

HUBUNGAN FASILITAS PELAYANAN Sirkumsisi Modern Dengan KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SUNAT MILLENIAL KARANGANYAR

Didik Purwanto¹, Sutrisno², Rantiningih Sumarni³

¹ Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta. Email: diekpoer555@gmail.com

² Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta. Email: roshansutrisno@gmail.com

³ Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.
Email: rantiningihsumarni@gmail.com

*Corresponding author

Didik Purwanto

Email : diekpoer555@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Layanan sirkumsisi modern semakin diminati masyarakat karena menawarkan kenyamanan, teknologi terkini, dan proses pemulihan yang cepat. Fasilitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan. **Tujuan Penelitian :** Mengetahui hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar. **Metode :** Jenis penelitian analitik korelational dengan pendekatan cross sectional. Populasi seluruh pasien sirkumsisi di rumah sunat Millenial Karanganyar sebanyak 60 orang, teknik sampling purposive sampling, jumlah sampel sebanyak 53 orang. Instrument kuesioner fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dan kuesioner kepuasan pelanggan. Uji bivariat Kendall's tau. **Hasil :** Hasil penelitian fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar mayoritas baik ada 48 responden (90.6%). Kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar mayoritas tinggi ada 49 responden (92.5%). **Kesimpulan :** Ada hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar. **Kata Kunci:** fasilitas pelayanan, kepuasan pelanggan, sirkumsisi modern

ABSTRACT

Background: Modern circumcision services are increasingly popular because they offer comfort, the latest technology, and a fast recovery process. Service facilities are an essential factor influencing customer satisfaction with healthcare services. **Objective:** To determine the correlation between modern circumcision service facilities and customer satisfaction at the Millennial Circumcision Home in Karanganyar. **Method:** This study employed a correlational analytic approach with a cross-sectional design. The population of all circumcision patients at the Millennial Circumcision Home in Karanganyar was 60. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample size of 53. The instruments used were a questionnaire regarding modern circumcision service facilities and a customer satisfaction questionnaire. Kendall's tau bivariate test was used. **Results:** The study found that the modern circumcision service facilities at the Millennial Circumcision Center in Karanganyar were generally good (48 respondents, 90.6%). Customer satisfaction at the Millennial Circumcision Center in Karanganyar was typically high, with 49 respondents (92.5%) reporting satisfaction. **Conclusion:** A correlation exists between modern circumcision service facilities and customer satisfaction at the Millennial Circumcision Center in Karanganyar. **Keywords:** Service Facilities, Customer Satisfaction, Modern Circumcision

PENDAHULUAN

Sirkumsisi atau yang lebih dikenal dengan istilah sunatan, adalah tindakan bedah minor yang dilakukan untuk membuang sebagian kulit yang menutupi glans penis yang disebut

preputium, sehingga glans penis menjadi terbuka (Nurhuda, 2024). Sunat atau khitan atau sirkumsisi (*circumcision*) merupakan tindakan memotong atau menghilangkan sebagian atau seluruh kulit penutup depan (*kulup*) dari penis. *Frenulum* dari penis dapat juga dipotong secara bersamaan dalam prosedur yang dinamakan frenektomi. Kata sirkumsisi berasal dari bahasa latin *circum* (berarti memutar) dan *caedere* (berarti memotong) (Novia & Subadi, 2024).

Sunat atau sirkumsisi pada pria merupakan salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menekan angka kejadian *Human Immunodeficiency Virus (HIV)*. Tindakan ini merupakan tindakan pembedahan kecil dengan membuang sebagian atau seluruh kulit depan (*preputium*) guna menjaga kebersihan penis (Nurhuda, 2024). Studi menunjukkan bahwa sirkumsisi dapat menurunkan risiko terkena *HIV (Human Immunodeficiency Virus)* sekitar 60% pada laki-laki. Risiko terkena infeksi menular seksual lain, seperti *sifilis* dan *chancroid* juga berkurang pada laki-laki yang telah disirkumsisi. Sirkumsisi juga menurunkan risiko infeksi *HPV (Human Papilloma Virus)* pada penis sehingga risiko kanker serviks pada pasangan wanita juga berkurang (*World Health Organization*, 2018).

Kanker rahim dapat ditularkan atau pencetusnya berasal dari pasangan yang tidak disirkumsisi (Thalib & Hasan, 2022). Hasil penelitian Parwez *et al.*, (2022) menyatakan studi pemetaan infeksi HPV di Negara India, prevalensi HPV-16 terdeteksi paling tinggi di Chennai (88%), sedangkan yang terendah ditemukan di Jammu dan Kashmir (14,2%). Prevalensi infeksi HPV yang sangat rendah di Jammu dan Kashmir, hal ini disebabkan salah satunya karena laki-laki melakukan sirkumsisi.

Khintan memberikan perlindungan dari terjangkitnya penyakit kelamin, seperti HIV/AIDS, mencegah kanker penis, mencegah bertumpuknya kotoran atau smegma dan sisa-sisa urin di daerah ujung penis, serta mencegah fimosis (Dhihartawan, 2020). WHO merekomendasikan sirkumsisi sebagai salah satu upaya preventif penularan penyakit HIV/AIDS (Thalib & Hasan, 2022). Diperkirakan 11% penularan HIV pada laki-laki yang disirkumsisi disebabkan pengurangan jumlah ulkus genital simptomatik dan 9% penurunan jumlah HIV dimediasi oleh berkurangnya insiden HSV-2 (Ganeswari, 2020).

