



The Relationship between Nurse Work Discipline and Quality of Service to Patients at the Long Pahangai Community Health Center Outpatient Clinic in 2023

Maria Sofia Hong^{1*}, Rasmun², Abd Kadir³
Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

Corresponding Author: Maria Sofia Hong mariasofiahong@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Work Discipline, Patient Satisfaction, Nurse, Outpatient Poly, Health Center

Received : 05, June

Revised : 10, July

Accepted: 15, August

©2023 Hong, Rasmun, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

In this study the type of quantitative researcher with analytical studies and with cross sectional design. In this study, researchers wanted to know the relationship between nurses' work discipline and the quality of service to patients at the outpatient poly of Long Pahangai Health Center in 2023. Accidental Sampling is a sampling technique based on chance, so that researchers can take samples from anyone they meet without prior planning. The results of the Chi Square statistical test of the SPSS 25 program in table 4.4 obtained a P-value value of $< \alpha$ where the P-value $(0.000) < \alpha (0.05)$ so that it can be concluded that there is a significant relationship between work discipline and service quality at the Long Pahangai Health Center Outpatient Poly, Mahakam Ulu Regency in 2023. The results of the Chi Square statistical test of the SPSS 25 program in table 4.4 obtained a P-value value of $< \alpha$ where the P-value $(0.000) < \alpha (0.05)$ so that it can be concluded that there is a significant relationship between work discipline and service quality at the Long Pahangai Health Center Outpatient Poly, Mahakam Ulu Regency in 2023.

Hubungan Disiplin Kerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Tahun 2023

Maria Sofia Hong^{1*}, Rasmun², Abd Kadir³

Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

Corresponding Author: Maria Sofia Hong mariasofiahong@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien, Perawat, Poli Rawat Jalan, Puskesmas

Received : 05, Juni

Revised : 10, Juli

Accepted: 15, Agustus

©2023 Hong, Rasmun, Kadir: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](#).



ABSTRAK

Dalam penelitian ini jenis peneliti kuantitatif dengan studi analitik dan dengan desain *cross sectional*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan antara disiplin kerja perawat dengan kualitas pelayanan kepada pasien di poli rawat jalan Puskesmas Long Pahangai Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien pengunjung poli rawat Puskesmas Long Pahangai berjumlah 153 orang. Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Hasil uji statistik *Chi Square* program SPSS 25 pada tabel 4.4 didapatkan nilai $P\text{-value} < \alpha$ dimana $P\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan adasignifikan hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu tahun 2023.

PENDAHULUAN

Puskemas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Upaya kesehatan dibagi menjadi dua yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Berdasarkan kemampuan pelayanannya, puskesmas dibagi menjadi dua yaitu puskesmas non rawat inap dan rawat inap. Indikator Mutu di Puskesmas terdiri (1) kepatuhan kebersihan tangan; (2) kepatuhan penggunaan alat pelindung diri; (3) kepatuhan identifikasi pasien; (4) keberhasilan pengobatan pasien Tuberkulosis semua kasus sensitif obat; (5) ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ante natal care sesuai standar; dan (6) kepuasan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Indikator-indikator tersebut dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di suatu puskesmas.

Pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangibles*, berkaitan dengan penampilan dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material-material komunikasi yang digunakan selama proses penyampaian layanan. *Reliability*, mengenai kemampuan yang dimiliki penyedia jasa untuk memberikan pelayanan secara akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness*, yaitu respon segera dari penyedia jasa saat konsumen membutuhkan bantuan pelayanan. *Assurance*, mengenai sikap kesopanan dari penyedia jasa. *Empathy*, yaitu penyedia jasa memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian (Sulistiyowati, 2018). Dimensi ini dapat digunakan diberbagai tingkat fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya di puskesmas.

Data spesifik mengenai kualitas pelayanan di puskesmas secara nasional tidak dipaparkan tetapi dapat dilihat berdasarkan cakupan pelayanan kesehatan yang ada di masing-masing provinsi. Data Profil Kesehatan Kalimantan Timur tahun 2020 menunjukkan bahwa data cakupan kunjungan rawat jalan sebanyak 3.875.560 kunjungan. Kabupaten Mahakam Ulu merupakan kabupaten yang memiliki kunjungan rawat jalan paling rendah diantara seluruh kabupaten yaitu 20.789 kunjungan. Hal ini selaras dengan jumlah puskesmas yang tersedia yaitu 5 puskesmas (Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, 2021).

