



Pengaruh Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Prambon Kab. Nganjuk

Moh. Ilham Cholid^{1*}, Fauziyah², Beby Hilda Agustin³

¹⁻³ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kadiri, Indonesia.

Email: cholid179@gmail.com^{1*}

Alamat: Jl. Sersan Suharmaji No.38, Manisrenggo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64128

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to examine the influence of compliance audit on service procedures toward patient satisfaction at Prambon Public Health Center, Nganjuk Regency. The research is driven by concerns over a decline in the average number of patients in 2024 compared to previous years. This decline in patient visits is a key issue that prompted the need to investigate the relationship between compliance audits in service procedures and the resulting impact on patient satisfaction. A descriptive quantitative approach was used in this study, with 100 respondents for each variable. The sample was determined using probability sampling with a simple random sampling technique, involving both employees and patients who visited the health center during the period between 2021 and 2024. Data were collected through questionnaires, observations, and interviews to ensure a comprehensive understanding of the issue. The regression analysis revealed that service compliance audits have a significant impact on patient satisfaction, contributing 56.67% to the overall patient experience. This finding suggests that improving the service procedures through compliance audits can be a key factor in enhancing patient satisfaction at Prambon Public Health Center. The results of this study provide important insights for healthcare administrators, indicating that regular compliance audits should be integrated into healthcare management practices to maintain and improve patient satisfaction.*

Keywords: *Compliance Audit; Health Center; Patient Satisfaction; Quantitative Research; Service Procedures.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh audit kepatuhan terhadap prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Prambon, Kabupaten Nganjuk. Latar belakang penelitian ini dipicu oleh penurunan jumlah pasien rata-rata pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini menjadi isu utama yang memotivasi penelitian mengenai hubungan antara audit kepatuhan dalam prosedur pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Pendekatan deskriptif kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan melibatkan 100 responden untuk setiap variabel. Sampel ditentukan menggunakan teknik probabilitas dengan teknik pengambilan sampel acak sederhana, yang melibatkan karyawan dan pasien yang mengunjungi puskesmas selama periode 2021 hingga 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai isu ini. Hasil regresi menunjukkan bahwa audit kepatuhan terhadap prosedur pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, memberikan kontribusi sebesar 56,67% terhadap keseluruhan pengalaman pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan prosedur pelayanan melalui audit kepatuhan dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Prambon. Hasil penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola layanan kesehatan, yang menunjukkan bahwa audit kepatuhan secara rutin harus diintegrasikan dalam praktik manajemen layanan kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Audit Kepatuhan; Kepuasan Pasien; Penelitian Kuantitatif; Prosedur Pelayanan; Puskesmas.

1. LATAR BELAKANG

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Kementerian Kesehatan RI, dalam PERMENKES No. 75 Tahun 2014, dinyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat maupun individu dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan, pembinaan peran serta masyarakat, sekaligus penyedia layanan medis dasar yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu, berkesinambungan, dan berkelanjutan. Keberadaan Puskesmas sangat penting karena menjadi sarana kesehatan yang mudah diakses oleh seluruh kalangan, terutama masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Pertimbangan utama masyarakat memilih berobat di Puskesmas adalah biaya pelayanan dan obat yang lebih terjangkau, serta letaknya yang strategis karena tersedia hampir di setiap kecamatan (Radito, 2014).

Kesehatan masyarakat dapat dipahami sebagai ilmu sekaligus seni dalam menjaga, melindungi, serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya yang melibatkan partisipasi bersama dalam penyediaan layanan kesehatan (Muslimin dkk., 2023). Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai kondisi sehat menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial, sehingga setiap individu mampu menjalani kehidupan yang produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Pasal 303 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur tentang kendali mutu dan kendali biaya dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan pasal tersebut, pelayanan kesehatan perlu diaudit sebagai suatu proses evaluasi sistematis terhadap kualitas pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pada penyelenggaraan kendali mutu dan kendali biaya serta memperhatikan kepuasan pasien. Audit internal di puskesmas merupakan salah satu bentuk aplikasi penjaminan mutu dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi pelayanan administratif maupun pelayanan medis. Audit ini bertujuan menjadi alat bagi manajemen dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan Puskesmas. Melalui audit, manajemen memperoleh informasi yang akurat dan relevan berupa data, hasil analisis, evaluasi, serta rekomendasi dari auditor yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, pengendalian operasional, serta perbaikan maupun perubahan yang diperlukan. (Haksono, 2017).

