beresiko	4	13,3
Status Pekerjaan		
Bekerja	14	46,7
Tidak bekerja	16	53,3
Tingkat Pendidikan		
Dasar	0	0
Menengah	9	30
Tinggi	21	70
Paritas		
Primipara	22	73,3
Multipara	8	26,7

Sumber: Data Primer 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden berdasarkan usia mayoritas dalam usia reproduksi sehat (20-35 tahun) yaitu sebanyak 86,7 %. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah ibu hamil/nifas sehingga ditemukan mayoritas dalam usia reproduksi sehat. Rentang usia optimal untuk usia reproduksi sehat adalah antara 20 - 35 tahun. Dalam beberapa penelitian diketahui bahwa resiko wanita pada usia kurang dari 20 tahun dan lebih dari 35 tahun akan meningkat.¹⁰ Selain itu usia muda akan lebih produktif dan mempunyai kemampuan dan keinginan untuk mendapatkan informasi, termasuk informasi terkait kesehatan, sehingga mempunyai harapan terhadap pelayanan jasa lebih besar.¹¹

Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan paling banyak (53,3%) tidak bekerja atau ibu rumah tangga. Ibu yang tidak bekerja mengandalkan penghasilan utama dari suami. Berdasarkan penelitian bahwa semakin tinggi penghasilan seseorang maka tuntutan terhadap pelayanan yang didapatkan juga semakin tinggi.¹¹ Pada wanita yang bekerja merasa cukup lelah untuk dating ke tenaga kesehatan mencari informasi tambahan atau pelayanan tambahan.¹² Hal ini termasuk pelayanan komplementer.

Sedangkan untuk tingkat pendidikan responden mayoritas (70 %) berlatar belakang pendidikan tinggi. Dalam penelitian disebutkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka seseorang akan mencari pelayanan lebih baik dan memanfaatkan

pelayanan kesehatan secara maksimal, sedang orang dengan pendidikan rendah cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan maksimal.¹³

Hasil penelitian berdasarkan paritas, mayoritas adalah primipara (73,3%). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sebelumnya belum mempunyai pengalaman sebagai ibu baik dalam menjalani masa kehamilan, bersalin dan nifas. Pada wanita primipara akan lebih aktif untuk bertemu dengan tenaga medis/ bidan mencari informasi terkait kesehatan.¹⁴ Hal ini dapat disimpulkan pada primigravida lebih tertarik untuk memanfaatkan pelayanan komplementer untuk meningkatkan kesehatan diluar pelayanan terstandar.

Tabel 2. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Komplementer (n=30)

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	24	80
Puas	6	20
Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer 2023

Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini tidak ada yang menyatakan kurang puas dan mayoritas responden (80%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan komplementer yang diberikan oleh bidan.

Menilai kepuasan pasien adalah salah satu komponen umum layanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan wanita terhadap pelayanan kesehatan penting dilakukan. Rendahnya kepuasan sering dikaitkan dengan keterlambatan dalam mencari nasihat medis dan rendahnya pemahaman terhadap kondisi medis yang dihadapi.¹²

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan adanya peluang besar untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Kualitas layanan dapat ditingkatkan seiring dengan interaksi pasien dan penyedia layanan kesehatan serta fasilitas layanan. Selain itu, meningkatkan literasi kesehatan penyedia layanan dan merancang strategi untuk menilai tingkat kepuasan pasien di fasilitas secara rutin adalah hal yang sangat penting. Selain itu, memberikan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan bagi petugas kesehatan di fasilitas kesehatan merupakan langkah penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan layanan berkualitas yang berpusat pada pasien guna meningkatkan kepuasan pasien.⁶

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Komplementer Oleh Bidan

Karakteristik responden	Kepuasan				Total	P-value	
	Cukup		Puas				
	n	%	n	%	f	%	
Usia							
Reproduksi Sehat	21	80,8	5	19,2	26	100	1,00
Beresiko	3	75	1	25	4	100	
Pekerjaan							
Bekerja	12	85,7	2	14,3	14	100	0,657
Tidak Bekerja	12	75	4	25	16	100	
Pendidikan							
Menengah	8	88,9	1	11,1	9	100	0,637
Tinggi	15	76,2	6	23,8	21	100	
Paritas							
Primipara	17	77,3	5	22,7	22	100	1,00
Multipara	7	87,5	1	12,5	8	100	

Sumber: Data Primer 2023.

