

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG RGB RUMAH SAKIT X BOGOR TAHUN 2023

Syavira Anastakim Zulian Pitaloka¹, Istiana
Kusumastuti² ¹⁻²Universitas Indonesia Maju
Email: syaviraanastakim123@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit harus dilakukan jika ingin bersaing dengan rumah sakit lain baik rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, maupun rumah sakit asing. Karena semakin banyak pilihan rumah sakit maka pasien akan semakin cerdas untuk menentukan pilihannya. Peningkatan kepuasan pasien ini berguna untuk mempertahankan pasien yang sudah ada dan juga mendatangkan pasien baru. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *Cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit X Bogor. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang RGB sebanyak 128 pasien. Untuk pengambilan sampling menggunakan teknik *Purposive sampling*. Jumlah sampel yang diukur menggunakan teori Lemeshow didapatkan sebanyak 97 sampel. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* dari 97 sampel didapatkan hasil bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($P\text{-Value} = 0,001$) dengan nilai $OR = 9,042$. Ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien ($P\text{-Value} = 0,001$) dengan nilai $OR = 22,615$ dan ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien ($P\text{-Value} = 0,001$) dengan nilai $OR = 5,167$. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023 dengan nilai perhitungan resiko paling besar yaitu terdapat pada variabel fasilitas. Disarankan rumah sakit X Bogor terus mengupgrade fasilitas yang akan ditawarkan kepada pasien agar bisa meningkatkan kepuasan pasien dan agar dapat terus bersaing dengan rumah sakit lain disekitarnya.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pasien, Pelayanan, Persepsi

ABSTRACT

Hospitals have an important role in improving the degree of public health. Increasing patient satisfaction in hospitals must be done if you want to compete with other hospitals, both government hospitals, private hospitals, and foreign hospitals. Because the more hospital choices, the smarter patients will be to make their choices. This increase in patient satisfaction is useful for retaining existing patients and also bringing in new patients. The purpose of this study is to determine the relationship between service quality, facilities and perceptions with inpatient satisfaction in the RGB room of X Bogor hospital in 2023. This study used quantitative research methods using Cross-sectional research design. This

research was conducted at X Bogor hospital. The population in this study was inpatients in the RGB room as many as 128 patients. For sampling using Purposive sampling technique. The number of samples measured using Lemeshow's theory was 97 samples. Based on the results of the Chi-Square test from 97 samples, it was found that there was a relationship between service quality and patient satisfaction (P -Value = 0.001) with an OR value = 9.042. There is a relationship between facilities and patient satisfaction (P -Value = 0.001) with an OR value = 22.615 and there is a perception relationship with patient satisfaction (P -Value = 0.001) with an OR value = 5.167. It can be concluded that there is a relationship between service quality, facilities and perceptions with inpatient satisfaction in the RGB room of X Bogor hospital in 2023 with the greatest risk calculation value found in the facility variable. It is recommended that X Bogor hospital continue to upgrade the facilities that will be offered to patients in order to increase patient satisfaction and so that it can continue to compete with other hospitals in the vicinity.

Keywords: Facilities, Patient Satisfaction, Service, Perception

LATAR BELAKANG

Rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan dan unit gawat darurat [1]. Untuk melaksanakan pelayanan di rumah sakit secara baik, maka rumah sakit harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang dikelola secara profesional [2]. Keberhasilan suatu instansi rumah sakit dalam menjalankan tugasnya ditandai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien di rumah sakit [3].

Peningkatan kepuasan pasien harus dilakukan jika ingin bersaing dengan rumah sakit lain. Dari berbagai pilihan rumah sakit yang beroperasi di Indonesia, menyebabkan pasien akan dengan mudah membandingkan rumah sakit yang akan dikunjungi dalam menentukan pilihannya. Maka, diperlukan peningkatan kepuasan pasien agar dapat mempertahankan kesetiaan pasien yang sudah ada serta mendatangkan pasien baru [4]. Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pasien. Kepuasan pasien akan timbul jika harapannya sesuai dengan kenyataannya. Tetapi, jika kenyataannya lebih rendah dari pada harapannya maka akan menimbulkan ketidakpuasan [5]. Dalam upaya memberikan rasa kepuasan terhadap pasien, instansi rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan *one stop service*, yang artinya seluruh kebutuhan terkait pelayanan kesehatan pasien harus mampu diberikan oleh instansi rumah sakit dengan cepat, sesuai/akurat, berkualitas dan terjangkau untuk semua kalangan [6].