Prosedur sirkumisasi atau khitan ini pada dasarnya bisa dan boleh dilakukan pada saat anak-anak maupun ketika sudah beranjak dewasa. Alasannya dilakukan sirkumsisi atau khitan adalah faktor agama dan budaya, Indonesia memiliki prevalensi tertinggi sirkumsisi pada laki-laki mencapai 92,5% (Safitri, 2024).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk mencapai 282.477.584 jiwa (Muhamad, 2024). Jumlah penduduk di Provinsi Jawa Tengah sebesar 37.89 juta (BPS, 2024). Beragama Kristen sebanyak 20.911.697 jiwa (7,40%), Katholik 8.667.619 jiwa (3,07%), Hindu 4.744.543 jiwa (1,68%) dan Budha sebanyak 2.004.352 jiwa (0,71%), Khonghucu 98.822 jiwa (0,03%), dan Kepercayaan 98.822 jiwa (0,03%) (Muhamad, 2024).

Penduduk di Provinsi Jawa Tengah data per 31 Desember 2024 tercatat 37,27 juta jiwa bergama Islam 37.273.804 jiwa (98,37%), Protestan 593.139 jiwa (1,57%), Katolik 342.347 jiwa (0,9%), Budha 49.987 jiwa (0,13%), Hindu 14.045 jiwa (0,04%) dan Konghucu 1.303 jiwa (0,0%) (Darmawan, 2025).

Mayoritas penduduk penduduk Indonesia dan Provinsi Jawa Tengah memeluk agama Islam. Agama Islam mensyariatkan khitan merupakan salah satu dari lima fitrah manusia, selain memotong kumis, memotong kuku, mencabut bulu ketiak, dan mencukur bulu kemaluan (Novia & Subadi, 2024).

Praktik khitan saat ini tidak hanya dilakukan oleh para dokter saja akan tetapi banyak praktik-praktik mandiri telah dibuka di berbagai daerah di Indonesia dengan berbagai macam metode yang ditawarkan, baik modern maupun secara konvensional. Tenaga Kesehatan yang kompeten bisa mendapatkan izin praktik dari Dinas Kesehatan setempat dengan tetap memperhatikan aspek-aspek yang telah ditetapkan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 26 Tahun 2019).

Di Indonesia tindakan sirkumsisi sudah menjadi hal yang biasa dan lazim. Pelaksanaan tindakan sirkumsisi diberbagai daerah, masyarakat memilih untuk dilakukan tindakan sirkumsisi oleh tenaga kesehatan seperti Perawat (Mantri), Bidan dan sebagian lagi memilih

Dokter (Ahmadi, 2022). Klinik khitan (sunat) menawarkan pilihan terbaik kepada konsumen dengan teknologi dan metode terkini yang sesuai dengan preferensi mereka (Permata, 2023).

Pelayanan kesehatan profesional dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat, karena merupakan kebutuhan pokok yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan (Syalfina, 2017). Klinik merupakan pelayanan kesehatan yang melangsungkan pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi (Permenkes No 9 Tahun 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Fasilitas yang memadai perlu disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung pelayanan yang optimal (Kalijogo, 2019). Klinik atau Balai Kesehatan Masyarakat harus menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Fasilitas yang memadai juga dapat memberikan kenyamanan bagi pasien (Kholik, 2022).

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan(jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi (Indrasari, 2019). Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat, di antaranya menjalin hubungan yang harmonis antara klinik dan pasien serta membangun dasar yang baik agar pasien tertarik untuk kembali menggunakan layanan klinik (Rehan, 2024).

Ketersediaan fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh lokasi, apakah dapat dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan, serta program pelayanan kesehatan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Tonasih & Gunawan, 2021).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujiarti (2024) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (r) menunjukkan korelasi lemah sebesar 0,374 ($r = 0,20-0,399$) dimana hasil penelitian fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%), kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%).

Di dukung juga penelitian dari Fatimah (2024) menyatakan hasil uji t secara parsial variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $4.441 > \text{tabel } (1.984)$ maka kompetensi digital berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Hal tersebut berarti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sunat Millenial Karanganyar yang beralamat di Jl. Mojo, Celep Kidul, Dagen, Kec. Jaten, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, telah berdiri sejak tanggal 18 Agustus 2022, menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam layanan khitan modern. Tempat ini dikenal memberikan pelayanan sunat dengan metode terkini yang lebih nyaman, minim rasa sakit, serta proses penyembuhan yang lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Rumah Sunat Millenial Karanganyar juga menawarkan layanan ramah anak, dengan pendekatan yang membuat anak merasa lebih tenang selama proses sirkumsisi. Rumah Sunat Millenial Karanganyar sudah membuka prakteknya dengan menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang selama memberikan pelayanan, untuk melihat seberapa jauh pelanggan sudah merasakan puas dalam pelayanan, peneliti mengadakan studi pendahuluan.

