

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien *Post Sectio Caesarea* (SC) Pengguna JKN-PBI

The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction Following Caesarean Section Among JKN-PBI Patients

Sri Ulina Br. Purba^{1*}, Karnirius Harefa², Ramadani Sitepu³

^{1,2,3,4} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)
E-mail: sriulinapurba10@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien post *Sectio Caesarea* (SC) pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien post SC pengguna JKN-PBI di RS Grandmed Lubuk Pakam dengan jumlah 174 orang, sedangkan sampel sebanyak 52 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan cepat dengan kepuasan pasien ($p = 0,049$), kesopanan dan keramahan pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,021$), serta fasilitas pendukung pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,023$). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien post *Sectio Caesarea* pengguna JKN-PBI. Kesimpulannya, kecepatan pelayanan, sikap sopan dan ramah, serta kelengkapan fasilitas pendukung merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, memperhatikan aspek keramahan petugas, serta memperbaiki sarana dan prasarana pendukung guna menciptakan pelayanan kesehatan yang optimal bagi seluruh pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; *Sectio Caesarea*; JKN-PBI.

Abstract

Quality health services are an essential factor in determining patient satisfaction, particularly for participants of the National Health Insurance – Contribution Assistance Recipients (JKN-PBI). This study aims to analyze the relationship between service quality and the level of satisfaction among post-*Sectio Caesarea* (SC) patients who are JKN-PBI users at Grandmed Hospital, Lubuk Pakam, in 2024. This research employed a quantitative method with a cross-sectional design. The study population consisted of 174 post-SC patients, with a sample of 52 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed a significant relationship between service speed and patient satisfaction ($p = 0.049$), politeness and friendliness and patient satisfaction ($p = 0.021$), as well as supporting facilities and patient satisfaction ($p = 0.023$). These findings indicate that the better the quality of services provided, the higher the level of satisfaction experienced by post-*Sectio Caesarea* patients who are JKN-PBI users. In conclusion, prompt service, polite and friendly attitudes, and adequate supporting facilities are key factors in improving patient satisfaction. The hospital is advised to continuously enhance service quality, emphasize courteous interactions, and improve supporting infrastructure to ensure optimal health care for all patients.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; *Sectio Caesarea*; JKN-PBI.

*Corresponding Author: Sri Ulina Br. Purba Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang Indonesia

E-mail : sriulinapurba10@gmail.com

Doi : 10.35451/2skbw484

Received : September 27, 2025. Accepted: October 24, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 Sri Ulina Br. Purba Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Operasi Sectio Caesarea (SC) menunjukkan tren peningkatan global yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Data dari *World Health Organization (WHO)* mencatat bahwa sejak tahun 1990 hingga kini, angka kelahiran melalui SC meningkat sebesar 70%, dengan proyeksi hampir sepertiga (29%) kelahiran dunia akan dilakukan melalui prosedur ini pada tahun 2030. Asia Timur diperkirakan menjadi wilayah dengan angka tertinggi mencapai 63%, diikuti oleh Amerika Latin dan Karibia (54%), Asia Barat (50%), Afrika Utara (48%), Eropa Selatan (47%), serta Australia dan Selandia Baru (45%). Di Indonesia, fenomena serupa terjadi dengan peningkatan signifikan angka SC dari 1,2% pada tahun 1991 menjadi 6,8% di tahun 2017 (SDKI 2017). Rikesdas 2018 mencatat prevalensi nasional SC sebesar 17,6%, dengan wilayah DKI Jakarta mencatat angka tertinggi sebesar 31,1%. Bahkan di Provinsi Sumatera Utara dan Kota Padang, prevalensi SC mencapai 24,6% dan 23% (Profil Dinas Kesehatan, 2020). Peningkatan ini tidak lepas dari perubahan preferensi ibu hamil, kemajuan teknologi medis, serta peningkatan akses terhadap pelayanan kesehatan, termasuk melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN, sebagai upaya Indonesia dalam mencapai *Universal Health Coverage (UHC)*, memberikan akses kepada seluruh penduduk termasuk peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mencakup tindakan SC. Hingga akhir 2023, tercatat sebanyak 267.311.566 peserta JKN dengan proporsi PBI APBN sebesar 43,49% dan PBI APBD sebesar 18,59% (BPJS Kesehatan, 2023). Meskipun demikian, tantangan administratif dan kualitas layanan kesehatan masih menjadi keluhan dari sejumlah pasien pengguna JKN-PBI, khususnya dalam pelaksanaan SC. Kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang responsif, komunikatif, dan profesional menjadi kunci untuk memenuhi ekspektasi pasien. [1]. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan wajib memberikan pelayanan paripurna sesuai amanat Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Ketika kualitas pelayanan tidak terpenuhi, kepuasan pasien pun turut terpengaruh, bahkan dapat menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan [2].

