

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan

Akmaria¹, Risa Aini², Sondang Sidabutar³, Yunardi⁴, Tatin Wahyanto⁵, Ibnu Jafar⁶

¹⁻⁶) Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Universitas Efarina
e-mail Koresponden: riaakma406@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Dolok Merawan, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 3 informan yang dipilih secara *purposive sampling*, terdiri dari 1 pegawai puskesmas dan 2 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangibles* sudah cukup baik, tetapi masih terdapat keterbatasan alat kesehatan dan jumlah dokter. Pada aspek *reliability*, alur pelayanan telah berjalan dengan baik, meskipun antrean dan ketidaktersediaan dokter masih menjadi kendala. Aspek *responsiveness* menunjukkan petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, walaupun terkadang terkendala jaringan dan status kepesertaan BPJS. Sementara itu, aspek *assurance* dan *empathy* dinilai baik karena petugas bersikap ramah, sopan, dan mampu memberikan rasa aman kepada pasien. Secara umum, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Dolok Merawan sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan sarana dan prasarana serta penambahan tenaga dokter untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL.

Abstract

This study aimed to determine the quality of health services and its relationship to patient satisfaction at the Dolok Merawan Community Health Center (UPTD Puskesmas Dolok Merawan), Serdang Bedagai Regency, North Sumatra Province, based on the five SERVQUAL dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. This study used a qualitative method with in-depth

interviews involving 3 informants selected through purposive sampling, consisting of 1 health center staff member and 2 patients. The results showed that the *tangibles* aspect was fairly good, although there were still limitations in medical equipment and the number of doctors. In terms of *reliability*, the service flow was well organized, although long waiting times and the unavailability of doctors remained challenges. The *responsiveness* aspect indicated that staff were sufficiently responsive in providing services, although network problems and BPJS membership status sometimes caused difficulties. Meanwhile, the *assurance* and *empathy* aspects were considered good because the staff were friendly, polite, and able to provide patients with a sense of safety and trust. Overall, patients were fairly satisfied with the services provided. The study concludes that the quality of health services at Dolok Merawan Community Health Center is fairly good, but improvements in facilities and infrastructure as well as additional doctors are still needed to enhance patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, SERVQUAL.

LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan yang berada paling dekat dengan masyarakat, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien. Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan tingkat pertama perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal (Sulistyo, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu unsur penting dalam keberhasilan pelayanan karena dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran dan peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Antonius & Maghfiroh, 2022).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan respons terhadap kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan pelayanan yang diterima setelah mendapatkan pelayanan (Sohardinatus, 2023). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga mencakup sikap petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien dapat memberikan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Yeni Hartati, 2020).

Kepuasan pasien juga menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat memengaruhi kepercayaan dan keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepuasan serta memberikan citra yang positif terhadap fasilitas kesehatan (Widodo dkk., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan dari aspek fasilitas, kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, kecepatan dan kesiapan petugas, rasa aman dan kepercayaan pasien, serta perhatian petugas terhadap pasien.

Hasil penelitian Jumaidi (2025) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruyan. Penelitian tersebut memperoleh nilai korelasi sebesar 0,724 yang menunjukkan hubungan kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Mahirah Afigah dan Woro Ispandiyah (2025) di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial.

Penelitian Fhirman Ramadhan dkk. (2021) mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori tinggi. Kelima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memperoleh penilaian yang tinggi. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien, tetapi temuan pada masing-masing dimensi SERVQUAL tidak selalu sama. Perbedaan kondisi fasilitas, ketersediaan tenaga kesehatan, karakteristik pasien, serta sistem pelayanan pada setiap puskesmas dapat menyebabkan munculnya permasalahan yang berbeda. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk melihat secara lebih khusus kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Dolok Merawan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan salah satu pegawai Puskesmas Dolok Merawan, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan. Salah satu keluhan berkaitan dengan pasien pengguna BPJS yang harus mendapatkan pelayanan sesuai fasilitas kesehatan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien harus dirujuk sehingga pelayanan kuratif dan rehabilitatif yang diharapkan pasien tidak selalu dapat diberikan secara langsung di Puskesmas Dolok Merawan.