Standar minimal kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 adalah diatas 95%. Jika suatu pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan di bawah 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau berkualitas buruk [7].

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang baik maka dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Peningkatan fasilitas diharapkan mampu mengantisipasi berbagai hambatan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas [8].

Faktor penentu tingkat kepuasan para pasien yaitu persepsi yang timbul dalam diri pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [9]. Persepsi memegang peranan yang penting dalam penilaian kualitas layanan kesehatan, karena persepsi yang baik dari pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan suatu rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan citra yang positif terhadap rumah sakit tersebut [10].

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan kepada 10 pasien rawat inap di ruang RGB menyatakan bahwa sebanyak 70% pasien kurang puas dengan fasilitas yang disediakan, Sebanyak 50% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan dokter dan juga perawat dan sebanyak 50% pasien rawat inap di ruang RGB menyatakan bahwa persepsi yang pasien miliki cukup puas dengan kenyataan. Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan ini didukung oleh data rating pada google yang diakses pada bulan Juni 2023 hanya sebesar 3,4 dari 474 ulasan. Sementara itu, rating pada bulan Juli 2023 mengalami penurunan menjadi 3,3 dari 480 ulasan. Ulasan yang diterima dari bulan Januari hingga Juli 2023 sebanyak 56 ulasan dengan mayoritas memberikan ulasan bintang 1 (satu) sebanyak 32 ulasan.

Dari yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa rumah sakit X Bogor masih terdapat banyak permasalahan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungankualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif analitik *Cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor rata-rata perbulan sebanyak

128 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan banyaknya sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 97 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pengisian kuesioner oleh pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor. Kuesioner terdiri dari 40 pernyataan yang terdiri dari 10 pernyataan terkait kepuasan pasien, 10 pernyataan terkait kualitas pelayanan, 10 pernyataan terkait fasilitas dan 10 pernyataan terkait persepsi yang akan diisi melalui lembar kuesioner oleh pasien rawat inap dengan syarat pasien sudah dirawat inap minimal selama 24 jam di ruang RGB. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus-September 2023. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistik 29.0.1.0 dengan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis bivariat yang dilakukan untuk mengukur ada atau tidaknya suatu hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023. Teknik analisis yang digunakan untuk analisis bivariat ini menggunakan uji *Chi-Square* mendapatkan hasil sebagai berikut :

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien			P Value	OR
	Puas	Kurang Puas	Jumlah		
Baik	31	12	39	0,001	9,042
Kurang Baik	12	42	58		
Total	43	54	97		

Berdasarkan tabel 1.1 hasil analisis bivariat, dari 97 responden terdapat 42 (77,8%) responden menerima kualitas pelayanan yang kurang baik dengan p value 0,001 ($p \text{ value} < \alpha 0,05$) yang artinya H_0 ditolak, ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023. Hasil perhitungan resiko dengan nilai OR = 9,042 atau $OR > 1$ yang menjelaskan secara statistik bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik berpeluang sebesar 9,042 kali lebih beresiko terhadap ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Tangdilambi, Badwi and Alim, 2019 bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) (P-Value = 0,002), jaminan kepastian (*assurance*) (P-value = 0,000), bukti fisik (*tangibles*) (0,000), empati (*empathy*) (P- Value = 3,353), dan daya tanggap (*responsivness*) (P-Value = 0,001) dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian Tangdilambi, Badwi and Alim, 2019 menyatakan responden yang tidak puas disebabkan karena petugas tidak tepat waktu saat memberi pelayanan kepada pasien, terdapat petugas yang tidak memiliki simpati terhadap pasien, fasilitas kurang berkualitas seperti air yang tidak mengalir dengan baik di toilet ada toilet tetapi pintunya tidak dapat tertutup dengan baik, terkadang petugas tidak memenuhi waktu saat berkonsultasi dengan pasien. Kurang mendengarkan keluhan pasien, tidak memberi informasi yang jelas tentang kondisi penyakit yang dialami dan proses pelayanan yang ada di rumah sakit [11].