Hasil studi pendahuluan dilaksanakan pada tanggal 20 Februari 2024 di Rumah Sunat Millenial Karanganyar terhadap 10 pasien menunjukkan 6 dari 10 pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang ramah, kebersihan tempat, dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pelayanan karena di dukung dengan alat-alat yang modern seperti *Elektrosurgical Unit* yang minim rasa sakit, dan proses penyembuhan yang lebih cepat serta anak merasa nyaman karena saat khitan dapat bermain *Play Station (PS)* dan selesai khitan mendapat hadiah mobil *remot control*. Namun, 4 dari 10 pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan karena waktu tunggu yang cukup lama sebelum tindakan sirkumsisi.

Berdasarkan latar belakang diatas. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai hubungan antara fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Sunat Millenial Karanganyar.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah dengan deskriptif korelatif yaitu penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dan variabel terikat (*dependent*) yakni kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah *Cross Sectional*, artinya setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada pemeriksaan.

Penelitian dilakukan pada 8 Mei 2025-8 Juni 2025 bertempat di rumah sunat Millenial Karanganyar. Populasi pada penelitian ini adalah pasien sirkumsisi di rumah sunat Millenial Karanganyar dengan jumlah besar sampel penelitian 53 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi.

Dalam penelitian ini dipakai instrumen penelitian berupa lembar kuesioner fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dan kuesioner kepuasan pelanggan. Analisa data bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *Korelasi rank Kendall Tau*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada 8 Mei 2025-8 Juni 2025 dengan jumlah besar sampel penelitian 53 responden. Penelitian ini telah melalui proses evaluasi dan telah dinyatakan layak secara etika berdasarkan surat kelaikan etik yang telah diterbitkan dengan no surat : 254/Etik-Crssp/V/2025.

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Data distribusi karakteristik responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (f)	Pesentase (%)
Umur	26-35 Tahun	24	45.3
	36-45 Tahun	29	54.7
Pendidikan orang tua	SD	6	11.3
	SMP	9	17.0
	SMA	22	41.5
	PT	16	30.2
Pekerjaan	Petani	11	20.8
	Swasta	25	47.2
	Wiraswasta	10	18.9
	IRT	2	3.8
	PNS	4	7.5
	Guru	1	1.9)
Total		53	100

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik responden berdasarkan umur orang tua mayoritas 36-45 tahun ada 29 responden (54.7%), pendidikan orang tua mayoritas SMA ada 22 responden (41.5%), pekerjaan mayoritas swasta ada 25 responden (47.2%).

Usia ini termasuk dalam kategori usia dewasa madya, di mana secara umum individu telah memiliki kematangan dalam berpikir, bersikap, dan bertindak, terutama dalam hal pengambilan keputusan terkait kesehatan dan pengasuhan anak. Rentang umur ini

mencerminkan kelompok dewasa madya awal, yaitu tahap perkembangan yang berlangsung pada kisaran umur 30 hingga 45 tahun, sebagaimana dijelaskan (Hurlock, 2017).

Hasil penelitian juga sejalan dengan teori pada tahap dewasa madya awal, individu umumnya telah mencapai stabilitas psikososial, memiliki kemapanan ekonomi, serta berada dalam fase kehidupan yang penuh tanggung jawab terhadap keluarga, termasuk dalam aspek pengambilan keputusan penting yang menyangkut kesehatan anak. Kemampuan dalam berpikir logis, menyusun prioritas, serta mengevaluasi informasi medis menjadi lebih matang (Santrock, 2021).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Pasaribu *et al.*, (2024) yang menunjukkan umur orangtua mayoritas adalah di kategori umur 33-36 tahun sebanyak 23 (46,0%), 37-40 tahun sebanyak 18 (36%) dan 29-32 tahun sebanyak 9 (18%). Hasil penelitian juga di dukung penelitian Amalia (2024) yang menunjukan mayoritas berada pada rentang umur 25–44 tahun (93,3%).

Menurut hasil penelitian penelitian Pasaribu *et al.*, (2024) usia orang tua mayoritas berada dalam tahap dewasa madya awal. Pada tahap ini, individu umumnya telah memiliki kematangan emosional dan kognitif, sehingga dinilai mampu dalam pengambilan keputusan yang rasional dan bertanggung jawab, termasuk dalam hal kesehatan anak. Kemampuan mereka dalam memahami informasi medis serta menimbang risiko dan manfaat dari tindakan medis seperti sirkumsisi dianggap lebih baik dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda.

Pendidikan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin besar kemungkinannya untuk memahami informasi kesehatan, mengambil keputusan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, dan bersikap kritis terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Ariga, 2022).

Pendidikan tingkat SMA sudah cukup memberikan dasar dalam memahami informasi kesehatan, terutama yang berkaitan dengan manfaat dan keamanan layanan medis seperti sirkumsisi. Mereka juga cenderung lebih aktif mencari layanan yang dianggap lebih modern dan nyaman untuk anak (Notoatmodjo, 2018).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Ustiawan *et al.*, (2024) yang meneliti pengaruh edukasi kesehatan tentang metode khitan terhadap tingkat kecemasan orang tua di Klinik Khitan Ar-Rahman Wonosobo. Studi ini menemukan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan menengah (48%). Hasil penelitian juga di dukung penelitian Amalia (2024) yang menunjukan mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir Sarjana (93,3%).

