

Original Research

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIDOMULYO SAMARINDA

Fadhilah Aliyah^a, Riries Choiru Pramulia Yudia^b, Rahmat Bahktiar^c, Krispinus Duma^d, Danial^e

^aProgram Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

^bLaboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

^cLaboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

^dLaboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

^eLaboratorium Anatomi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Korespondensi: ffadhilaha@gmail.com

Abstrak

Kesehatan sebagai hak asasi manusia memanifestasikan kewajiban hukum bagi suatu negara untuk memastikan bahwa hak atas kesehatan setiap warga telah terpenuhi. Puskesmas hadir sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi garda utama dalam mengatasi masalah kesehatan di masyarakat. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat, sehingga derajat kesehatan masyarakat juga dapat membaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* terhadap 134 pasien rawat jalan melalui kuesioner dengan 18 pertanyaan. Hasil analisis data menggunakan uji korelasi Rank Spearman Rho menunjukkan bahwa nilai signifikansi $p < 0,05$ pada variabel yang diteliti yakni kualitas pelayanan ($p = 0,000$ $r = 0,864$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda dengan kekuatan korelasi sangat tinggi. Pihak puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan serta memperbaiki dan meningkatkan fasilitas yang masih dirasa kurang sesuai dengan kebutuhan pasien agar citra puskesmas bernilai baik di masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Sidomulyo

Abstract

A nation's commitment to guarantee the fulfillment of every citizen's right to health is reflected through the concept of health as a human right. The primary means of addressing health issues in the community is through the use of community health centers (Puskesmas). In order to keep patients' trust and loyalty, community health centres must enhance the standard of their offerings in terms of both patient satisfaction and public health as a whole. The purpose of this study is to see if there is a correlation among service quality with outpatient patient satisfaction at the Sidomulyo Samarinda Community Health Centre. This study employs a cross-sectional design with quantitative research methods. A questionnaire with 18

questions was used to sample 134 out patient at the Sidomulyo Community Health Centre using accidental sampling techniques. The results of data analysis using the Rank Spearman Rho correlation test showed that variable studied has a significance value of $p < 0.05$, namely service quality ($p = 0.000$ $r = 0.864$). It can be concluded that there is a very high correlation between service quality with outpatient satisfaction at the Sidomulyo Samarinda Community Health Centre. The community health centre should indeed improve the quality of outpatient services as well as improve and enhance facilities that are still deemed inadequate in terms of patient needs so that the community health centre's image is well regarded in the community.

Key words: Sidomulyo Community Health Centre, Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan sebagai hak asasi manusia memanifestasikan kewajiban hukum bagi suatu negara untuk memastikan bahwa hak atas kesehatan setiap warga telah terpenuhi. Pemenuhan hak atas kesehatan yang baik memungkinkan individu untuk mencapai potensi terbaiknya, anak-anak menjadi lebih mampu mengikuti kegiatan pembelajaran, pekerja menjadi lebih produktif, maka secara masif akan terbentuk populasi dengan kualitas hidup lebih baik dalam suatu negara. Hal ini dapat berdampak positif pada tujuan pembangunan berkelanjutan di sektor kesehatan.¹

Dalam upaya pembangunan berkelanjutan di sektor kesehatan, Pemerintah Indonesia secara progresif meningkatkan pemerataan kesehatan nasional yang berfokus kepada upaya peningkatan kesehatan dasar berkualitas, seperti peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar yang optimal, salah satunya melalui ketersediaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat primer yang menjadi garda utama dalam mengatasi masalah kesehatan di masyarakat. Keberadaan Puskesmas dapat dirasakan manfaatnya karena memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses. Wilayah persebaran yang tidak hanya meliputi daerah perkotaan, melainkan dapat mencapai hingga ke pelosok daerah.²

Puskesmas Sidomulyo merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kota Samarinda dan bertanggung jawab dalam upaya pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kecamatan Samarinda Kota dan Samarinda Ilir. Puskesmas Sidomulyo melayani masyarakat yang tersebar di

sepuluh kelurahan. Data Dinas Kesehatan Kota Samarinda pada tahun 2022 menyebutkan bahwa cakupan wilayah kerja terluas dibandingkan 26 puskesmas lain di Kota Samarinda.

Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien dengan mengupayakan pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien, sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat ditinjau melalui kesesuaian harapan ketika mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga bisa mencapai kesembuhan dari penyakitnya, kemudahan memperoleh informasi yang jelas dan dapat dipahami sesuai latar belakang pasien.³

Pasien yang puas akan berbagi pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga⁴ selain itu, akan memudahkan dalam mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh Puskesmas. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kualitas mutu pelayanan kesehatan yang menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan pasien ke institusi pelayanan kesehatan. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari segi petugas kesehatan yang ramah dalam membina hubungan dengan pasien, akurasi pelayanan, ataupun nuansa kenyamanan saat berada di Puskesmas.⁵

Sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan, Puskesmas wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Berdasarkan

data sekunder Puskesmas Sidomulyo tahun 2021, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 adalah 4.359 orang, pada tahun 2020 berjumlah 2.942 orang, sedangkan pada tahun 2021 berjumlah 3.896 orang. Penurunan jumlah kunjungan pasien dapat disebabkan oleh ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Hadirnya ketidakpuasan ini dapat menunjukkan bahwa Puskesmas belum mampu memenuhi harapan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.⁶

Maka, atas dasar tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan desain survei. Penelitian survei adalah suatu penelitian yang dilakukan tanpa melakukan intervensi terhadap subyek penelitian.⁷ Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel terikat yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan dan variabel bebas adalah kepuasan pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *nonrandom (nonprobability) sampling* dengan metode *accidental sampling*. Besar total sampel adalah 134 responden. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang diadopsi dari penelitian Jajang Prihata dan Nardianto yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data sekunder diambil melalui telaah status pasien yang dimiliki Puskesmas Sidomulyo Samarinda

dan berbagai literatur terkait yang relevan dengan penelitian. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat (uji hipotesis *Rank Spearman Rho*), yang kemudian ditampilkan dalam bentuk narasi dan tabel. Penelitian ini telah mendapat izin dari UPTD Puskesmas Sidomulyo Samarinda dengan nomor surat 800/21721/100.02.016 dan persetujuan kelayakan etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman dengan nomor surat 209/KEPK-FK/XII/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data yang dilakukan pada Desember 2022 di Puskesmas Sidomulyo Samarinda dengan total 134 responden dengan karakteristik seperti yang terdapat pada tabel 1, mayoritas perempuan (70,9%), dalam rentang usia 45-54 tahun (26,1%), tingkat pendidikan terakhir SMA (44,8%), Ibu Rumah Tangga (42,5%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	n	%	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	29,1
	Perempuan	95	70,9
Usia	25-34	27	20,1
	35-44	18	13,4
	45-54	35	26,1
	55-64	34	25,4
Tingkat Pendidikan	SD	20	14,9
	SMP	32	23,9
	SMA	60	44,8
	Perguruan Tinggi	23	17,2
Pekerjaan	PNS	7	5,22
	Wiraswasta	13	9,7
	Karyawan Swasta	39	29,1
	IRT	57	42,5
	Tidak Bekerja	18	13,4
Jumlah Kunjungan	2 – 5 Kali	61	45,5
	6 – 10 Kali	28	20,9
	>10 Kali	45	33,6

Sumber data: yang diolah

Pada tabel 2 menunjukkan lima dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda, yaitu

1. *tangibles* (bukti langsung/tampilan pelayanan), meliputi kelengkapan dan kebersihan, ruang tunggu pasien, penampilan dokter/petugas puskesmas.
2. *reliability* (kehandalan pelayanan), meliputi kemampuan dokter/petugas yang sesuai kebutuhan pasien, prosedur tidak berbelit-belit, ketersediaan obat di apotek puskesmas.
3. *responsiveness* (kecepatan pelayanan), meliputi dokter/petugas yang selalu ada di tempat, dokter yang memberikan informasi penyakit secara jelas, petugas apotek yang menjelaskan cara meminum obat dengan jelas.
4. *assurance* (jaminan pelayanan), meliputi dokter/petugas yang memberi pelayanan sesuai dengan jadwal dan handal dalam menjalankan tugasnya.
5. *emphaty* (perhatian pelayanan), meliputi dokter/petugas bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, tidak membedakan pasien menurut status sosial, dan ramah dalam membina hubungan dengan pasien.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil kualitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan indikator jaminan (*assurance*) memiliki presentase tertinggi dan indikator empati memiliki presentase terendah.

