

The Relationship Between Literacy About the JKN System and Outpatient Satisfaction at the Bungursari Community Health Center, Purwakarta Regency

Rina Marlina^{1)*}, Ajeng Tias Endarti²⁾, Nur Asniati Djaali³⁾

^{1),2,3)}Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: rina.marlina019@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v5i2.3202>

Abstract

Background: Low levels of patient satisfaction can negatively affect the quality of health care facilities, particularly at the primary care level such as community health centers (puskesmas). One of the factors influencing patient satisfaction is the limited level of patient literacy regarding the National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional—JKN) system. Insufficient understanding of patients' rights, procedures, and service pathways may lead to misunderstandings, dissatisfaction, and even negative perceptions of service quality. This condition poses a challenge for Puskesmas Bungursari, Purwakarta, which is a primary health care facility with a high patient visit rate. This study aimed to determine the relationship between literacy regarding the JKN system and patient satisfaction at Puskesmas Bungursari, Purwakarta Regency. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted. The study population consisted of 1,431 individuals, with a sample size of 257 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling with an accidental sampling approach. The research instruments were literacy and satisfaction questionnaires that had been tested for validity. Statistical analysis included the chi-square test and multivariate analysis using multiple logistic regression. The results showed a significant relationship between literacy and patient satisfaction at Puskesmas Bungursari, Purwakarta Regency (p -value < 0.001), with an odds ratio of 13.084. Furthermore, literacy remained significantly associated with patient satisfaction (p -value < 0.001) after controlling for the employment variable (p -value = 0.019). To improve patient satisfaction at puskesmas, efforts should focus on enhancing health literacy through the use of visual strategies and effective communication, as well as improving the quality of empathetic services that include attentive listening to patient complaints and fair treatment.

Keywords: Literacy, National Health Insurance (JKN), Patient Satisfaction

Abstrak

Latar Belakang: Rendahnya tingkat kepuasan pasien dapat berdampak negatif terhadap mutu fasilitas layanan kesehatan, khususnya pada fasilitas primer seperti puskesmas. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan adalah masih literasi pasien mengenai sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kurangnya pemahaman terhadap hak, prosedur, serta alur pelayanan dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan persepsi negatif terhadap mutu layanan. Hal ini menjadi tantangan bagi Puskesmas Bungursari Purwakarta yang merupakan fasilitas Kesehatan primer dengan Tingkat kunjungan tinggi. Mengetahui hubungan antara literasi tentang sistem JKN dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional, Jumlah populasi 1431 Orang. Besaran sempel 257, teknik sampling yang diterapkan yaitu non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuesioner literasi dan kepuasaan yang sudah di uji validasi. Serta analisis statistik yang digunakan yaitu Uji chi-square, dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan literasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta dengan p value <0,001 dan Odd Ratio sebesar 13,084 serta terdapat hubungan yang signifikan variabel literasi p value <0,001 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta setelah dikontrol oleh variabel pekerjaan dengan p value 0,019. Meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas, perlu mengupayakan peningkatan literasi kesehatan melalui penggunaan strategi visual dan komunikasi yang efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan berempati yang mencakup perhatian petugas dalam mendengarkan keluhan dan sikap adil.

Kata Kunci: Literasi, JKN, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Literasi Kesehatan memegang peran penting dalam promosi dan pemberdayaan Masyarakat, terutama dalam mengakses dan memahami informasi serta layanan Kesehatan yang tersedia. Salah satu bentuk literasi yang semakin krusial di era saat ini adalah literasi terkait sistem jaminan Kesehatan nasional (JKN). Tingkat literasi sistem JKN yang rendah dapat menjadi hambatan bagi Masyarakat dalam memanfaatkan hak dan layanan yang dijamin negara melalui program BPJS Kesehatan. Jaminan kesehatan merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dan sistem kesehatan dalam memastikan bahwa setiap individu memperoleh akses yang adil dan setara terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan utama dari jaminan kesehatan adalah memberikan perlindungan finansial, kemudahan akses terhadap layanan, serta mutu pelayanan yang optimal guna melindungi dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik mencerminkan pemenuhan terhadap standar operasional serta kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu parameter penting dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan kekecewaan dan berdampak pada citra fasilitas kesehatan. Penilaian pada layanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, yang tercermin melalui tanggapan pasien setelah menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang baik, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Angka kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap perkembangan fasilitas Kesehatan terutama fasilitas Kesehatan primer pertama yaitu puskesmas. Pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan cenderung berpindah ke fasilitas lain yang menawarkan pelayanan lebih baik. Faktor-faktor seperti komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, sehingga standar pelayanan minimal tidak terpenuhi. Kriteria minimal untuk kepuasan pasien adalah mencapai lebih dari 95%, jika kurang maka pelayanan dianggap tidak memenuhi standar. Sementara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di butuhkan fasilitas Kesehatan yang fungsional dan bermutu (Lestari, Rizany and Setiawan, 2021).

Apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak terus dijaga dan ditingkatkan, jumlah pasien sangat mungkin akan mengalami penurunan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi intensitas kunjungan. Ketika pasien merasa tidak

puas, kekecewaan pun dapat timbul. Selain itu, kepuasan pasien turut membentuk persepsi masyarakat terhadap citra rumah sakit (Wahyuni, 2019).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Bungursari, diketahui bahwa puskesmas ini belum memiliki fasilitas layanan PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar) maupun layanan rawat inap. Selain itu, terdapat keluhan dari pasien mengenai keterbatasan fasilitas fisik, seperti ketiadaan ruang USG, ruang imunisasi, ruang konseling, serta ruangan yang sempit dan tidak memadai. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa tenaga kesehatan masih kurang tanggap dan kurang empati dalam menanggapi keluhan mereka. Data kunjungan pasien juga menunjukkan penurunan: dari 25.577 kunjungan pada tahun 2022 menjadi 21.813 pada tahun 2023, termasuk penurunan jumlah pasien BPJS dari 14.034 menjadi 9.984 pasien.

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara terhadap 20 pasien rawat jalan, ditemukan berbagai keluhan terkait keterbatasan sarana dan prasarana di Puskesmas Bungursari. Beberapa fasilitas penting yang belum tersedia antara lain ruang USG, ruang imunisasi, ruang kasir, dan ruang konseling. Selain itu, ruangan yang tersedia sangat terbatas dan ruang pemeriksaan dinilai terlalu sempit, sehingga menurunkan kenyamanan pasien saat menerima layanan. Dari sisi pelayanan, aspek daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) tenaga kesehatan juga masih belum optimal dalam menangani keluhan pasien secara cepat dan manusiawi. Serta Sebagian pasien juga mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan, hak, serta prosedur yang berlaku dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Rendahnya literasi pasien tentang sistem JKN menyebabkan mereka tidak dapat memanfaatkan layanan secara maksimal, sehingga berpotensi memperkuat persepsi negatif terhadap mutu layanan yang diberikan. Hal ini memperjelas bahwa literasi sistem JKN merupakan salah satu faktor penting yang turut memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Bungursari, diketahui bahwa puskesmas ini belum memiliki fasilitas layanan PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar) maupun layanan rawat inap. Selain itu, terdapat keluhan dari pasien mengenai keterbatasan fasilitas fisik, seperti ketiadaan ruang USG, ruang imunisasi, ruang konseling, serta ruangan yang sempit dan tidak memadai. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa tenaga kesehatan masih kurang tanggap dan kurang empati dalam menanggapi keluhan mereka. Data kunjungan pasien juga menunjukkan penurunan: dari 25.577 kunjungan pada tahun 2022 menjadi 21.813 pada tahun 2023, termasuk penurunan jumlah pasien BPJS dari 14.034 menjadi 9.984 pasien. Hasil observasi melalui wawancara terhadap

20 pasien rawat jalan, ditemukan berbagai keluhan terkait keterbatasan sarana dan prasarana di Puskesmas Bungursari.