Menurut hasil penelitian Ustiawan *et al.*, (2024) dominasi responden berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini mencerminkan realitas peran ayah sebagai pengambil keputusan utama dalam tindakan medis anak, khususnya sirkumsisi. Nilai-nilai budaya dan sistem sosial patriarkal, di mana laki-laki, khususnya ayah, lebih sering dilibatkan atau mengambil peran dominan dalam hal yang bersifat keagamaan dan kesehatan anak. Jenis kelamin diyakini memengaruhi cara pandang terhadap tindakan medis serta seberapa besar keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan. Tingginya keterlibatan ayah wajar karena peran sosialnya sebagai pengambil keputusan dalam kesehatan anak.

Pekerja swasta umumnya berada pada umur produktif dan memiliki penghasilan tetap yang dapat digunakan untuk memilih layanan kesehatan yang dianggap berkualitas dan efisien, termasuk layanan sirkumsisi modern yang menekankan pada kenyamanan, teknologi terkini, dan pemulihan cepat. pekerjaan berhubungan erat dengan status sosial ekonomi

seseorang, yang akan mempengaruhi perilaku dalam mencari pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2018).

Seseorang dengan pekerjaan tetap, seperti pegawai swasta, cenderung memiliki akses lebih baik terhadap informasi kesehatan, kemampuan finansial yang mencukupi, dan kesiapan dalam mengambil keputusan terkait pelayanan kesehatan anak. Pekerjaan juga berperan dalam tingkat ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Pekerja swasta, yang terbiasa dengan lingkungan kerja profesional dan sistematis, cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat, efisien, dan modern (Notoatmodjo, 2018).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Iksan *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa faktor ekonomi, yang erat kaitannya dengan pekerjaan orang tua, merupakan faktor dominan dalam keputusan memilih metode khitan konvensional. Mayoritas responden memiliki pendapatan kurang dari Rp1.500.000, menunjukkan bahwa keterbatasan ekonomi mempengaruhi pilihan terhadap metode khitan yang lebih terjangkau. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Amalia (2024) menunjukkan sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta (34,7%).

Menurut hasil penelitian Iksan *et al.*, (2024) dominasi responden yang bekerja di sektor swasta menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memilih layanan sirkumsisi modern. Hal ini dapat dikaitkan dengan karakteristik pekerja swasta yang umumnya berada dalam usia produktif, memiliki pendapatan tetap, dan terbiasa dengan pelayanan yang cepat dan efisien. Kondisi ini membuat mereka lebih mampu secara finansial dan lebih siap secara psikologis untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan kesehatan anak. Pekerjaan tetap memberikan kemudahan dalam akses informasi serta menumbuhkan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi. Keterlibatan pekerja swasta dalam penggunaan layanan sirkumsisi modern dianggap wajar dan relevan dengan kondisi sosial ekonomi.

3.2 Fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar

Tabel 2 Fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar

Fasilitas pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang	0	0.0
Cukup	5	9.4
Baik	48	90.6
Total	53	100

Sumber: Data Primer (2025)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (90.6%) menilai fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar berada pada kategori tinggi. Hal ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas fasilitas yang disediakan, baik dari segi sarana fisik, kenyamanan ruangan, peralatan medis, maupun kelengkapan layanan pendukung lainnya.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Fasilitas pelayanan kesehatan menurut PP RI nomor 47 tahun 2016 adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, fasilitas

kesehatan juga mengalami perkembangan, dari yang dahulu tidak memikirkan masalah untung rugi karena semata-mata didirikan untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan (nonprofit), pada saat ini telah berubah menjadi salah satu kegiatan ekonomi yang dalam kegiatannya dijadikan sebagai badan usaha yang mencari keuntungan, yang tentunya disertai dengan fasilitas yang memadai serta pelayanan prima.

Penilaian positif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Menurut Donabedian (1988), mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari tiga komponen utama, yaitu struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*). Dalam hal ini, struktur mencakup sumber daya fisik seperti fasilitas, peralatan, dan tenaga kesehatan yang tersedia. Semakin baik struktur yang dimiliki suatu fasilitas kesehatan, maka semakin besar kemungkinan proses pelayanan berjalan optimal dan menghasilkan outcome yang baik (Mangindara *et al.*, 2022).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Saputra & Andriyus (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sinaboi masih kurang optimal, dimana 60% responden menilai fasilitas dan pelayanan kurang memenuhi harapan, khususnya pada aspek efektivitas dan responsivitas. Indikator lain seperti efisiensi dan ketepatan pelayanan juga mendapat nilai kurang dari 50% kepuasan pasien, mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan.

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Saputra (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas penyimpanan obat di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Evaluasi yang dilakukan menggunakan metode deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan cross-sectional menunjukkan bahwa seluruh aspek fasilitas penyimpanan obat, mulai dari suhu, kebersihan, hingga ketersediaan alat pendukung sesuai dengan Permenkes RI No. 74 Tahun 2016 dan Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tahun 2019. Hal ini menandakan bahwa pengelolaan fasilitas penyimpanan obat di Puskesmas tersebut sudah sesuai standar dan dapat mendukung keamanan serta efektivitas pelayanan kesehatan.

Menurut hasil penelitian (Saputra & Andriyus, 2025; Saputra, 2023) menunjukan tingginya penilaian responden terhadap fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang disediakan telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Persepsi positif ini mencerminkan adanya kepercayaan terhadap mutu pelayanan yang ditawarkan, mulai dari kenyamanan ruangan, kecanggihan peralatan medis, hingga kelengkapan fasilitas pendukung lainnya.