Hasil wawancara dengan beberapa pasien post SC pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan adanya keluhan terkait prosedur administratif yang kompleks dan minimnya perhatian dari petugas kesehatan sebelum operasi. Kondisi ini menggambarkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien JKN-PBI, terutama dalam tindakan medis yang bersifat krusial seperti *Sectio Caesarea*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif yang mengadopsi desain survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Pemilihan pendekatan *cross-sectional* berdasarkan efektivitas dalam menyajikan deskripsi komprehensif mengenai keterkaitan antara variabel independen dan dependen pada satu titik waktu observasi spesifik. Dengan demikian, metode ini memfasilitasi proses identifikasi dan pengukuran korelasi antarvariabel secara simultan, tanpa memerlukan intervensi observasi yang berkelanjutan atau longitudinal. Ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dinamika hubungan pada saat yang bersamaan (Sugiono, 2013) [18].

Lokasi dan Populasi Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di RS Grandmed Lubuk Pakam sepanjang tahun 2024. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien BPJS-PBI di RS Grandmed Lubuk Pakam. Secara spesifik, berdasarkan data tiga bulan terakhir, terdapat 174 pasien Post *Sectio Caesarea* (pasca operasi caesar) yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Sampel dan Waktu Penelitian Menurut Zainuddin (2010), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Dalam studi ini, sampel yang digunakan adalah sebagian dari pasien Post *Sectio Caesarea* dengan kategori pengguna JKN-PBI (Jaminan Kesehatan Nasional-Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Penelitian ini sendiri dilakukan dalam periode waktu dari Maret hingga Mei 2024 [12].

3. HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
< 25 tahun	17	32.7
≥ 25 tahun	35	67.3
Total	52	100.0
Pendidikan		
Rendah	30	57.7
Tinggi	22	42.3
Total	52	100.0
Pekerjaan		
Bekerja	16	30.8
Tidak bekerja	36	69.2
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan usia > 25 tahun mendominasi, yaitu sebanyak 35 orang (67,3%). Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan rendah tercatat sebanyak 30 orang (57,7%), dan responden yang tidak bekerja berjumlah 36 orang (69,2%).

Hubungan Kualitas Pelayanan Cepat Dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024.

Hubungan kualitas pelayanan cepat dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan cepat dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam tahun 2024

Kualitas pelayanan cepat	Kepuasan Pasien				Jumlah		Sig. (p)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang cepat	24	46.2	12	23.1	36	69.2	0,049
Cepat	6	11.5	10	19.2	16	30.8	
Total	30	57.7	22	42.3	52	100.0	

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan kurang cepat sebanyak 36 orang dimana sebanyak 24 orang merasa tidak puas dan sebanyak 12 orang merasa puas. Pada hasil uji *chi-square* dapat diketahui bahwa nilai *p value* yaitu 0,049 dimana $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan cepat dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024 [6].

Hubungan Kesopanan dan Keramahan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024

Hubungan kesopanan dan keramahan pelayanan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hubungan kesopanan dan keramahan pelayanan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam tahun 2024

Kesopanan dan keramahan pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Sig. (p)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	%		
Kurang sopan dan ramah	27	51.9	14	26.9	41	78.8	0,021
Sopan dan ramah	3	5.8	8	15.4	11	21.2	
Total	30	57.7	22	42.3	52	100.0	

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan dalam pelayanan kurang sebanyak 41 orang dimana sebanyak 27 orang menyatakan tidak puas dan sebanyak 14 orang menyatakan puas. Pada hasil uji *chi-square* dapat diketahui bahwa nilai *p value* yaitu 0,021 dimana $p < 0,05$

artinya terdapat hubungan kesopanan dan keramahan pelayanan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024.