Menurut asumsi peneliti, kurang baiknya kualitas pelayanan yang diterima oleh para pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor disebabkan karena jadwal layanan dokter yang kurang tepat waktu, tenaga pelayanan kurang mendengarkan keluhan pasien serta keluarganya dengan baik, kurang memberikan solusi atas keluhan pasien dengan tepat dan masih terdapat petugas kesehatan yang memandang status sosial saat memberikan pelayanan

Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien
Tabel 2. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Fasilitas	Kepuasan pasien						P Value	OR
	Puas		Kurang Puas		Jumlah			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	30	66,7	5	33,3	35	100	0,001	22,615
Kurang Baik	13	25	49	75	62	100		
Total	43	44,3	54	55,7	97	100		

Berdasarkan tabel 1.2 hasil analisis bivariat, dari 97 responden didapatkan 49 (75%) responden menerima fasilitas yang kurang baik dengan p value 0,001 ($p \text{ value} < \alpha 0,05$) yang artinya H_0 ditolak, ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023. Hasil perhitungan resiko dengan nilai $OR = 22,615$ atau $OR > 1$ yang menjelaskan secara statistik bahwa penyediaan fasilitas yang kurang baik berpeluang sebesar 22,615 kali lebih beresiko terhadap ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan penyediaan fasilitas yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Harfika and Abdullah, 2017 bahwa terdapat hubungan diantara fasilitas dengan kepuasan pasien ($p \text{ value} = 0,000$). Dalam penelitian Harfika and Abdullah, 2017 menyatakan bahwa di setiap instansi kesehatan atau rumah sakit memiliki standar fisik yang meliputi area parkir yang dapat membuat tamu ataupun pasien nyaman, lobby tempat menunggu bagi para tamu atau pasien, kamar yaitu sarana utama bagi pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur yang nyaman, lemari yang bersih, kamar mandi yang bersih, kipas angin ataupun AC, dan sebagainya yang dapat membuat tamu ataupun pasien merasa nyaman [12].

Penelitian yang sejalan lainnya yaitu penelitian Hasanah and Sulastini menyatakan bahwa menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai serta memberikan layanan dengan sesuai, cepat dan benarsesuai prosedur yang ditetapkan akan meningkatkan kepuasan pasien [13]. Serta penelitian Fadhillah and Lestari, 2023 menyatakan bahwa teknologi terbaru dan update fasilitas kesehatan di rumah sakit ikut

mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan meningkatkan derajat kepuasan pasien [14].

Menurut asumsi peneliti, Kurang baiknya fasilitas yang diterima oleh para pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor disebabkan karena memiliki ruang rawat inap, ruang tunggu, toilet, pencahayaan, suhu ruangan, penataan dan tempat menunggu keluarga yang kurang baik serta memiliki area parkir yang kurang baik, masih menggunakan perlengkapan pendaftaran yang belum modern sehingga kurang efektif dalam mempercepat pelayanan serta kurang memiliki perlengkapan kesehatan yang memadai, dan tersedianya petunjuk arah yang kurang sesuai untuk tiap ruangan (pendaftaran, administrasi, ruang rawat inap, ruang perawat, toilet, tempat ibadah, dll).

Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Persepsi dengan Kepuasan pasien

Persepsi	Kepuasan pasien						P Value	OR
	Puas		Kurang Puas		Jumlah			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	31	63,3	18	36,7	49	100	0,001	5,167
Kurang Baik	12	25	36	75	48	100		
Total	43	44,3	54	55,7	97	100		