Hasil olah data kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sidomulyo yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi bukti langsung, kehandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Sari (2020) yang dilakukan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya, penelitian tersebut menunjukkan bahwa capaian kualitas pelayanan sudah termasuk ke dalam kategorisasi baik dengan capaian 70,43% dengan nilai presentase tertinggi terdapat pada dimensi bukti langsung.⁸ Penelitian Sumarni & Afriyadi (2018) terkait lima dimensi yang terdiri dari tiga belas indikator kualitas pelayanan di Puskesmas Baros Kota Sukabumi menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, meskipun pada dimensi *reability* (kehandalan) menunjukkan kendala yaitu kurangnya ketepatan waktu petugas sesuai dengan yang diharapkan.⁹

Peranan utama dari Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer adalah menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Adanya lima dimensi kualitas pelayanan menjadi parameter yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisis permasalahan yang sedang dialami dan menentukan langkah solutif yang diperlukan untuk menanganinya. Secara umum, semakin baik pelayanan kesehatan, maka akan semakin baik capaian kualitasnya.¹⁰

Tabel 2. Gambaran Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Jawaban							
	SP		P		TP		STP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bukti Langsung	59	44	74	55	1	5	0	0
Kehandalan	61	46	68	51	5	4	0	0
Daya Tanggap	59	44	73	55	2	1	0	0
Jaminan	51	38	82	61	2	1	0	0
Empati	65	48	67	50	2	2	0	0
Total	59	44	73	54	2	3	0	0

Sumber data: yang diolah

Pada penelitian ini variabel kepuasan pasien memiliki tiga indikator yang menjadi penilaian. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan presentase kepuasan yang beragam, yakni *kesesuaian harapan* sebesar 54% dengan aspek pasien memilih Puskesmas Sidomulyo karena kesehatan pasien membaik setelah dirawat di Puskesmas ini, memiliki kepuasan tertinggi sebesar 56%, kemudahan memperoleh layanan pada aspek puskesmas siap melayani pasien kapanpun pasien membutuhkan pertolongan presentase kepuasan sebesar 60%, dan kesediaan untuk merekomendasikan pada aspek pasien bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain tentang kenyamanan dalam pelayanan Puskesmas Sidomulyo memiliki presentase 57.5%.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jawaban							
	SP		P		TP		STP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kesesuaian Harapan	60	45	72	54	2	2	0	0
Kemudahan Memperoleh Pelayanan	49	37	81	60	4	3	0	0
Kesediaan untuk Merekomendasikan	55	41	77	58	2	2	0	0
Total	59	44	73	54	2	3	0	0

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Arifin & Suprayitno (2021) di Puskesmas Segiri Kota Samarinda yang menyatakan bahwa sebagian besar kepuasan pasien memiliki presentase ketidakpuasan yang lebih tinggi, yaitu sebesar 61 responden (64.9%) dan kepuasan pasien memiliki presentase 33 responden (35.1%).¹¹

Kepuasan pasien dapat dinyatakan sebagai sikap yang diturunkan oleh penerima layanan apakah persepsi (harapan) pasien untuk layanan telah terpenuhi atau tidak. Pandangan saat ini kualitas pemberi layanan tampaknya

menunjukkan bahwa perawatan medis memenuhi harapan publik dan kebutuhan, baik dalam hal perawatan interpersonal maupun perawatan teknis. Kepuasan pasien memiliki tujuan di sektor pelayanan kesehatan. Kepuasan digunakan sebagai indikator kualitas pemberi layanan serta untuk membantu dokter dan lembaga layanan kesehatan untuk membangun pemahaman yang lebih baik tentang umpan balik pasien dan menggunakan sudut pandang dalam meningkatkan tanggung jawab dan fasilitas yang disediakan. Kepuasan pasien dengan layanan perawatan kesehatan adalah konsep multi-aspek dengan aspek itu terhubung ke atribut utama dari layanan dan penyedia. Kepuasan dengan layanan medis dipertimbangkan menjadi sangat penting sehubungan dengan program peningkatan kualitas dari konteks pasien, manajemen kualitas total, dan hasil layanan dan penyedia.¹¹