Hubungan Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024

Hubungan fasilitas pendukung dalam pelayanan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hubungan fasilitas pendukung dalam pelayanan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam tahun 2024

pengguna STIKI TPA di Rumah Sakit Gungadiluh Lubuk Pakam tahun 2024							
Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Sig. (p)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang mendukung	26	50.0	13	25.0	39	75.0	0,023
Mendukung	4	7.7	9	17.3	13	25.0	
Total	30	57.7	22	42.3	52	100.0	

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas pendukung dalam pelayanan kurang yaitu sebanyak 39 orang dimana sebanyak 26 orang merasa puas dan 13 orang merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji chi-square terlihat dari hasil analisis diperoleh nilai p-value sebesar 0,023 dengan $p < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana penunjang pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2024.

4. PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kelompok masyarakat pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam didominasi oleh responden yang berusia relatif tua (di atas 26 tahun), berpendidikan rendah, dan tidak bekerja. Karakteristik demografis ini mengonfirmasi argumen yang dikemukakan oleh Aditama (2002) yang menyatakan bahwa latar belakang sosial ekonomi pasien—terutama dari kelompok menengah ke bawah yang sangat bergantung pada pelayanan publik—memiliki korelasi signifikan dengan ekspektasi dan persepsi mereka terhadap mutu layanan kesehatan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan lapangan ini memberikan contoh nyata bahwa pengguna layanan JKN-PBI, dengan keterbatasan sosial ekonomi yang melekat, sangat sensitif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, menjadikannya faktor krusial dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. [6].

Hasil utama penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien pasca *sectio caesarea* pengguna JKN-PBI. Korelasi positif ini memperkuat teori Tjiptono (2004) dan Aditama (2002) yang menempatkan ketepatan waktu dan efisiensi sebagai dimensi utama dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan studi Desi dkk (2018), yang menegaskan bahwa proses pelayanan yang cepat dan sesuai standar prosedur dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pasien JKN-KIS dan secara tidak langsung membangun citra positif bagi rumah sakit. Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, contoh nyatanya dapat dilihat dari proses administrasi yang disederhanakan dan waktu tunggu tindakan medis yang diperpendek, di mana upaya-upaya tersebut secara empiris berdampak pada perasaan dihargai dan diperhatikan oleh pasien yang sangat membutuhkan efektivitas waktu. [7].

Selain itu, ditemukan hubungan signifikan antara kesopanan dan keramahan petugas dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan postulat Tjiptono (2004) yang menggarisbawahi pentingnya interaksi interpersonal—yang dicerminkan melalui sikap empati, sopan santun, dan keramahan petugas—sebagai komponen vital dalam pelayanan jasa. Hasil ini turut didukung oleh penelitian Hasan (2022) yang menunjukkan bahwa sikap ramah-tamah petugas memiliki pengaruh positif terhadap rasa aman, kenyamanan, dan peningkatan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan pasca *sectio caesarea*, di mana pasien berada dalam kondisi rentan fisik dan emosional, sambutan hangat, sapaan yang ramah, serta penjelasan yang sabar dari perawat dan dokter menjadi *evidence* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya bersifat teknis (medis), tetapi juga interpersonal. [4]

penelitian ini juga menyimpulkan bahwa fasilitas pendukung yang memadai—seperti kebersihan ruangan, ketersediaan alat medis, dan kenyamanan tempat tidur—berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Waode (2020), Bagus (2021), serta Sunny & Indra (2022) yang menekankan bahwa lingkungan fisik yang bersih, lengkap, dan nyaman merupakan atribut penting dari kualitas pelayanan (*service quality*) Tjiptono (2004). Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, ketersediaan fasilitas fisik yang prima, seperti kamar rawat inap yang terawat dan peralatan medis yang *up-to-date*, tidak

hanya memenuhi kebutuhan fungsional pasien, tetapi juga secara psikologis meningkatkan persepsi mereka terhadap mutu keseluruhan rumah sakit. Secara keseluruhan, peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada kecepatan, keramahan, dan fasilitas fisik adalah strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien JKN-PBI.