Hasil analisis pada karakteristik usia diketahui mayoritas pada kategori usia reproduksi sehat (80,5%) dan beresiko (75%) menyatakan cukup puas. Sedangkan dari uji chi-square didapatkan nilai P-value 1,00 > 0,05 yang artinya tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa usia bukan menjadi salah satu prediktor dari kepuasan pasien. Walaupun beberapa penelitian lain menemukan bahwa pasien yang lebih tua lebih mungkin untuk melaporkan kepuasan dibandingkan dengan pasien yang lebih muda.⁶

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian lain yang menunjukkan usia berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Usia juga dikaitkan dengan kemungkinan adanya kepuasan pasien yang buruk yang rendah dan pasien yang lebih muda lebih mungkin melaporkan kepuasan yang buruk. Meskipun alasan perbedaan tingkat pasien ini kemungkinan besar bersifat multifaktorial, variasi dalam kepuasan yang dilaporkan sendiri mungkin terkait dengan ekspektasi dan persepsi pasien yang berbeda terhadap layanan.¹⁵

Berdasarkan status pekerjaan mayoritas responden bekerja (85,7%) dan tidak bekerja (75%) menyatakan cukup puas. Berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan nilai P-value 0,657 > 0,05 yang artinya tidak ada hubungan antara status pekerjaan

dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan tidak ada hubungan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁶ Hal ini dapat dikarenakan konsep kepuasan pasien yang merupakan situasi yang lebih kompleks dan individual. Status pekerjaan dapat mempengaruhi proses sehingga perlu dikaji lebih lanjut.¹⁵

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Pekerjaan dapat mempengaruhi sosial ekonomi atau penghasilan seseorang. Semakin tinggi penghasilan seseorang maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah social ekonomi seseorang maka akan mempunyai tuntutan kepuasan yang lebih rendah.^{15,17}

Hasil uji analisis berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden dengan tingkat pendidikan menengah (88,9%) dan pendidikan tinggi (76,2%) mengatakan cukup puas. Dari hasil uji chi-square didapatkan nilai P-value $0,637 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.¹¹ Hal ini dapat dikarenakan adanya

tingkat ekspektasi yang lebih tinggi pada orang dengan pendidikan yang lebih tinggi.¹⁸

Pada penelitian juga menunjukkan berdasarkan hasil uji analisis regresi logistic diketahui pendidikan tidak menunjukkan signifikansi secara statistik tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tetapi uji pada uji yang lain didapatkan pendidikan mempunyai pengaruh positif yang signifikan.¹⁹

Hasil penelitian ini juga berbanding terbalik dengan hasil penelitian lain yang menyebutkan tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien dengan pendidikan lebih tinggi kemungkinannya untuk merasa puas. Pasien yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi mungkin memiliki pemahaman yang lebih baik tentang keterbatasan sistem kesehatan masyarakat. Mendapatkan pelayanan yang diharapkan atau lebih tinggi mungkin akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka dibandingkan dengan pasien yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah.^{18,20}

Uji analisis berdasarkan paritas mayoritas responden primipara (77,3 %) dan multipara (87,5%) menyatakan cukup puas. Dari analisis chi square didapatkan P-value $1,00 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara paritas dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa paritas tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁴ Paritas berhubungan dengan pengalaman pasien. Pada pasien yang pernah mempunyai

pengalaman kehamilan/persalinan dan nifas sebelumnya akan mempunyai pengalaman menggunakan jasa yang berulang. Dan ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengalaman menggunakan kembali suatu jasa yang ditawarkan merupakan salah satu indikator kepuasan. Keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan yang diberikan dipengaruhi pengalaman sebelumnya.²¹

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden (usia, pekerjaan, pendidikan dan paritas) tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan komplementer oleh bidan. Di beberapa referensi penelitian menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat menunjukkan hasil yang berbeda karena dapat juga dipengaruhi oleh faktor social budaya yang lain⁹