Beberapa fasilitas penting yang belum tersedia antara lain ruang USG, ruang imunisasi, ruang kasir, dan ruang konseling. Selain itu, ruangan yang tersedia sangat terbatas dan ruang pemeriksaan dinilai terlalu sempit, sehingga menurunkan kenyamanan pasien saat menerima layanan. Dari sisi pelayanan, aspek daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) tenaga kesehatan juga masih belum optimal dalam menangani keluhan pasien secara cepat dan manusiawi. Serta Sebagian pasien juga mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan, hak, serta prosedur yang berlaku dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Rendahnya literasi pasien tentang sistem JKN menyebabkan mereka tidak dapat memanfaatkan layanan secara maksimal, sehingga berpotensi memperkuat persepsi negatif terhadap mutu layanan yang diberikan. Hal ini memperjelas bahwa literasi sistem JKN merupakan salah satu faktor penting yang turut memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari, Kabupaten Purwakarta. Populasi penelitian adalah rata-rata pasien rawat jalan per bulan sebanyak 1.431 orang, dengan sampel 295 responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling melalui pendekatan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah melalui kaji etik. Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat dengan uji chi-square, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa univariat dalam penelitian ini meliputi variabel literasi dan karakteristik respon yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien rawat jalan Puskesmas Bungursari Purwakarta.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel dan Karakteristik Responden pasien di Puskesmas

Bungursari Kabupaten Purwakarta (n=257)

Karakteristik	Frekuensi	Percentase (%)
Literasi		
1. Rendah	168	65,4
2. Tinggi	89	34,6
Kepuasan		
1. Kurang Puas	137	53,3
2. Puas	120	46,7
Usia		
1. 15-24 Tahun	26	10,1
2. 25-64 Tahun	231	89,9
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	42	16,3
2. Perempuan	215	83,7
Pendidikan		
1. Rendah	9	3,5
2. Menengah	137	53,3
3. Tinggi	111	43,2
Pekerjaan		
1. Tidak Bekerja	143	55,6
2. Pekerja Informal	45	17,5
3. Pekerja Formal	69	26,8

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden memiliki tingkat literasi yang rendah, yaitu sebanyak 168 orang (65,4%), sementara responden dengan literasi tinggi berjumlah 89 orang (34,6%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa kurang puas terhadap pelayanan, yaitu 137 orang (53,3%), sedangkan 120 orang (46,7%) menyatakan puas. Dari karakteristik demografis, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 25–64 tahun sebanyak 231 orang (89,9%) dan didominasi oleh perempuan sebanyak 215 orang (83,7%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan menengah sebanyak 137 orang (53,3%), diikuti pendidikan tinggi 111 orang (43,2%), dan pendidikan rendah 9 orang (3,5%). Sementara itu, karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak bekerja, yaitu 143 orang (55,6%), diikuti pekerja formal sebanyak 69 orang (26,8%) dan pekerja informal sebanyak 45 orang (17,5%).

Analisis bivariat penelitian hubungan promosi kesehatan dan fasilitas perlayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta mencakup pengukuran korelasi antara literasi dengan kepuasan pasien dan pengukuran korelasi antara karakteristik responden dengan variabel kepuasan pasien.

Tabel 2. Hasil Analisa Hubungan Literasi dan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta (n=257)

Variabel	Kepuasan Pasien						P value	OR 95 % CI
	Kurang Puas		Puas		Total			
	n	%	N	%	n	%		
Literasi								
1. Rendah	122	72,6	46	27,4	168	100	<0,001	13,084 (6,828-25.073)
2. Tinggi	15	16,9	74	83,1	89	100		
Usia								
1. Produktif Awal	12	46,2	14	53,8	26	100	0,573	0,727 (0,322-1,639)
2. Produktif Utama	125	54,1	106	45,9	231	100		
Jenis Kelamin								
1. Laki-laki	21	50,0	21	50,0	42	100	0,764	0,853 (0,440-1,654)
2. Perempuan	116	54,0	74	46,0	215	100		
Pendidikan								
1. Rendah	5	55,6	4	44,4	9	100		
2. Menengah	70	51,1	67	48,1	137	100	0,749	0,876 (0,563-1,361)
3. Tinggi	62	55,9	49	44,1	111	100		
Pekerjaan								
1. Tidak Kerja	69	48,3	74	51,7	143	100		
2. Informal	25	55,6	20	4,44	45	100	0,149	0,750 (0,562-1,002)
3. Formal	43	62,3	26	37,7	69	100		

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada Tabel 2, variabel literasi menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta ($p < 0,001$). Responden dengan tingkat literasi rendah didominasi oleh kelompok yang merasa kurang puas, yaitu sebesar 72,6%, sedangkan pada kelompok literasi tinggi sebagian besar responden menyatakan puas (83,1%). Hasil perhitungan odds ratio menunjukkan bahwa responden dengan literasi rendah memiliki peluang 13,084 kali lebih besar untuk merasa kurang puas dibandingkan responden dengan literasi tinggi ($OR = 13,084$; 95% CI = 6,828–25,073).