Hal ini selaras dengan pandangan bahwa fasilitas yang memadai merupakan bagian penting dari struktur pelayanan kesehatan, yang berperan besar dalam mendukung proses dan hasil pelayanan yang optimal. Peneliti meyakini bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki, maka semakin besar pula kepuasan dan loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.

3.3 Kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar

Tabel 3. Kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar

Kepuasan pelanggan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	0	0.0
Sedang	4	7.5
Tinggi	49	92.5
Total	53	100

Sumber: Data Primer (2025)

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar tergolong baik, dengan mayoritas responden (92.5%) puas terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sunat tersebut telah mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan primer yang bersifat tindakan bedah minor seperti sirkumsisi.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mengacu pada teori yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik seperti fasilitas dan perlengkapan, keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat, daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, jaminan yang mencakup rasa aman dan kepercayaan, serta empati berupa perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan (Doni & Andi, 2025).

Rumah sunat Millenial Karanganyar menyediakan fasilitas fisik yang bersih, tertata, serta dilengkapi dengan peralatan medis modern yang sesuai standar. Hal ini sesuai dengan penelitian Widodo & Hidayat (2024) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara seperti fasilitas, peralatan medis, dan penampilan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000$ dan $r = 0,561$, yang mengindikasikan korelasi sedang.

Layanan yang diberikan di rumah sunat Millenial Karanganyar ini terbukti dapat diandalkan. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, baik dari sisi jadwal tindakan, prosedur yang dijalankan, hingga pemberian informasi pasca-tindakan. Hal ini sesuai dengan Novitasari *et al.*, (2023), menunjukkan bahwa hubungan signifikan pelayanan yang dapat diandalkan dengan kepuasan pasien, dengan *adjusted odds ratio (aOR)* sebesar 10,4 (95% CI: 2,4–43,8; $p = 0,001$). Hal ini menekankan pentingnya pelayanan yang dapat diandalkan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Petugas medis dan administrasi di rumah sunat Millenial Karanganyar mampu merespons kebutuhan pasien dan keluarga dengan cepat dan sopan. Kemampuan memberikan penjelasan secara jelas dan mengatasi kekhawatiran pasien, khususnya anak-anak, menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Molou *et al.*, (2024) menunjukkan perawat dalam komunikasi terapeutik, seperti memberikan penjelasan dan merespons kebutuhan pasien dengan cepat, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat dalam praktik komunikasi terapeutik pada pernyataan ke-1 pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 7 pasien (70%), menjawab puas 2 pasien (20%), menjawab tidak puas 1 pasien (10%), dan tidak ada pasien yang menjawab sangat tidak puas.

Para petugas medis di rumah sunat Millenial Karanganyar memiliki kemampuan teknis dan etika komunikasi yang baik. Jaminan kualitas yang dirasakan pelanggan berhubungan erat dengan pengetahuan staf, kemampuan memberikan informasi, serta menciptakan rasa aman selama prosedur layanan (Adhari, 2021).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Istiqamah *et al.*, (2025) menunjukkan kompetensi tenaga medis dan kemampuan komunikasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi 0,022 ($p < 0,05$) dan nilai t -hitung 2,314 > t -tabel 1,973, yang mengindikasikan peningkatan kompetensi dan komunikasi tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pendekatan yang ramah, menyenangkan, serta perhatian terhadap kondisi psikologis pasien anak menunjukkan bahwa rumah sunat Millenial Karanganyar ini tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga pada kenyamanan emosional pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Fernandes & Nurvita (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis menunjukkan nilai p -value 0,0015 ($<0,05$) dan *Odds Ratio (OR)* sebesar 9,333, yang berarti

pelayanan dengan baik meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien hingga lebih dari 9 kali lipat dibandingkan dengan pelayanan tanpa empati yang memadai.

Menurut hasil penelitian (Doni & Andi, 2025; Widodo & Hidayat, 2024; Novitasari *et al.*, 2023; Molou *et al.*, 2024; Adhari 2021; Istiqamah *et al.*, 2025; Fernandes & Nurvita, 2022) tingginya tingkat kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar tidak lepas dari keberhasilan pelayanan dalam memenuhi lima dimensi kualitas layanan. Peneliti meyakini bahwa aspek bukti fisik seperti fasilitas yang modern, keandalan dalam konsistensi prosedur, daya tanggap dalam pelayanan yang cepat dan komunikatif, jaminan melalui kompetensi tenaga medis, serta empati yang ditunjukkan melalui pendekatan personal dan sikap ramah kepada anak, berkontribusi terhadap persepsi positif pelanggan. Kepuasan tinggi mencerminkan keselarasan harapan dan kenyataan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan sunat modern.

3.4 Hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar

Tabel 4. Hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar

		Kepuasan						R	p value
		Sedang		Tinggi		Total			
		f	%	f	%	f	%		
Fasilitas	Cukup	3	5.6	2	3.8	5	9.4	0.641	0.000
	Baik	1	1.9	47	88.7	48	90.6		
	Total	4	7.5	49	92.5	53	100		

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menggunakan *Korelasi rank Kendall Tau* diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$, $R : 0.641$ yang artinya ada hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar, dengan kekuatan hubungan kuat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdiri dari factor internal dan factor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah karakteristik individu, faktor sosial dan faktor emosional dan faktor kebudayaan. Faktor eksternal terdiri dari karakteristik produk, sarana atau fasilitas, harga, lokasi, pelayanan, image atau reputasi, desain, suasana, komunikasi dan sebagainya (Doni & Andi, 2025).