Taekab et al., (2019) dalam penelitiannya di salah satu poli rawat jalan puskesmas menemukan bahwa sebagian responden menyatakan kualitas pelayanan masih kurang baik. Hal serupa juga ditemukan oleh Kaseger et al., (2021) di poli rawat jalan salah puskesmas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasakan pelayanan yang kurang baik selama kunjungan di puskesmas. Kedua jurnal tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan di puskesmas masih perlu untuk ditingkatkan.

Kedisiplinan kerja merupakan bentuk dari perilaku seseorang yang menunjukkan sikap ketaatan terhadap tugas dan kewajiban yang diberikan untuk mencapai tujuan bersama (Faroman et al., 2022). Nirmalarumsari (2020)

dalam penelitiannya menemukan bahwa disiplin kerja perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat untuk berobat. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa kedisiplinan perawat dipengaruhi oleh faktor lingkungan internal dan eksternal. Faktor lingkungan internal terdiri dari moral atau semangat dan kesadaran dari diri perawat mengenai pentingnya disiplin kerja. Faktor eksternal meliputi kepemimpinan dan peranan yang berlaku di lingkungan kerja (Arnianti, 2020).

Hasil telaah *literature* menunjukkan masih adanya kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik di puskesmas. Nurlina et al., (2021) dalam penelitiannya di salah satu poli rawat jalan puskesmas menemukan bahwa seluruh responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori baik. Pelayanan mulai dari administrasi hingga pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dilakukan dengan baik, cepat dan tepat.

Studi pendahuluan yang dilakukan secara random terhadap 10 pasien yang berkunjung di poli rawat jalan puskesmas Long Pahangai menunjukkan 7 pasien kurang puas terhadap layanan di poli rawat jalan. Pasien mengatakan terkadang menemukan perawat yang terlambat datang sesuai jam operasional puskesmas. Selain itu, terkadang saat mempersiapkan tindakan, ada peralatan yang belum tersedia sehingga perlu dicari terlebih dahulu. Sedangkan 3 lainnya mengatakan puas dengan pelayanan rawat jalan di long pahangai. Selain itu, penelitian mengenai disiplin kerja perawat belum pernah dilakukan di Puskesmas Long Pahangai. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara disiplin kerja perawat dengan kualitas pelayanan kepada pasien di poli rawat jalan Puskesmas Long Pahangai Tahun 2023.

TINJAUAN PUSTAKA

Kedisiplinan kerja merupakan bentuk dari perilaku seseorang yang menunjukkan sikap ketaatan terhadap tugas dan kewajiban yang diberikan untuk mencapai tujuan bersama (Faroman et al., 2022). Nirmalarumsari (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa disiplin kerja perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat untuk berobat. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa kedisiplinan perawat dipengaruhi oleh faktor lingkungan internal dan eksternal. Faktor lingkungan internal terdiri dari moral atau semangat dan kesadaran dari diri perawat mengenai pentingnya disiplin kerja. Faktor eksternal meliputi kepemimpinan dan peranan yang berlaku di lingkungan kerja (Arnianti, 2020).

Hasil telaah *literature* menunjukkan masih adanya kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik di puskesmas. Nurlina et al., (2021) dalam penelitiannya di salah satu poli rawat jalan puskesmas menemukan bahwa seluruh responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori baik. Pelayanan mulai dari administrasi hingga pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dilakukan dengan baik, cepat dan tepat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis peneliti kuantitatif dengan studi analitik dan dengan desain *cross sectional*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan antara disiplin kerja perawat dengan kualitas pelayanan kepada pasien di poli rawat jalan Puskesmas Long Pahangai Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien pengunjung poli rawat Puskesmas Long Pahangai berjumlah 153 orang. Untuk mengukur variabel independent dan dependent peneliti menggunakan instrumen kuesioner disiplin kerja perawat dan kuesioner kualitas pelayanan.