Data penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah metrik kompleks yang dapat dipengaruhi oleh lebih dari satu kinerja.¹⁵ Selain karakteristik pasien terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan antara lain faktor tempat pelayanan dan tenaga kesehatan selaku pemberi pelayanan seperti komunikasi, daya tanggap dan akuntabilitas dapat berdampak terhadap kepuasan.⁹

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer mayoritas masih

cukup puas dan tidak ada hubungan antara karakteristik responden meliputi usia, pendidikan, pekerjaan dan paritas dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka saran penulis adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan komplementer dapat dilakukan evaluasi lebih lanjut dengan melihat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer oleh bidan. Dengan tingkat kepuasan pasien masih dalam kategori cukup puas maka menjadi tantangan bidan untuk semakin meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Universitas Respati Yogyakarta yang telah memberikan dana hibah penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana sampai selesai.

KEPUSTAKAAN

1. Liu L, Tang Y, Baxter GD, Yin H, Tumilty S. Complementary and alternative medicine-practice, attitudes, and knowledge among healthcare professionals in New Zealand: an integrative review. *BMC Complementary Medicine Therapies*. 2021;21(1):1-11.
2. Wahidin WW, Martini TM, Ajeng AAJ. Analisis pengetahuan masyarakat dan bidan bpm terhadap pengembangan layanan kebidanan komplementer terintegrasi di kabupaten tangerang provinsi banten. 2019;3(1).

3. Novika AG, Setyaningsih D, Masrurroh M, Centaury R. Faktor-Faktor yang Mendasari Pelayanan Komplementer pada Kehamilan. *Publikasi Penelitian Terapan dan Kebijakan*. 2023;6(1):38-45.
4. Eid AM, Jaradat N. Public knowledge, attitude, and practice on herbal remedies used during pregnancy and lactation in West Bank Palestine. *Frontiers in pharmacology*. 2020;11:46.
5. Levett KM, Smith CA, Bensoussan A, Dahlen HG. The complementary therapies for labour and birth study making sense of labour and birth-experiences of women, partners and midwives of a complementary medicine antenatal education course. *Midwifery*. 2016;40(1):124-31.
6. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental public health*. 2020;2020.
7. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International journal of environmental research public health*. 2019;16(18):3318.
8. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International journal of environmental research and public health*. 2021;18(21):11337.
9. Goodrich GW, Lazenby JM. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing Open*. 2023;10(3):1258-69.
10. Sukma DR, Sari RDP. Pengaruh faktor usia ibu hamil terhadap jenis persalinan di RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Jurnal Majority*. 2020;9(2).
11. Ernawati E, Tumanggor BE. Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 2020;20(3):996-1002.
12. Hassanzadeh R, Abbas-Alizadeh F, Meedya S, Mohammad-Alizadeh-Charandabi S, Mirghafourvand M. Primiparous women's knowledge and satisfaction based on their attendance at childbirth preparation classes. *Nursing Open*. 2021;8(5):2558-66.
13. Hakim FA, Suryawati C. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2019;7(3):157-62.
14. Susilawati D, Nilakesuma NF. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pencapaian Kepuasan Layanan Masa Nifas. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 2021;21(2):612-5.
15. Chen Q, Beal EW, Okunrintemi V, Cerier E, Paredes A, Sun S, et al. The association between patient satisfaction and patient-reported health outcomes. *Journal of patient experience*. 2019;6(3):201-9.
16. Tonasih T, Gunawan UI. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*. 2021;8(1):44-53.
17. Faridah I, Afyanti Y, Basri MH. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal kesehatan*. 2020;9(2):86-94.
18. Adhikari M, Paudel NR, Mishra SR, Shrestha A, Upadhyaya DP. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC health services research*. 2021;21:1-10.
19. Azharuddin A, Sasmita NR, Idroes GM, Andid R, Raihan R, Fadlilah T, et al. Patient Satisfaction and its Socio-Demographic Correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Unnes Journal of Public Health*. 2023;12(2):57-67.
20. Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi JIITUJ*. 2020;4(2):174-86.
21. Indrasari M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press; 2019.