Sementara itu, variabel usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p > 0,05$). Variabel usia produktif awal memiliki OR sebesar 0,727 (95% CI = 0,322–1,639), jenis kelamin laki-laki memiliki OR sebesar 0,853 (95% CI = 0,440–1,654), pendidikan rendah memiliki OR sebesar 0,876 (95% CI = 0,563–1,361), dan status tidak bekerja memiliki OR sebesar 0,750 (95% CI = 0,562–1,002). Temuan ini menunjukkan bahwa literasi merupakan faktor utama yang berhubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan karakteristik demografis lainnya.

Tabel 3. Analisis Regresi Logistic Berganda

No	Variabel	P Value	OR
1	Literasi	<0,001	0,065
2	Pekerjaan	0,019	2.795

Berdasarkan hasil pengujian regresi logistik berganda diatas, diperoleh hasil bahwa variabel literasi p value <0,001 berhubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta setelah dikontrol oleh variabel pekerjaan dengan p value 0,019. Variabel dominan dapat dilihat dari besarnya OR. Semakin besar OR yang didapatkan maka semakin dominan variabel tersebut. Pada penelitian ini didapatkan variabel pekerjaan dengan OR 2,795 yang merupakan OR terbesar, selanjutnya Literasi (0,065).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari, baik pada analisis bivariat maupun setelah dikontrol bersama variabel lain dalam analisis multivariat. Temuan ini memperkuat konsep literasi kesehatan sebagai determinan penting dalam promosi kesehatan, yang tidak hanya berkaitan dengan kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga kemampuan individu dalam memahami, mengolah, dan menggunakan informasi kesehatan secara tepat dalam pengambilan keputusan (Laverack, 2020). Pasien dengan tingkat literasi kesehatan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap prosedur pelayanan, hak dan kewajiban sebagai peserta JKN, serta alur pelayanan di fasilitas kesehatan, sehingga dapat menurunkan potensi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Secara konseptual, kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (Afriani et al., 2019). Pasien yang memiliki literasi kesehatan tinggi umumnya mampu mengelola ekspektasi secara lebih realistik karena memiliki pemahaman yang memadai terhadap sistem pelayanan kesehatan. Selain itu, literasi yang baik memungkinkan pasien untuk berkomunikasi secara aktif dengan tenaga kesehatan, mengajukan pertanyaan, serta memahami penjelasan medis, sehingga meningkatkan rasa percaya, pemberdayaan, dan kontrol terhadap kondisi kesehatannya. Kondisi ini berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang lebih positif dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa literasi tetap menjadi faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien setelah dikontrol oleh variabel pekerjaan. Hal ini menegaskan bahwa pengaruh literasi terhadap kepuasan bersifat independen dan tidak semata-mata dipengaruhi oleh karakteristik sosial ekonomi pasien.

Temuan ini sejalan dengan pendekatan promosi kesehatan yang menempatkan literasi kesehatan sebagai fondasi utama dalam pemberdayaan individu dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, variabel usia tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun secara teoritis usia dapat memengaruhi persepsi, harapan, dan tingkat toleransi terhadap pelayanan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan daripada faktor usia semata. Faktor seperti komunikasi, empati, dan kejelasan informasi cenderung memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk kepuasan pasien lintas kelompok usia.

Variabel jenis kelamin juga tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa baik pasien laki-laki maupun perempuan memiliki peluang yang relatif sama dalam merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Puskesmas Bungursari telah diberikan secara relatif setara tanpa perbedaan perlakuan berdasarkan jenis kelamin, sehingga kepuasan lebih dipengaruhi oleh aspek mutu pelayanan daripada karakteristik biologis pasien. Selain itu, tingkat pendidikan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih kritis terhadap pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan bukan faktor penentu utama kepuasan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya strategi komunikasi dan edukasi kesehatan yang disesuaikan dengan berbagai tingkat pendidikan, sehingga seluruh pasien dapat memahami informasi yang diberikan secara optimal.