Data yang diperoleh akan diolah dan hasilnya akan dipaparkan dalam persentase table distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus analisa univariat. Dimana analisa univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variabel penelitian. Selanjutnya data diolah dengan bantuan komputersasi menggunakan uji statistik. Dimana uji bivariat pada penelitian ini menggunakan *chi square* dengan batas kemaknaan $\alpha=0,05$ (Susilo & Aima, 2013).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	75	49,0
2.	Perempuan	78	51,0
	Jumlah	153	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 78 orang (51,0 %) dibandingkan jenis kelamin Laki-Laki 75 orang (49,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia DiPoli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Usia	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	17-30 Tahun	49	32,0
2.	31-45 tahun	63	41,2
3.	>46 Tahun	41	26,8
4.	Jumlah	153	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, responden dengan kategori 31-45 tahun lebih banyak yaitu 63 orang (41,2%) dibandingkan dengan usia 17-30 tahun 49 orang (32%) dan >46 Tahun 41 orang (26,8%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Pekerjaan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1	PNS	15	9,8
2	Swasta	15	9,8
3	Wiraswasta	31	20,3
4	Lain-Lain	92	60,1
	Jumlah	153	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden yaitu lain-lain sebanyak 92 orang (60,1%), diikuti oleh wiraswasta 31 orang (20,3%), PNS dan swasta sama yaitu 15 orang (9,8%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Pendidikan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
1.	Tidak Sekolah	16	10,5
2.	SD	9	5,9
3	SMP	20	13,1
4	SMA	57	37,3
5	Perguruan Tinggi	51	33,3
6	Jumlah	153	100

Berdasarkan tabel 4 diperoleh data tingkat pendidikan responde paling banyak adalah SMA sebanyak 57 orang (37,3%), diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 51 orang (33,3%), SMP 20 orang (13,1%), Tidak sekolah 16 orang (10,5%), SD sebanyak 9 orang (5,9%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Observasi disiplin kerja perawat Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Disiplin Kerja	Frekuensi	Persentase
1.	Disiplin Kurang	6	28,4
2	Disiplin Baik	15	71,4
	Jumlah	21	100

Berdasarkan tabel 5. diketahui bahwa perawat yang bekerja di puskesmas long pahangai sebanyak 15 orang (71,4%) memiliki disiplin kerja yang baik, dan 6 orang perawat (28,4%) memilik disiplin kerja yang kurang baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan perawat Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2023

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	140	91,5
2.	Kurang Baik	13	8,5
	Jumlah	153	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 140 responden (91,5%) mendapatkan pelayanan yang baik dari perawat, dan sebanyak 13 responden (8,5%) mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari perawat.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Uji Statistik Hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan DiPoli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu

Observasi Disiplin Kerja	Kepuasan responden		Total	P-Value
	Kurang Baik	Baik		
			Disiplin Kurang	
Disiplin Baik	1	14	15	
Jumlah	1	20	21	

Sumber :Data Primer 2022

Hasil uji statistik *Chi Square* program SPSS 25 pada tabel 4.4 didapatkan nilai $P\text{-value} < \alpha$ dimana $P\text{-value}$ (0,000) $< \alpha$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan adasignifikan hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu tahun 2023.

PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat Disiplin Kerja.

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan didapatkan data bahwa perawat yang bekerja di puskesmas long pahangai sebanyak 15 orang (71,4%) memiliki disiplin kerja yang baik, dan 6 orang perawat (28,4%) memilik disiplin kerja yang kurang baik dengan nilai $P\text{-value} < \alpha$ dimana $P\text{-value}$ (0,000) $< \alpha$ (0,05).

Menurut teori kedisiplinan yang disampaikan oleh Sinambela (2016), menyatakan bahwa tujuan utama dari tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

Hasil penelitian ini didukung oleh jurnal yang lain (Ginting, Wau, 2019), dimana dari Dari hasil analisis bivariat terhadap disiplin waktu pelayanan dengan menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$). Distribusi kategori berdasarkan jawaban, mayoritas sebanyak 35 responden (50%) memiliki disiplin waktu yang tepat waktu dan minoritas sebanyak 13 responden (18,6%) memiliki disiplin waktu yang tidak tepat waktu.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan hasil penelitian dan jurnal yang terkait dan teori tentang disiplin kerja bahwa terdapat kesamaan dalam hasil tingkat disiplin kerja. Dimana ketika perawat disiplin baik terutama dalam hal pelayanan keperawatan maka kita akan melakukan pekerjaan dengan baik pula. Ketika disiplin kerja perawat yang baik dan menjadi kebiasaan maka akan tercipta kualitas pelayanan yang baik dan maksimal. sebagai perawat kita

harus memiliki kesadaran dan kesediaan dalam menaati peraturan-peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan, sebagai disiplin waktu yaitu tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan perawat pada jam kerja serta perawat melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar, sebagai disiplin tanggung jawab adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan agar berjalan dengan lancar serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab sebagai seorang perawat. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan.

