



ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MALAKA KABUPATEN SOPPENG

Dhafirah Ramadhan ¹, Ishak Kenre ², Muhammad Syukri ³

^{1,2,3*} Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

* Coressponding Author. E-mail: dhafiraramadhan@gmail.com / 082290429623

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dan desain penelitian cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 50 responden, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan kesehatan sebagai baik (98,0%) dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (86,0%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000 < 0,05$). Dimensi pelayanan yang diukur meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Seluruh dimensi tersebut menunjukkan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, terutama pada aspek-aspek yang bersifat langsung dirasakan pasien, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan primer.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, UPTD Malaka



PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendukung negara-negara dalam merancang sistem pembiayaan kesehatan guna mencapai Cakupan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage). Tujuan dari Cakupan Kesehatan Semesta adalah agar setiap individu dapat mengakses layanan kesehatan tanpa terbebani oleh masalah keuangan. (Rawat et al., 2021)

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari 17.504 pulau dan memiliki jumlah penduduk sekitar 246,9 juta jiwa. Dengan total wilayah mencapai 5.193.250 km², termasuk daratan dan lautan, Indonesia menjadi negara terluas ketujuh di dunia setelah Rusia, Kanada, Amerika Serikat, Tiongkok, Brasil, dan Australia. Luas wilayah Indonesia yang terbagi dalam pulau-pulau besar maupun kecil – dengan jumlah pulau kecil yang jauh lebih banyak – menimbulkan tantangan tersendiri dalam upaya pemerataan akses terhadap fasilitas layanan kesehatan bagi

seluruh penduduk. (Pengetahuan et al., 2019)

Menurut data dari WHO (World Health Organization), di kawasan Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen semakin dianggap sebagai elemen penting dalam reformasi sistem perawatan dan layanan kesehatan. Dalam satu dekade terakhir, telah terjadi peningkatan signifikan dalam survei yang menyoroti pengalaman pasien, termasuk aspek seperti waktu tunggu, kualitas fasilitas dasar, serta interaksi dengan penyedia layanan kesehatan. Informasi dari survei tersebut berperan penting dalam mengidentifikasi prioritas utama. Tujuan dari Cakupan Kesehatan Semesta adalah agar setiap individu dapat mengakses layanan kesehatan tanpa terbebani oleh masalah keuangan. (Rawat et al., 2021)

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dijadikan sebagai pedoman bagi seluruh puskesmas di



Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Regulasi ini mengatur berbagai aspek, mulai dari tata kelola puskesmas hingga pelaksanaan layanan kesehatan berdasarkan kluster siklus hidup, selaras dengan konsep integrasi layanan primer. (Permenkes.2024)

Menurut Permenkes RI Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada unit rawat jalan di Puskesmas mensyaratkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan harus mencapai angka 100%. Hal ini menuntut Puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan mudah dijangkau oleh masyarakat, mengingat mutu pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Memahami kebutuhan dan harapan pasien menjadi aspek krusial dalam pemberian layanan. Dalam dunia pelayanan, termasuk di bidang kesehatan, pelaku usaha dituntut untuk responsif terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat serta mampu

menarik dan mempertahankan minat pelanggan. Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh strategi pemasaran yang dijalankan. Pemasaran yang efektif bukan terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan hasil dari proses perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang terstruktur..(Chilfi & Subariyanti, 2023)

Saat ini bagi masyarakat Indonesia, Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan memiliki harapan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pemerintah, sebagai penyedia layanan kesehatan, berupaya memenuhi harapan masyarakat dengan menyelenggarakan program Indonesia Sehat. Salah satu fokus utama dari program ini adalah penguatan pelayanan kesehatan, khususnya melalui optimalisasi peran Puskesmas di setiap daerah, agar masyarakat memperoleh layanan yang layak dan sesuai dengan kebutuhannya.(Keperawatan et al., 2021)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat vital di



Indonesia. Puskesmas adalah unit teknis operasional di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Secara definisi, Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan tingkat pertama, yang menjalankan kegiatan secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan di komunitas yang tinggal dalam wilayah tertentu...(Pascasarjana Kesehatan Masyarakat & Maarif, 2023) Berdasarkan observasi pada data awal pada bulan Desember tahun 2024 mendapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Oktober sampai Desember sebanyak 3.239 pasien. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Kabupaten Soppeng”.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor krusial dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas layanan tidak hanya didasarkan pada kesembuhan fisik pasien, tetapi juga mencakup aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan petugas kesehatan saat memberikan pelayanan, termasuk komunikasi, pemberian informasi, sikap sopan santun, ketepatan waktu, responsivitas, serta tersedianya fasilitas dan lingkungan fisik yang memadai. Survei kepuasan pasien harus mencakup evaluasi terhadap berbagai karakteristik pelayanan kesehatan tersebut. (Inang et al., 2023)