Berdasarkan tabel 1.3 hasil analisis bivariat, dari 97 responden terdapat 36 (75%) responden memiliki persepsi yang kurang baik dengan pvalue 0,001 ($p \text{ value} < \alpha 0,05$) yang artinya H_0 ditolak, ada hubungan diantara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023. Hasil perhitungan resiko dengan nilai $OR = 5,167$ atau $OR > 1$ yang menjelaskan secara statistik bahwa persepsi kurang baik berpeluang sebesar 5,167 kali lebih beresiko terhadap ketidakpuasan pasien dibandingkan persepsi yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Riski Putri, 2022 bahwa ada hubungan persepsi dengan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik p value = 0,003 korelasi (r) 0,306, kehandalan p value = 0,000 korelasi (r) 0,530, daya tanggap p value = 0,000 (r) 0,531, jaminan p value = 0,000 korelasi (r) 0,542,

dan empati p value = 0,000 korelasi (r) 0,519 dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi mutu pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dan begitu juga sebaliknya [15].

Menurut asumsi peneliti, kurang baiknya persepsi yang dimiliki oleh para pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor disebabkan karena bukti fisik (*tangible*) yang meliputi ruang tunggu keluarga pasien yang disediakan kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, pasien mendapatkan fasilitas tidak sesuai dengan kelasnya, kehandalan (*reliability*) yang meliputi pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sama, dan daya tanggap (*responsivness*) yang meliputi tanggapan dari dokter serta perawat kurang cepat tanggap saat diperlukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan tentang hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor (p value $0,001 < \alpha 0,05$) dengan besarnya resiko (OR) 9,042. Diharapkan dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perawat berdasarkan kehandalan, daya tanggap, dan empathy kepada pasien atau pengguna jasa dengan cara mengadakan evaluasi bulanan dan mengadakan pelatihan untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik.
2. Berdasarkan hasil uji bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB rumah sakit X Bogor (p value $0,001 < \alpha 0,05$) dengan besarnya resiko (OR) 22,615. Diharapkan rumahsakit X Bogor terus mengupgrade fasilitas yang akan ditawarkan kepada pasien agar bisa meningkatkan kepuasan pasien dan agar bisa bersaing dengan rumahsakit lain disekitarnya.

3. Berdasarkan hasil uji bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan persepsi dengan kepuasan pasien (p value $0,001 < \alpha 0,05$) dengan besarnya resiko (OR) 5,167. Diharapkan petugas pelayanan rumah sakit X Bogor mampu mengerti keinginan dan harapan pasien dalam segi pelayanan agar menimbulkan persepsi baik dari pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mitra penelitian yaitu rumah sakit X Bogor, ibu Istiana Kusumastuti, S.ST. M.Kes selaku dosen pembimbing, orangtua dan teman-teman yang telah banyak memberikan *support* serta doa dan juga kepada tim editor Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendeki Utama yang telah membantu dalam menghasilkan tulisan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

1. PERMENKES RI. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2020.
2. Agustina MD. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. 2020;1–106.
3. Sari TP. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit X [Internet]. Vol. 3, Management Studies and Entrepreneurship Journal. 2022. Available from: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
4. Sutopo E, Sudarwati, Istiqomah. Pengaruh Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karanganyar. Jurnal Ilmiah Edunomika. 2019;3(1):159–67.
5. Imran B, Ramli AH. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. 2019;1–7.
6. Taufiq M, Samsualam, Batara AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022 Se [Internet]. 2021;3(1):83–92. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671> JournalHomepage: <https://pasc-a-umi.ac.id/index.php/jmch/about>
7. Istiana MN, Ahmad LOAI, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes. 2019;1(2):1–8.
8. Abrar M. Analisis Hubungan Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas

- Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Ananda Family Kabupaten Aceh Barat. 2022;1–86.
9. Lampus CS V., Umboh A, Manampiring AE. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*. 2023 Mar 12;4(2):150–60.
 10. Wati DC, Riza Y, Rizal Achmad. Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsd Idaman Banjarbaru Tahun 2020. 2020;1–5.
 11. Tangdilambi N, Badwi A, Alim A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*. 2019 Oct;5(2):165–81.
 12. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Vol. 44, *Jurnal Balance*. 2017.
 13. Hasanah U, Sulastini R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin.
 14. Fadhillah I, Lestari DA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Al-Islam H.M.Mawardi Krian Sidoarjo. *Jurnal Simki Economic*. 2023;6(2):269–78.
 15. Riski Putri N. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2022;6(2).