Kepatuhan terhadap prosedur pelayanan menjadi indikator penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan dilaksanakan secara profesional, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan hukum yang sangat relevan dalam membahas kepatuhan prosedur pelayanan di puskesmas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, penyelenggara layanan publik menyediakan berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi. Dalam bidang kesehatan, undang-undang ini menekankan kewajiban penyedia layanan untuk mematuhi prinsip, standar, serta mekanisme tertentu guna menjamin mutu pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel bagi seluruh warga negara maupun penduduk.

Penilaian keberhasilan dari suatu pelayanan salah satunya adalah dengan melihat dari tingkat kepuasan pasien yang telah melakukan kunjungan ke tempat pelayanan itu diberikan. Dalam hal ini, tingkat kepuasan terhadap pelayanan di puskesmas sebagai instansi yang memberikan pelayanan kesehatan merupakan sebuah aset (Engkus, 2019). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, tupoksi kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan. Selain itu, rendahnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) juga dapat mengakibatkan inkonsistensi dalam pemberian layanan, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Arief & Sunaryo, 2020). Jika prosedur pelayanan di puskesmas tidak sesuai standar, dampaknya tidak hanya pada ketidakpuasan pasien, tetapi juga pada pelanggaran hak dasar mereka atas kesehatan. Akumulasi masalah ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan kesehatan. Dampak lain adalah meningkatnya beban pada fasilitas kesehatan lain (seperti rumah sakit rujukan) karena rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat pada puskesmas.

2. KAJIAN TEORITIS

A. *Signaling Theory*

Teori Sinyal (*Signaling Theory*) dicetuskan pertama kali oleh Michael Spence pada tahun 1973 dalam penelitiannya yang berjudul "*Job Market Signaling*". Teori sinyal (*signaling theory*) menjelaskan bahwa manajemen melakukan tindakan tertentu untuk memberikan informasi atau isyarat kepada pihak eksternal mengenai pandangan mereka terhadap prospek dan kondisi organisasi di masa depan.

Dengan memberikan sinyal positif, pihak manajemen berharap bahwa pihak eksternal dapat memandang positif juga kepada perusahaan atau organisasi. Sinyal yang dapat diberikan oleh puskesmas dalam hal ini dapat berupa informasi tentang: jadwal pelayanan, kualitas pelayanan, program kesehatan yang sedang dan akan berlangsung, ketersediaan sumberdaya kesehatan, dan sarana fasilitas penunjang.

B. Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan

Audit merupakan kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan secara independen, sistematis, dan objektif terhadap laporan keuangan yang disajikan manajemen, termasuk catatan akuntansi serta dokumen pendukung, dengan tujuan menilai keandalan serta kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan tersebut (Agoes, 2013). Sementara itu, audit kepatuhan bertujuan memastikan apakah kegiatan atau objek yang diaudit telah dijalankan sesuai dengan prosedur, kebijakan, dan regulasi yang berlaku sebagaimana ditetapkan oleh otoritas berwenang (Irazulfia & Ikhlah, 2022). Hasil audit kepatuhan biasanya berupa laporan temuan atau tingkat kepatuhan yang kemudian disampaikan kepada pihak terkait dalam unit organisasi yang diperiksa. (Arens dkk., 2014).

Prosedur adalah sekumpulan langkah atau kegiatan administratif yang disusun secara terstruktur dan berurutan, yang harus dijalankan sesuai ketentuan agar suatu permasalahan dapat diselesaikan dengan benar (Puspitawati & Anggadini, 2011). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menentukan suatu audit berhasil atau tidak diperlukan sebuah indikator. Dalam hal ini terdapat beberapa indikator yang disampaikan dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan. Indikator yang dimaksud pada Permenkes tersebut antara lain: 1) Standar pelayanan di daerah. 2) Standar ketersediaan SDM. 3) Standar barang kesehatan. 4) Standar sarana pendukung.

C. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya. Jika kinerja lebih rendah dari harapan, pasien cenderung merasa kecewa, namun bila layanan sesuai atau melampaui harapan, pasien akan merasa puas (Yulfa Yulia, 2017). Menurut Al-Abri & Al-Balushi (2014), kepuasan pasien terbagi menjadi dua jenis, yakni kepuasan berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan secara nyata, serta kepuasan psikologis yang tidak tampak tetapi dapat dialami oleh pasien. Untuk menggambarkan tingkat kepuasan, fasilitas kesehatan harus memenuhi aspek keamanan, harga, ketepatan, dan kecepatan pelayanan (Hanifah, 2022).