Faktor eksternal seperti pelayanan fisik, kebersihan, dan kelengkapan ruang perawatan memengaruhi kepuasan pasien. Sarana dan prasarana yang baik membuat pasien merasa lebih puas. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Harga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin mahal biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan juga harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Doni & Andi, 2025).

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Utomo *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 74,6%, artinya hampir tiga perempat variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kondisi fasilitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Fasilitas yang baik meliputi ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap

dan steril, serta lingkungan klinik yang bersih dan terorganisir. Sementara itu, kualitas pelayanan mencakup sikap ramah dan profesional tenaga kesehatan, ketepatan waktu dalam pelayanan, dan komunikasi yang jelas kepada pasien. Kombinasi dari fasilitas yang memadai dan pelayanan yang berkualitas ini mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien, sehingga meningkatkan rasa puas mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima. Dengan demikian, peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di layanan kesehatan.

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Supranoto & Suparman (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Dalam studi tersebut, analisis statistik menghasilkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar sekitar 68%, yang berarti 68% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas yang tersedia. Fasilitas yang lengkap dan nyaman, seperti ruang perawatan yang higienis, alat medis yang memadai, serta lingkungan yang kondusif, terbukti meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan pasien selama masa perawatan. Dengan demikian, peningkatan fasilitas fisik di rumah sakit ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian juga di dukung penelitian Soumokil *et al.*, (2021) di lakukan RSUD Piru menegaskan bahwa dimensi tangible, yang meliputi fasilitas fisik seperti kebersihan ruang perawatan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan dan kondisi alat medis, berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi $p = 0,00$, hasil ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas fasilitas fisik dengan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan rasa nyaman dan aman, tetapi juga mempercepat proses pelayanan medis sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Penelitian ini mendukung pentingnya investasi dan pemeliharaan fasilitas kesehatan sebagai salah satu kunci untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Menurut hasil penelitian (Utomo *et al.*, 2024; Supranoto & Suparman, 2024; Soumokil *et al.*, 2021) adanya hubungan yang kuat antara fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan tingkat kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Peneliti meyakini bahwa fasilitas yang memadai seperti ruang yang bersih dan nyaman, peralatan medis yang lengkap, serta tata ruang yang terorganisir dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien.

Fasilitas pelayanan, merupakan determinan utama dalam menciptakan kepuasan. Semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pasien merasa puas terhadap layanan yang diterima. Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas fisik dinilai sebagai strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Fasilitas yang terawat menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, aman dan profesional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar mayoritas baik ada 48 responden (90.6%). Kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar mayoritas tinggi ada 49 responden (92.5%). Hasil uji *Korelasi rank Kendall Tau* diperoleh nilai $p\text{ value } 0,000 < 0,05$, $R : 0.641$ yang artinya ada hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar, dengan kekuatan hubungan kuat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bahwa fasilitas pelayanan sirkumsisi modern sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan disarankan lebih aktif memberikan masukan dan umpan balik mengenai fasilitas dan pelayanan yang diterima, agar rumah sunat dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Bagi rumah sunat Millennial Karanganyar disarankan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan yang ada, baik dari sisi kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, fasilitas pendukung, maupun kualitas komunikasi dan informasi yang diberikan oleh petugas medis kepada pelanggan. Bagi Universitas Sahid Surakarta disarankan melakukan pengembangan keilmuan dan penelitian dalam bidang pelayanan kesehatan berbasis kepuasan pelanggan, khususnya dalam layanan kesehatan khusus seperti sirkumsisi modern. Bagi peneliti selanjutnya disarankan melakukan studi lanjutan dengan cakupan lokasi yang lebih luas, metode penelitian yang lebih beragam, serta mempertimbangkan variabel-variabel lain seperti harga, pelayanan pasca tindakan, atau kompetensi tenaga medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Ahmadi, C., Hasnati, H., & Afrita, I. (2022). Pelimpahan Wewenang Secara Delegatif Kepada Perawat Terhadap Tindakan Sirkumsisi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. *Journal of Science and Social Research*, 5(3), 602-608. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i3.996>.
- Alim, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa*. UMY Respository. Master of Hospital Management. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2018.
- Amalia. (2024). *Tingkat Pengetahuan Orang Tua Tentang Peran Sirkumsisi Dalam Mencegah Infeksi Menular Seksual (IMS) di Klinik Sunat 123* (Doctoral Dissertation, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Ariga, S. (2022). Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pengetahuan dengan Perilaku Hidup Sehat, Berkualitas di Lingkungan Rumah. *EDU Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 723-730. <https://doi.org/10.56832/edu.v2i3.234>.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka cipta
- BPS. (2024). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2022-2024*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>. Diakses tanggal 12 Mei 2025.
- Darmawan. (2025). *98,4% Penduduk di Jawa Tengah Beragama Islam*. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/1f137c6d3c03052/98-4-penduduk-di-jawa-tengah-beragama-islam>. Diakses tanggal 12 Mei 2025.
- Dihartawan, D., Herdiansyah, D., Saputra, N., Suherman, S., Romdhona, N., & A'la Al Maududi, A. (2021). Bakti Sosial Khitanan Massal. *As-Syifa: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 55-60. <https://doi.org/10.24853/assyifa.1.2.55-60>.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi*. Jakarta : Nuansa Fajar Cemerlang.
- Fatimah, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Mentari. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 994-1001. <https://doi.org/10.33086/jimp.v7i2.994-1001>.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17-28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>.