2. Ananlisa Univariat Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan data bahwa perawat yang bekerja di puskesmas long pahangai sebanyak 140 responden (91,5%) mendapatkan pelayanan yang baik dari perawat, dan sebanyak 13 responden (8,5%) mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari perawat dengan nilai $P\text{-value} < \alpha$ dimana $P\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Arianto (2018) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Hasil penelitian ini didukung oleh jurnal yang lain (Andreawan, Daulay, 2023), dimana hasil penelitian bahwa Adapun kualitas pelayanan dan kedisiplinan sangat dominan memberikan kepuasan kerja yaitu (74,32%) dan (25,68%) adalah faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya yaitu faktor budaya kerja etos kerja, kompetensi, faktor lingkungan dan kebijakan pimpinan pada RSUD, lattersia Binjai.

Asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian dan jurnal lain yang dibahas serta teori yang diperoleh bahwa kepuasan pasien akan tercapai atau terpenuhi apabila perawat dapat melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik dan tepat waktu. Hal tersebut tidak lepas dari disiplin kerja perawat baik dalam hal pelayanan maupun dalam hal mematuhi segala peraturan atau aturan yang berlaku selama menjalankan tugas. Semakin baik disiplin kerja perawat maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien.

3. Analisa Bivariat hubungan disiplin kerja perawat dengan kualitas pelayanan pasien di poli rawat jalan puskesmas Long pahangai kabupaten mahakam ulu.

Berdasarkan data hasil penelitian, Hasil uji statistik *Chi Square* program SPSS, 25 pada tabel 4.7 didapatkan nilai $P\text{-value} < \alpha$ dimana $P\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada signifikan hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Long Pahangai Kabupaten Mahakam Ulu tahun 2023.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian yang lain yaitu (Mariati, Tamsah, & Nurung, 2021), dimana dari hasil uji t anova didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan, dan disiplin kerja perawat berpengaruh positif, hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan, diperoleh 28,678 dengan harga signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif kualitas pelayanan kesehatan, dan disiplin kerja perawat maka semakin berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru.

Asumsi peneliti, disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting dalam terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan maksimal kepada pasien. Ketika perawat memiliki disiplin kerja yang kurang baik maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi masalah jika disiplin penggunaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tidak berjalan sebagaimana mestinya dan mencerminkan tenaga kesehatan dalam hal ini perawat belum maksimal dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pasien. Begitupula sebaliknya, Ketika perawat memiliki disiplin kerja yang baik maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pasien.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil analisa Uji Chi-Square, statistik uji bivariat diperoleh nilai $p = 0,000$ lebih kecil dari nilai α (0.005) artinya terdapat hubungan disiplin kerja perawat dengan kualitas pelayanan pasien di poli rawat jalan puskesmas Long pahangai kabupaten mahakam ulu Tahun 2023.

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya, yaitu Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan atau sebagai pembandingan untuk penelitian dengan topik yang berhubungan dengan disiplin kerja perawat dan kualitas pelayanan pasien, atau faktor serta variabel yang berkaitan dengan disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnianti, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kedisiplinan Perawat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(1), 456–460. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.321>
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. (2021). *Pofil Kesehatan Tahun 2020*.
- Faroman, S., Kurniawan, A., Widodo, Z. D., Nugroho, H., Rimayanti, Siregar, E., Isabella, A. A., Fitriani, Daniel J I, K., Siregar, Z. H., Yuhanin Zamrodah, M. J., I Wayan Gede, S., & Salmia. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis

- Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Nirmalarumsari, C. (2020). Hubungan Kompetensi Perawat, Etika, dan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ponta[Kota Palopo Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1), 1–6.
- Nurlina, Mahsyar, A., & Riskasari. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2(3), 1117–1130.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In *UMSIDA PRESS* (Vol. 4, Issue 1).
- Susilo, W. H., & Aima, H. (2013). *Skala pengukuran dan instrumen penelitian aplikasi SPSS pada penelitian ilmu keperawatan* (1st ed.).
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semaraing Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1).