Selain permasalahan tersebut, Puskesmas Dolok Merawan masih menghadapi keterbatasan tenaga dokter. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) yang seharusnya ditangani oleh bidan masih ditangani oleh perawat. Pelayanan pasien lansia dan remaja juga masih dilakukan dalam satu poli, sehingga belum sepenuhnya terpisah sesuai kelompok pelayanan. Dalam pelayanan pemeriksaan kehamilan, belum tersedia operator yang terlatih untuk menggunakan alat USG sehingga pemeriksaan kehamilan dengan alat tersebut belum dapat dilakukan secara optimal.

Keterbatasan juga ditemukan pada sarana dan prasarana. Puskesmas Dolok Merawan belum memiliki ambulans sehingga pasien dalam kondisi darurat belum dapat dijemput langsung oleh pihak puskesmas. Fasilitas laboratorium juga masih memiliki keterbatasan, termasuk belum tersedianya alat *Truenat/TCM* untuk pemeriksaan tuberkulosis. Akibatnya, pemeriksaan sampel dahak pasien TB harus dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas puskesmas lain yang telah memiliki alat tersebut. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan dan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperhatikan, baik dari sisi fasilitas, ketersediaan tenaga kesehatan, proses pelayanan, maupun kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Kondisi tersebut juga menunjukkan pentingnya melihat kualitas pelayanan secara menyeluruh berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Dolok Merawan.”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Dolok Merawan, Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian dilaksanakan pada Juni sampai Agustus 2026 di UPTD Puskesmas Dolok Merawan. Informan penelitian berjumlah 3 orang, terdiri atas 1 orang petugas puskesmas dan 2 orang pasien. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria, yaitu berusia ≥ 17 tahun, mampu memberikan informasi secara mandiri, bersedia menjadi informan, kooperatif, serta memiliki pengalaman yang relevan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dolok Merawan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, laporan, dan sumber tertulis yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas Dolok Merawan. Wawancara dilakukan secara *semi-structured interview* untuk menggali pengalaman dan persepsi informan mengenai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Observasi dilakukan untuk melihat kondisi pelayanan dan fasilitas secara langsung, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan serta dikelompokkan berdasarkan tema

penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari petugas puskesmas dan pasien. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh pada waktu pengumpulan data yang berbeda.

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjelaskan tujuan, prosedur, dan manfaat penelitian kepada informan sebelum pengumpulan data dilakukan. Informan diberikan kebebasan untuk berpartisipasi dan berhak menghentikan keikutsertaannya dalam penelitian. Kerahasiaan identitas dan informasi pribadi informan dijaga dengan tidak mencantumkan nama informan dalam penyajian hasil penelitian. Wawancara dilakukan setelah informan menyatakan kesediaannya untuk memberikan informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Dolok Merawan dilakukan terhadap tiga informan yang terdiri dari satu petugas puskesmas dan dua pasien. Hasil penelitian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala pada fasilitas, ketersediaan tenaga dokter, waktu tunggu, serta sistem pelayanan.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Temuan Penelitian	Kondisi/Kendala
<i>Tangibles</i>	Sarana dan prasarana secara umum cukup baik	Alat pemeriksaan TB belum tersedia dan jumlah dokter terbatas
<i>Reliability</i>	Alur pelayanan sudah tersedia dan petugas telah mendapatkan pelatihan	Dokter tidak selalu tersedia dan antrean masih lama
<i>Responsiveness</i>	Petugas cukup cepat dan tanggap saat melayani pasien	Gangguan jaringan, listrik, dan status kepesertaan BPJS

<i>Assurance</i>	Petugas sopan, ramah, dan memberikan rasa aman	Keterbatasan tenaga pada beberapa pelayanan
<i>Empathy</i>	Petugas mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien	Perlu dipertahankan secara konsisten

Berdasarkan Tabel 1, dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan kondisi yang relatif positif berdasarkan pengalaman pasien. Sementara itu, dimensi *tangibles* menjadi aspek yang paling banyak mengalami kendala karena keterbatasan alat kesehatan dan tenaga dokter. Pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, pelayanan telah berjalan sesuai alur, tetapi masih dipengaruhi oleh ketersediaan dokter, waktu tunggu, serta kendala teknis sistem pelayanan.