- Fristasya, A., & Salim, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Khitan Anak Perempuan Di Klinik Dr. Wawan. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 3(1), 1-5.
- Ganeswari, P. A. D., Maheswari, L. M. S., & Puspawati, N. M. D. (2020). Peranan sirkumsisi dalam pencegahan infeksi menular seksual. *Intisari Sains Medis*, 11(3), 1157-1164. [https://doi: 10.15562/ism.v11i3.835](https://doi.org/10.15562/ism.v11i3.835).
- Handi, H., Wea, L. D., Mariati, L. H., & Danal, P. H. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Sosial Masyarakat Tentang Sunat Di Kabupaten Manggarai, Ntt. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 12(2), 142-148. [https://doi: 10.31596/jcu.v12i2.1598](https://doi.org/10.31596/jcu.v12i2.1598).
- Hidayat, A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan* (A. Suslia & T. Utami, eds.). Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Hurlock, E. B. (2017). *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang. Rentang Kehidupan* (Ed 5). Jakarta : Erlangga.
- Iksan. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Metode Pelayanan Khitan Konvensional di Rumah Khitan Ceria Pasuruan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 3(8), 33-42.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo.
- Istiqamah, N. F., Masrsyani, W., Fitri, A. U., & Ismaniar, N. I. (2025). Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna. *Jurnal Riset Sains dan Kesehatan Indonesia*, 2(2), 61-67.
- Juliani, L., Nurkholik, D., & Rohita, T. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 3(2), 51.
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
- Kardiatun, T., Puspita, D. W., Wahyuni, T., & Erwhani, I. (2023). Health Education and Mental Support Pre-Circumcision for Elementary School of Muhammadiyah Students. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 4102-4107.
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), 496-506.
- Kılıç, S. (2024). Comparative analysis of two methods in circumcision: a new disposable device versus classic sleeve technique. *BMC urology*, 24(1), 126. [https://doi: 10.1186/s12894-024-01513-9](https://doi.org/10.1186/s12894-024-01513-9).
- Kotler dan Keller. (2019). *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler*. Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Manalu. (2023). *Pengaruh Fasilitas Dan Service Quality Terhadap kepuasan Pasien BPJS Kelas 3 Pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayan Medan)*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Mangindara, S. K. M., Suci Rahmadani, S. K. M., & Sri Devi, S. K. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Sulawesi Tengah : Feniks Muda Sejahtera.
- Masrika, N. U. E., & Nugroho, A. W. (2023). Khitanan Medis: Upaya Peningkatan Kebersihan Diri Sejak Dini pada Masyarakat Pesisir Kelurahan Fitu Kota Ternate. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(4), 1131-1136. [https://doi: 10.54082/jamsi.810](https://doi.org/10.54082/jamsi.810).
- Molou, A. S. (2024). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 164-168. [https://doi: 10.30651/jkm.v9i2.21875](https://doi.org/10.30651/jkm.v9i2.21875).
- Muhamad. (2024). *Mayoritas Penduduk Indonesia Beragama Islam pada Semester I 2024*. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/66b45dd8e5dd0/mayoritas->

- [penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-semester-i-2024](#). Diakses tanggal 14 Mei 2025.
- Mujiarti, M., Narmi, N., & Jasmin, M. (2024). Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 4(02), 28-32. <https://doi.org/10.46233/jikk.v4i02.1186>.
- Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. *Capella Dinamik Nusantara*. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3, 2623-1041.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Promosi kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Novia, B. T. R., & Subadi, E. J. (2024). Tanggung Jawab Hukum Praktek Mandiri Rumah Sunet al-Farabi Terhadap Pasien Yang Mengalami Infeksi Tindakan Medis. *Private Law*, 4(2), 429-439.
- Novitasari, N. K. A., Astuti, N. P. W., & Nyandra, M. (2023). Dimensi Tangible Dan Reliability Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (Jakasakti)*, 2(2). <https://doi.org/10.36002/js.v2i2.2591>.
- Nurhuda, M., Siana, Y., & Puspita, D. (2024). Pelaksanaan Khitanan (Sirkumsisi) Massal Gratis Dalam Rangka Merayakan Dua Dekade Rsi Siti Rahmah Padang. *Nusantara Hasana Journal*, 4(2), 141-144.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (P. P. Lestari (ed.); Edisi 5). Jakarta : Salemba Medika.
- Nuryadi., dkk. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta : Sibuku Media.
- Parwez, A., Singh, S., Kumar, R., Kumari, R., Kumar, V., Prakash, V., & Ali, M. (2022). Determination and evaluation of HR-HPV genotype in different communities of Bihar, India. *International Journal of Health Sciences*, 16(5), 40.
- Pasaribu, D. A., Sembiring, E., & Hutahaean, M. (2024). Hubungan Pengetahuan Orang Tua Dengan Perawatan Luka Sirkumsisi Pada Anak Usia Sekolah 10–12 Tahun. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 10(2), 246-253. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v10i2.1591>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan Bab 1 Pasal 1. Diakses tanggal 16 Mei 2025.
- Permata, S. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Digital Melalui Sosial Media Klinik Sunat Modern Safubot Indonesia. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 7(3), 91-103.
- Permenkes Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Diakses tanggal 16 Mei 2025.
- Rahmawati, R., Haryati, H., Sukmadi, A., & Aulia, S. (2023). Edukasi Manajemen Nyeri Pasca Sirkumsisi Pada Anak di Desa Lalimbue Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indonesia Berdaya*, 4(3), 1067-1074. <https://doi.org/10.47679/ib.2023517>.
- Ramadhani. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar* (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Ratna, R., Maisarah, S., & Delima, R. H. (2024). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Jasa Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1767-1774. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5283>.
- Redho, A., Jannaim, R., & Makruf, H. (2022). Efektifitas Madu Trigona sp Terhadap Proses Penyembuhan Luka Post Sirkumsisi Tahap Profilerasi. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(1), 417-424. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i1.1448>.
- Reihan, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Medical Check Up Medicare Klinik Jakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).