Memahami kebutuhan dan harapan pasien sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan. Vanchapo (2022) menyebutkan terdapat empat dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. 1) Akses layanan kesehatan. 2) Mutu layanan kesehatan. 3) Proses layanan kesehatan. 4) Sistem layanan kesehatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas pengaruh audit kepatuhan prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Prambon, Kabupaten Nganjuk, berlokasi di Jl. Raya Prambon–Kediri No. 2, Dusun Nanggung, Desa Sanggrahan, Kecamatan Prambon, Jawa Timur. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan populasi pasien Januari–Maret 2025, rata-rata 2.973 orang per bulan dari total 35.666 kunjungan pada tahun sebelumnya. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin $n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$ dengan margin error 10%, menghasilkan 97 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* melalui teknik *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian.. Data diperoleh melalui kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Variabel penelitian meliputi audit kepatuhan (X) dan kepuasan pasien (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Item	Sig.	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X)	X1	0.000	Valid
	X2	0.000	Valid
	X3	0.000	Valid
	X4	0.000	Valid
	X5	0.000	Valid
	X6	0.000	Valid
	X7	0.000	Valid
	X8	0.000	Valid
	X9	0.000	Valid
	X10	0.000	Valid
	X11	0.000	Valid
	X12	0.000	Valid
	X13	0.000	Valid
	X14	0.000	Valid
	X15	0.000	Valid
	X16	0.000	Valid
	X17	0.000	Valid
	X18	0.000	Valid
	X19	0.000	Valid
	X20	0.000	Valid

Tingkat Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0.000	Valid
	Y2	0.000	Valid
	Y3	0.000	Valid
	Y4	0.000	Valid
	Y5	0.000	Valid
	Y6	0.000	Valid
	Y7	0.000	Valid
	Y8	0.000	Valid
	Y9	0.000	Valid
	Y10	0.000	Valid
	Y11	0.000	Valid
	Y12	0.000	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa semua instrumen dinyatakan valid, karena nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, item-item tersebut layak digunakan untuk mengukur masing-masing variabel.

B. Uji Reliabilitas

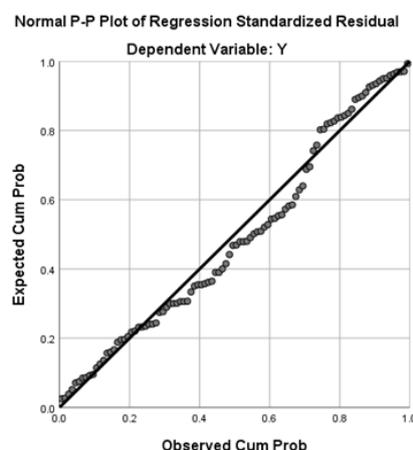
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Reliabilitas	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X)	0,963	20	Reliabel
ingkat Kepuasan Pasien (Y)	0,667	12	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel $> 0,06$ sehingga instrumen kuesioner dianggap *reliable* atau layak digunakan.

C. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas.

Berdasarkan gambar hasil uji normalitas P-Plot, persebaran data sesuai dengan garis diagonalnya. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal.

D. Uji Linearitas

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas.

Variabel	<i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X)	0,338	Linear
Tingkat Kepuasan Pasien (Y)	0,450	Linear

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.10, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. *Deviation from Linearity* pada masing-masing variabel sebesar 0,338 dan 0,450 lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan antara variabel bersifat linear.

E. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Variabel	Nilai Sig.	Standar Heteroskedastisitas	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan	0.702	> 0.05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai sig. pada uji Heteroskedastisitas lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

F. Uji Korelasi

Tabel 5. Uji Korelasi.

Nilai Sig.	Nilai <i>Pearson Corelation</i>	Keterangan
0,045	0,76	Berkorelasi

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil analisis pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai sig. pada uji korelasi bernilai < 0,05 dan nilai *Pearson Corelation* adalah sebesar 0,76. Nilai ini bersifat positif mendekati 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X) memiliki hubungan positif terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y).

G. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.

Variabel	Regresi (β)	Nilai t hitung	Sig-t	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan	0,408	1,736	0,043	H _a diterima
Konstanta (α)				48,841
Nilai Korelasi (R)				0,760
Nilai Koefisien Determinasi (R ²)				0,5576
Signifikansi F				0,000
Tingkat Kepuasan Pasien				Y

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Merujuk pada hasil analisis regresi linear berganda yang ditampilkan pada tabel sebelumnya, persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

$$Y = 48.841 + 0.408X + 0.1$$

Persamaan regresi sederhana tersebut menunjukkan bahwa :

Nilai constant (α) = 48,841: Nilai konstanta bernilai sebesar 48,841 artinya adalah apabila variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X) bernilai tetap, maka Tingkat Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai sebesar 48,841.