Variabel pekerjaan juga tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun pekerjaan dapat memengaruhi kemampuan finansial dan akses terhadap pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dalam penelitian ini tampaknya lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menerima pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa mutu interaksi pelayanan, kejelasan informasi, dan sikap empatik tenaga kesehatan memiliki peran yang lebih besar dibandingkan status pekerjaan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa literasi kesehatan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien perlu difokuskan pada penguatan literasi kesehatan melalui komunikasi yang sederhana dan jelas, penggunaan media edukasi yang mudah dipahami, serta pelayanan yang berorientasi pada empati dan pemberdayaan

pasien. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendorong pemanfaatan layanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan dalam penelitian ini hubungan literasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta adalah gambaran variabel literasi menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 168 (65,4%) responden memiliki persepsi literasi yang rendah, variabel kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 137 (53,3%) responden memiliki kepuasan yang kurang puas. Terdapat hubungan literasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Purwakarta menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan P value sebesar $<0,001$ dan nilai Odd Ratio sebesar 13,084. Terdapat hubungan literasi dengan kepuasan pasien setelah dikontrol oleh faktor karakteristik responden pekerjaan dengan nilai p value sebesar 0,019.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar pihak Puskesmas Bungursari meningkatkan literasi pasien terkait sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui penyediaan media edukasi visual yang mudah dipahami, seperti poster, leaflet, dan video edukatif, serta penguatan komunikasi interpersonal yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Selain itu, peningkatan kepuasan pasien perlu didukung oleh penguatan pelayanan yang berorientasi pada empati, terutama melalui sikap ramah, keadilan dalam pelayanan, serta kesediaan petugas untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien secara responsif. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien, meminimalkan kesalahpahaman terkait prosedur pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap mutu pelayanan di puskesmas.

REFERENSI

1. Afriani, R., Suryani, D., & Handayani, S. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 85–92.
2. BPJS Kesehatan. (2022). *Panduan layanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. BPJS Kesehatan.
3. Fahrianur, F., Monica, R., Wawan, K., et al. (2023). Implementasi literasi di sekolah dasar. *Journal of Student Research.* <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jsr/article/view/958>

4. Fitriani, S. N. (2022). Analisis peningkatan kemampuan literasi siswa dengan metode ADABTA melalui pendekatan TaRL. *BADA 'A: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*. <https://jurnal.iaihpancor.ac.id/index.php/badaa/article/view/580>
5. Harahap, D. G. S., Nasution, F., Nst, E. S., & Sormin, S. A. (2022). Analisis kemampuan literasi siswa sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*. <https://www.neliti.com/publications/449116/analisis-kemampuan-literasi-siswa-sekolah-dasar>
6. Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
7. Hendaryan, R., Hidayat, T., & Herliani, S. (2022). Pelaksanaan literasi digital dalam meningkatkan kemampuan literasi siswa. *Literasi: Jurnal Bahasa dan Sastra*. <https://jurnal.unigal.ac.id/literasi/article/view/7218>
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Klasifikasi kelompok usia*. Kemenkes RI.
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional*. Kemenkes RI.
10. Laverack, G. (2020). *Health promotion and empowerment: Practice frameworks*. SAGE Publications.
11. Lestari, T., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 9(1), 45–53.
12. Mannan, A., Gustiar, S. P., Gani, R. A., Purnomo, A., et al. (2023). *Pendidikan literasi*. <https://books.google.com/books?id=IPLMEAAAQBAJ>
13. Muliantara, I. K., & Suarni, N. K. (2022). Strategi menguatkan literasi dan numerasi untuk mendukung Merdeka Belajar di sekolah dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*.
14. Pitrianti, S., Sampetoding, E. A. M., Purba, A. A., et al. (2023). Literasi digital pada masyarakat desa. *Prosiding Seminar Nasional*. <https://situs.upnjatim.ac.id/index.php/situs/article/view/655>
15. Pramudyo, G. N. (2023). Literasi web: Definisi, keterampilan, dan konteksnya di Indonesia. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya dan Perpustakaan*. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/18954>