5. KESIMPULAN

- a. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa responden terbanyak berusia di atas 26 tahun, yaitu sebanyak 35 orang (67,3%). Sebagian besar responden berpendidikan rendah sebanyak 30 orang (57,7%), serta mayoritas tidak bekerja, yakni sebanyak 36 orang (69,2%).
- b. Kualitas pelayanan cepat berhubungan dengan kepuasan pasien post sectio caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024.
- c. Kesopanan dan keramahan pelayanan berhubungan dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024.
- d. Fasilitas pendukung dalam pelayanan cepat berhubungan dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2024.

Berdasarkan temuan studi ini ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan Berikan pelatihan rutin kepada tenaga medis dan non-medis mengenai pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada semua pasien, termasuk pengguna JKN-PBI. Selain itu, Pastikan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan ruang perawatan dalam kondisi baik dan cukup untuk menampung pasien JKN-PBI. Implementasikan sistem antrian berbasis teknologi untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

pasien pasca operasi Sectio Caesarea Pengguna JKN-PBI Pastikan memahami manfaat yang dapat diperoleh melalui JKN-PBI, termasuk pemeriksaan rutin dan obat-obatan yang ditanggung. Selain itu, Pastikan semua dokumen administrasi terkait JKN-PBI terkelola dengan baik untuk memudahkan proses klaim dan mendapatkan layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada pihak manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam atas kesempatan dan izin yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini, serta kepada seluruh pasien yang telah berkenan menjadi responden. Tak lupa, apresiasi mendalam juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing atas petunjuk dan bimbingan yang bernilai selama proses penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ade Rosita Lakmi (2015), *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung*. Jurnal Administrasi (2015), Volume 6, Nomor 4
- [2] Aditama, T. Y. (2002). *Manajemen administrasi Rumah Sakit: Penerbit Universitas Indonesia*.
- [3] Ampu, M. N., & Fitrianingsih. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS DI Desa SUANAE (PUSKESMAS EBAN)* Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , harus dibentuk B. Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 02(05), 167–174.
- [4] Bagus, S (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas Tahun 2021*.
- [5] Bustami, 2019. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- [6] Desi Setiyani, Asrinawaty, Ahmad Zacky Anwary, 2020. *Hubungan Kualitas Pelyanan Prima dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020*.
- [7] Hasan, V. M. (2022) “Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli”, *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), hlm. 35–42. Tersedia pada: <https://jurnal.itk-avicenna.ac.id/index.php/jkma/article/view/7> (Diakses: 4 Juli 2024).
- [8] Jannah, A., Kiswaluyo., Widi, R. 2017. Hubungan kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 5 (1): 133-137
- [9] Jitowiyono, S dan Kristiyanasari, W. 2012. *Asuhan Keperawatan Post Operasi Dengan Pendekatan Nanda*,

NIC, NOC. Yogyakarta: Nuha Medika.

- [10] Muninjaya, G. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta. EGC. 112 hal.
- [11] Nusantara, F., Asmuji, & Komarudin. (2019). Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Balung Kabupaten Jember. *Concept and Communication*, 3(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>.
- [12] Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2013.
- [13] Prawirohardjo S. *Ilmu Kebidanan*. 4 ed. Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo; 2010.
- [14] Rahman, L. P., Syafriyani, I., & Hidayat, I. (2024, January). PELAYANAN SERVICE WITH CARE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (Vol. 1, No. 1, pp. 136-150).
- [15] Ria Rizqa Dewi Amin, 2020. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan*.
- [16] Sangadji dan Sopiah., 2014., *Perilaku Konsumen*, Andi, Yogyakarta.
- [17] Sariyem, M. dan Dwiprahasto, I. 2013. *Ketepatan Waktu Pelayanan Seksio Caesarea dan Lama Rawat Inap di RSU Santa Maria Pemalang Care in Urban Health Centers, Mashhad, Iran in 2012*. *J Midwifery Reprod Health*. 2013;1(2):50-59
- [18] Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung:ALFABETA).
- [19] Surijadi, H. (2019). Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap *Kepuasan Pasien Bersalin Pada RSUD Dr. Haulussy Di Kota Ambon*. *Jurnal SOSOQ* Volume 7, Nomor 1. Februari 2019.
- [20] Sunny W dan Indra J, 2022. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan)*. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 8. No.2.
- [21] Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (2 ed.). Yogyakarta.
- [22] Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- [23] Waode, R,A, Amran R, Arni, R, R. (2022). *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Psukesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022*.