Regresi Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (β) = 0,408: Nilai regresi b bernilai positif, hal ini berarti bahwa setiap variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan bertambah satu satuan, maka variabel Tingkat Kepuasan Pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,408 satuan dengan asumsi variabel lain yang tidak diuji bernilai konstan atau tetap.

H. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t (Uji Parsial).

Variabel	Sig. t	Keterangan
Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan (X)	0,043	H _a diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai t hitung untuk variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan adalah sebesar 1,736 dengan Sig. sebesar 0,043. Hal ini berarti nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Hasil tersebut berarti terdapat pengaruh signifikan Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

I. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

R	R Square
0,760	0,5667

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil yang tersaji dalam tabel, koefisien korelasi (R) bernilai 0,760, sedangkan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 0,5667.. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien sebesar 56,67% dan sisanya 43,33% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5. PEMBAHASAN DAN INTERPRETASI

A. Pengaruh Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Penelitian ini mengkaji pengaruh audit kepatuhan prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Prambon Kabupaten Nganjuk. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel audit kepatuhan prosedur pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 1,736 yang lebih besar daripada t tabel 1,6605 serta nilai signifikansi 0,043 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, audit kepatuhan prosedur pelayanan secara nyata memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada audit kepatuhan prosedur pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,408, dengan nilai konstanta sebesar 48,841 ketika variabel X dianggap konstan. Selanjutnya, hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 56,67% mengindikasikan bahwa lebih dari separuh variasi tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel audit kepatuhan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Prambon. Kesimpulan ini diperoleh dari analisis regresi yang menunjukkan adanya pengaruh variabel Audit Kepatuhan Prosedur Pelayanan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pasien. Selain itu, uji t mendukung hasil tersebut dengan nilai signifikansi dan besarnya t hitung yang menerima hipotesis H_a .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi acuan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien di luar audit kepatuhan prosedur pelayanan, seperti perpindahan domisili yang berdampak pada perubahan data fasilitas kesehatan BPJS, maupun keberadaan fasilitas kesehatan pesaing yang dapat memengaruhi preferensi pasien. Penelitian mendatang juga diharapkan lebih komprehensif dalam mengidentifikasi aspek pelayanan kesehatan yang relevan. Sementara itu, bagi pihak Puskesmas, penting untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta memastikan prosedur sesuai standar yang berlaku guna menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien di tengah persaingan layanan kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Agoes, S. (2013). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik* (4th ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2014). *Audit dan Jasa Asuransi: Pendekatan Terintegrasi* (15th ed.). Erlangga.
- Arief, R., & Sunaryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 125-143.
- Arisinta, O., & Octaviana, A. (2013). Pengaruh Kompetensi , Independensi , Time Budget Pressure , Dan Audit Fee Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3, 266-278.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Haksono, S. (2017). *Modul Audit Internal Puskesmas*.
- Irazulfia, Ikhlah, M., Lubis, N. K., & Halim, M. I. (2022). Audit Kepatuhan Terhadap Standar Operasional Prosedur Grooming Dan Pelayanan Pada Pt Bpr Banda Raya Kota Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 2(2), 235-251. <https://doi.org/10.60036/jbm.v2i2.52>
- Muslimin, D., Rina Widiyawati, Mk., Norma Toduho, M. B., Dewi Rosmalia, M., Sandy Novryanto Sakati, Mk., Caca Sudarsa, Mk., Susan Susyanti, Mk., Maria Kanan, Mk., Yustina Sriani, Mk., Ike Nurrochmawati, M., Ambar Dwi Retnoningrum, M., Muhammad Syahrir, Mk., Editor, A., & La Patilainya. (2023). *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* (Hairudin La Patilainya, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Pub. L. No.1 6 Tahun 2024, Kementerian Kesehatan (2024).

- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Risma, D. (2019). Pengaruh Kompetensi, Independensi, Time Budget Pressure, dan Audit Fee terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Riswandi, P. (2020). Pengaruh Compliance Audit (Audit Kepatuhan) Terhadap Efektivitas Pelayanan di BASARNAS Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kuntansi UNHAZ (JAZ)*. 4(2). 153-166.
- Suprpto, F. M. (2021). The effect of service quality on saving decisions with Islamic branding as a moderating variable. *Journal of Islamic Economics, Management, and Business (JIEMB)*, 3(2), 179-194. <https://doi.org/10.21580/jiemb.2021.3.2.11503>
- Vanchapo, A. R., Faathir, S., & Tangerang, H. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien.
- Yulfa Yulia, L. A. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atmajaya. 1-83.