- Safitri, Y. (2024). *Hubungan Metode Sunat Modern Menggunakan Cauter Dengan Jahitan Dan Tanpa Jahitan Dengan Masa Penyembuhan Pasien Anak Di Klinik Sunat 123 Tahun 2023* (Doctoral Dissertation, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Sambo, S. W. (2024). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien Di Klinik Klinik Bidan Elidar Kabupaten Aceh Tenggara. *MASMAN Master Manajemen*, 2(1), 191-205. <https://doi: 10.59603/masman.v2i1.367>.
- Santrock, J. W. (2021). *Life-Span Development* (18th Edition). McGraw-Hill Education.
- Saputra, D. A. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Customer Value (PGCV)(Studi Kasus: Kafe Gandroeng Kopi, Sleman, Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Saputra, D., Titami, A., & Andriani, Y. (2024). Evaluasi Kesesuaian Fasilitas Penyimpanan Obat di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta. *Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Gizi*, 2(3), 225-229. <https://doi: 10.57213/antigen.v2i3.386>.
- Saputra, R. (2025). Evaluasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sinaboi Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 2(2), 182-189.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551. <https://doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sundari, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi Pada Klinik Khitan Paramedika). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 136-146. <https://doi: 10.32493/jpkpk.v5i2.12493>.
- Supranoto, P. M., & Suparman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek (Studi Kasus RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*. [Vol 2, No 4](#).
- Sutrisno, S., & Herawati, V. D. (2024). Go-Khitan's Home Care Circumcision Service Innovation Increases Customer Satisfaction. *Journal of Applied Nursing and Health*, 6(1), 184-192.
- Syalfina, A. (2017). *Buku Ajar Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan*. Surabaya : Akbid Griya Husada Surabaya.
- Taharuddin, 2023. Pengabdian Masyarakat Melalui Kegiatan Khitanan Massal Lazismu Dan Dpk Ppni Umkt Di Sempaja Selatan Samarinda. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur 2022/2023.
- Thalib, A., & Hasan, H. (2022). Perbandingan Percepatan Penyembuhan Luka Sirkumsisi Menggunakan Elektrocauter Dengan Modern Klem Di Wilayah Kerja Puskesmas Pembantu Liang Kabupaten Maluku Tengah 2021. *Pasapua Health Journal*, 4(2), 120-124.
- Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia. 2019. Kepuasan Pelanggan-Konsep,. Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta : ANDI.
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44. <https://doi: 10.34310/sjkb.v8i1.427>.
- Ustiawan, A., Purnamasari, I., Romdiah, R., & Rahayu, C. D. (2024). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Metode Khitan Terhadap Tingkat Kecemasan Orang Tua di Klinik Khitan Ar-Rahman Wonosobo. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 147-158.
- Utami, N. N. (2021). Komparasi Kepuasan Dan Loyalitas Pembelian Smartphone Xiaomi Antara Mahasiswa Dan Mahasiswi. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 15(2), 163-168. <https://doi: 10.33795/adbis.v15i2.1800>.
- Utomo, I., & Andriani, R. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(2).

- Wahyuningrum, A. D. (2020). Perbandingan Metode Sirkumsisi Modern (Klamp Dan Lem) Terhadap Proses Penyembuhan Luka Pasca Sirkumsisi Pada Anak. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 9(2), 82-87.
- Wardhana. 2024. *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0 – Edisi Indonesia*. Purbalingga : Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Warees *et al.* (2024). *Circumcision*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK535436/>. Diakses tanggal 11 Mei 2025.
- Wibowo, D. A., Fitrianto, J., Setiadi, A. W., & Irawan, H. (2023). Efektifitas Perawatan Luka Metode Moistwound Healing Dan Metode Konvensional Terhadap Penyembuhan Luka Pada Post Sirkumsisi Metode Elektrik Cauter Di Klinik Khitan Smart Indonesia Lamandau. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 5(2), 58-66. [https://doi: 10.53599/jip.v5i2.183](https://doi.org/10.53599/jip.v5i2.183).
- Widodo, H. T., & Hidayat, C. T. (2024). Hubungan Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, 16(1). [https://doi: 10.32528/tijhs.v16i1.2227](https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227).
- World Health Organization (WHO). (2018). *Manual for male circumcision under local anaesthesia and HIV prevention services for adolescent*. Geneva, Switzerland: World Health Organization. Diakses tanggal 17 Mei 2025.