Berdasarkan hasil perhitungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien meliputi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati didapatkan hasil kepuasan dan ketidakpuasan setiap indikator kualitas pelayanan. Dari hasil di tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *rank spearman* untuk menilai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menyatakan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,864 yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan arah positif. Untuk menguji hipotesis diperoleh nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,000 atau nilai sig. (2-tailed) <0,05.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.864**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	134
Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.864**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	134

Puskesmas Sidomulyo Samarinda telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui empat aspek utama. Aspek pertama, *exceed expectation* (memenuhi harapan) yaitu memberikan akses pada pasien untuk menyampaikan kritik dan saran dengan menyediakan kotak saran, alamat surat elektronik, dan nomor telepon agar pasien dapat menyampaikan aspirasinya kepada petugas. Aspek kedua, *recovery* (pemulihan) yaitu menghimpun keluhan yang dialami oleh pasien dan segera mengatasi keluhan tersebut secara profesional. Aspek ketiga, *improve* (perbaikan) yaitu memperbaiki sistem pelayanan pengobatan yang berkualitas dan memudahkan, agar pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diterima. Aspek keempat, *care* (perhatian), Puskesmas Sidomulyo berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perhatian, keramahan dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.¹²

Puskesmas Sidomulyo juga telah mengadakan pelatihan tentang cara pelayanan kepada pasien, pelatihan itu diselenggarakan secara rutin, pelatihan tersebut bertujuan untuk memberikan tata cara pelayanan pasien agar karyawan mampu berinteraksi dengan baik ketika melaksanakan tugas profesionalnya.

Dari hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini oleh Imran *et al.* menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat. Adapun dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi *tangible* atau bukti langsung.¹³ Hasil dalam penelitian Gusmawan *et al.* di Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas menyatakan variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansinya adalah 0,002 (<0,05), yang bermakna kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik seperti Puskesmas. Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa layanan

kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau pelanggan.¹⁴

Sangat penting bagi Puskesmas untuk terus mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga bisa mengidentifikasi bagian yang memerlukan perbaikan dan mengetahui apakah pelanggan/pasien puas atau tidak. Selanjutnya puskesmas perlu mengetahui faktor-faktor yang secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan dan menentukan persepsi pasien terhadap determinan-determinannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada pasien.¹⁵

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik.³

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda, presentase paling tinggi terdapat pada indikator jaminan. Pihak Puskesmas dapat melaksanakan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui kepuasan pasien dari segi kualitas pelayanan yang telah diberikan dan aspek apa saja yang perlu dibenahi,

Bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian dan dapat mengkaji informasi lebih spesifik dan mendalam dari responden dengan melihat aspek dari indikator kualitas pelayanan yang belum diteliti, perlu mempertimbangkan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pihak Puskesmas Sidomulyo Samarinda yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. World health statistics 2021: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals [Internet]. apps.who.int. World Health Organization; 2021. Available from: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/342703>
2. Kemenkes (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia). Peraturan Kementerian Kesehatan, Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.2019.
3. Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*. 2017. 18(2):146.
4. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 14th ed. Boston: Pearson; 2012.
5. Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyahatma D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 2017;11(2):161–8.
6. Muninjaya, A.A Gede. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2014.
7. Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
8. Sari IK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.

Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. 2020;7(1):194–207

9. Sumarni and Afriyadi, Rudi. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal of Economic and Entrepreneurship (Econeur)*. 2018; 1(1):19-26.
10. Pratiwi, C.D., Rumayar, A.A. and Mandagi, C.K.F. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Kesmas*. 2018; 7(5).
11. Arifin, M. H. and Suprayitno, S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*. 2021;2(2):1234-1239.
12. Anggraini, Farisa. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*. 2015;3(4): 1172 – 1182.
13. Imran I, Yulihastri Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*. 2021;5(3):389–96.
14. Gusmawan F, Haryadi H, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*. 2020;21(4).
15. Neupane R, Devkota M. Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*. 2017 Jul 27;4(3):165–76.