Pada dimensi *tangibles*, petugas menyampaikan bahwa fasilitas puskesmas secara umum sudah baik, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Salah satu keterbatasan yang ditemukan adalah belum tersedianya alat pemeriksaan sampel dahak TB sehingga pemeriksaan harus dilakukan di puskesmas lain. Pasien juga membenarkan kondisi tersebut karena harus menunggu hasil pemeriksaan dari fasilitas kesehatan lain. Selain itu, jumlah dokter yang terbatas menyebabkan pelayanan pasien belum dapat dilakukan secara optimal.

Pada dimensi *reliability*, Puskesmas Dolok Merawan telah memiliki alur pelayanan dan petugas yang bertugas di beberapa bagian telah memperoleh pelatihan. Namun, pasien masih mengalami kendala ketika dokter tidak tersedia dan ketika waktu antrean cukup lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan prosedur pelayanan belum sepenuhnya menjamin konsistensi pelayanan apabila ketersediaan tenaga kesehatan masih terbatas.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pasien menilai petugas cukup cepat ketika sudah mendapatkan giliran pemeriksaan. Namun, proses pelayanan terkadang mengalami hambatan akibat gangguan jaringan, pemadaman listrik, serta status kepesertaan BPJS yang tidak aktif. Dengan demikian, daya tanggap petugas secara langsung sudah cukup baik, sedangkan aspek pendukung pelayanan masih memerlukan perbaikan.

Pada dimensi *assurance*, pasien memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas. Petugas menerapkan prinsip 3S (sopan, senyum, dan sapa), sedangkan pasien menyatakan merasa aman dan percaya ketika memperoleh pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap petugas menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan pasien.

Dimensi *empathy* juga menunjukkan hasil positif. Petugas berupaya mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan memberikan respons sesuai kebutuhan. Pasien merasa keluhan mereka didengarkan dan ditindaklanjuti oleh petugas. Sikap tersebut menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi pasien selama proses pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Dolok Merawan belum sepenuhnya merata pada seluruh dimensi SERVQUAL. Aspek interaksi antara petugas dan pasien cenderung dinilai positif, sedangkan keterbatasan fasilitas dan tenaga kesehatan masih menjadi kendala utama.

Pada dimensi *tangibles*, keterbatasan alat pemeriksaan TB dan tenaga dokter menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sikap petugas, tetapi juga pada ketersediaan sumber daya pendukung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fhirman Ramadhan dkk. (2021) mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung yang menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, keterbatasan fasilitas menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian karena secara langsung dirasakan oleh pasien.

Pada dimensi *reliability*, alur pelayanan yang telah tersedia menjadi faktor pendukung, tetapi keterbatasan dokter dan waktu tunggu masih memengaruhi pengalaman pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sri Rahayu dan Nasrawati (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berkaitan dengan kepuasan pasien pengguna JKN. Keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur, tetapi juga oleh konsistensi pelayanan sesuai kebutuhan pasien.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan cukup cepat ketika pasien sudah mendapatkan giliran. Temuan ini sejalan dengan Agustini dkk. (2024) yang menempatkan daya tanggap sebagai salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan. Namun, di Puskesmas Dolok Merawan, gangguan jaringan, listrik, dan administrasi BPJS masih dapat memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan sistem pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang daya tanggap petugas.

Pada dimensi *assurance*, sikap sopan dan ramah serta penerapan prinsip 3S membuat pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan. Temuan ini sejalan

dengan penelitian Hasan (2021) yang menunjukkan bahwa *assurance* berkaitan dengan komunikasi, penjelasan, serta sikap sopan dan ramah petugas. Kepercayaan pasien dapat terbentuk melalui interaksi yang baik selama proses pelayanan.

Pada dimensi *empathy*, petugas dinilai mampu mendengarkan dan merespons keluhan pasien dengan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mahirah Afigah dan Woro Ispandiyah (2025) yang menunjukkan bahwa *empathy* merupakan salah satu dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perhatian petugas terhadap keluhan dan kebutuhan pasien menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Secara keseluruhan, pasien di Puskesmas Dolok Merawan menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dari sisi sikap dan interaksi petugas. Namun, kepuasan tersebut belum sepenuhnya mencakup fasilitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan secara seimbang melalui peningkatan kualitas interaksi petugas sekaligus pemenuhan sarana, alat kesehatan, dan tenaga dokter.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa *assurance* dan *empathy* merupakan aspek yang dirasakan positif oleh pasien, sedangkan *tangibles* menjadi aspek yang masih memerlukan perhatian lebih besar. Perbaikan fasilitas, ketersediaan alat penunjang diagnostik, pemenuhan tenaga dokter, serta peningkatan sistem administrasi dan jaringan diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Dolok Merawan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa *assurance* dan *empathy* telah berjalan dengan baik. Petugas dinilai sopan, ramah, responsif, mampu memberikan rasa aman, serta bersedia mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan pasien. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* juga cukup baik, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan dokter, waktu tunggu, gangguan jaringan, dan kendala administrasi kepesertaan BPJS.

Dimensi *tangibles* menjadi aspek yang masih memerlukan perbaikan, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana, alat pemeriksaan sampel dahak TB, serta jumlah tenaga dokter. Secara keseluruhan, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan, terutama dari sisi sikap dan interaksi petugas. Namun, kepuasan belum optimal karena keterbatasan fasilitas dan tenaga medis. Oleh

karena itu, peningkatan sarana dan prasarana serta penambahan tenaga dokter diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulistyo, B.P. 2016. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Stikes Kusumas Husada: Surakarta. 5(2). Hal 49-58.
- Antonius Kino, Maghfirah. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia: Jawa Timur.
- Sohardinatus Ifan Unkelefa. 2023. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Non Akreditasi Kecamatan MOA Kabupaten Maluku Barat Daya*. Tesis: Magister Administrasi Kebijakan Kesehatan: Universitas Hasanudin.
- Yeni Hartati. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ganda Pekan baru*. Tesis: Magister Ilmu Administrasi: Universitas Islam Riau.
- Ramadhan, Firhman dkk. 2021. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *Jurnal Admisnistrasi Negara*. Vol 12 (2). Hal 58-63.
- Rahasia, Raflesia Priskila 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Jurnal Ilmu Pengetahuan*. Vol 1 No 1. ISSN: 2337-576.
- Lubis & Andayani N.R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Vol 1(2). Hal 232-243.
- Kuntoro. W. Istino. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 2 (1). Hal 140-147.
- Antina RR. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 2(2). Hal 567-576.
- Widiastuti Y., Bahri H.S 2020. Analisis Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tongos Kab. Probolinggo. Relasi: *Jurnal Ekonomi*. 16 (2). Hal 338-404.
- Gusti Suciati, dkk. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RS Umum daerah Dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Erum Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*. Vol 11 No 1. Hal 102-116.

- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). *Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit*. LINK, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
- Rani, C. N. A. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya*. <http://repository.utu.ac.id/id/eprint/411>
- Risman. 2023. Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. Vol 14 No 4. Hal 377-387.
- Rahayu, Sri & Nasrawati. 2024. Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Universitas Agudi Waluyo. Vol 6 No 1. DOI: <https://doi.org/10.35473/proheallth.v6i1.2702>.
- Vebianty, Vio. dkk. 2025. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rsud Arjawinangun Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan, Sains dan Teknologi (JAKASAKTI)*. Vol 4 No 1. Hal 65-74.
- Sari, Ana Dewi Lukita. dkk. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*. Vol 4 No 1. Hal 1-15.
- Sari, Dewa Ayu Putu Nandita Purnama, dkk. 2026. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol 6 No 1.
- Purwiningih, Driana Desy, dkk. 2023. Pengaruh Healthcare Service Quality Terhadap Kepercayaan (Trust) Melalui Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. Vol 9 No 3. Hal 532-541.