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang baik dan merupakan alat ukur penting untuk menentukan mutu layanan. Hal ini karena kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana penyedia layanan berhasil memenuhi nilai dan harapan pasien, yang memiliki peran menentukan standar mutu yang diinginkan. Kepuasan pasien dapat



dipahami sebagai sikap konsumen yang mencerminkan tingkat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap layanan yang diterima. Oleh sebab itu, perilaku konsumen juga dapat dilihat sebagai pola tindakan pembeli dalam merespons pengalaman layanan..(Kesehatan et al., 2018)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang khusus dibentuk untuk menangani bidang kesehatan adalah institusi pelayanan kesehatan. Institusi ini dituntut untuk senantiasa menjaga kepercayaan pasien dengan terus meningkatkan mutu pelayanannya..(Cirebon, 2023)

Kemenkes RI telah meliris data IKM untuk triwulan IV Tahun 2023. Namun, informasi rinci mengenai nilai IKM nasional secara keseluruhan belum dipublikasikan secara terbuka. Adapun daerah telah mempublikasikan data IKM yang dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan ditingkat local.(KemenkesRI.2023)

Berdasarkan survey kepuasan pasien di Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng di bulan Oktober tahun 2024 jumlah responden 224 orang dari 9 pertanyaan yang di ajukan pada kuesioner, jawaban yang diberikan mudah dan sangat mudah dengan hasil 83,977% . Pada bulan November 2023 dari 221 jumlah responden dengan 9 pertanyaan yang diajukan pada kuesioner, mudah dan sangat mudah dengan hasil 85,676%. Untuk dibulan Desember tahun 2024 dari 220 jumlah responden dengan 9 pertanyaan yang di ajukan pada kuesioner mudah dan sangat mudah dengan hasil 85.850%.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis kuantitatif. Dengan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu suatu desain penelitian di mana data dari variabel dependen dan independen dikumpulkan serta dianalisis secara bersamaan pada satu titik waktu.

Peneliti ini akan dilakukan dari tanggal 01 Juli sampai 31 Juli tahun 2025. Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng. Sampel dalam penelitian sebanyak 50 sampel. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS.

HASIL

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng mulai tanggal 01 juli-31 juli 2025. Penelitian ini bersifat kuantitatif, menggunakan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan Uji *chi square*. Tujuan pengumpulan data adalah untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya

pengaruh antara dua variabel, variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling* untuk mengumpulkan sampel sebanyak 50 orang

1. Analisis Univariat

1) Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng

Umur	(n)	Persentase (%)
17-30	40	80,0
31-45	10	20,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang dipilih berdasarkan karakteristik umur, masing-masing memiliki jumlah data yang berbeda. Dari kelompok umur 17-30 tahun, ada 40 responden dengan present.

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin
di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten
Soppeng

Jenis Kelamin	(n)	Perentase (%)
Perempuan	40	80,0
Laki-laki	10	20,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 responden kategori jenis kelamin, 40 responden perempuan dengan persentase 80,0% dan 10 responden laki-laki dengan persentase 20,0%, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.2.

2) Kualitas pelayanan

a) Bukti fisik

Tabel 4.3

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Bukti Fisik di UPT Puskesmas Malaka

Kabupaten Soppeng

Bukti Fisik	(n)	Persentase (%)
Baik	46	92,0

Kurang baik	4	8,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 responden, 46 responden memilih bukti fisik baik (92,0%) dan 4 responden memilih bukti fisik kurang baik (8,0%), menurut tabel 4.3.

b. Kehandalan

Tabel 4.4

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Kehandalan di UPT Puskesmas Malaka
Kabupaten Soppeng

Kehandalan	(n)	Persentase (%)
Baik	48	96,0
Kurang baik	2	4,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 responden, 48 responden memilih kehandalan baik (96,0%) dan 2 responden memilih kehandalan kurang baik (4,0%), menurut tabel 4.4.

c. Daya Tanggap

Tabel 4.5

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Daya Tanggap di UPT Puskesmas Malaka
Kabupaten Soppeng

Daya Tanggap	(n)	Persentase (%)
Baik	48	96,0
Kurang baik	2	4,0
Total	50	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 responden, 48 responden memilih daya tanggap baik (96,0%) dan 2 responden memilih daya tanggap kurang baik (4,0%), menurut tabel 4.5.

d. Jaminan

Tabel 4.6

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Jaminan di UPT Puskesmas Malaka
Kabupaten Soppeng

Jaminan	(n)	Persentase (%)
Baik	48	96,0
Kurang baik	2	4,0

Total	50	100,0
--------------	-----------	--------------

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 responden, 48 responden memilih jaminan baik (96,0%) dan 2 responden memilih jaminan kurang baik (4,0%), menurut tabel 4.6.

e. Empati

Tabel 4.7

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Empati di UPT Puskesmas Malaka
Kabupaten Soppeng

Empati	(n)	Persentase (%)
Baik	48	96,0
Kurang baik	2	4,0
Total	50	100,0

Sumber: Data promer 2025

f. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.8

Distribusi Data Berdasarkan Kualitas
Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas
Malaka Kabupaten Soppeng

Kualitas Pelayanan Kesehatan	(n)	Persentase (%)
Baik	49	98,0
Kurang Baik	1	2,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer 2025

Dari 50 orang yang menjawab, 49 responden dengan persentase (98,0%) memilih kualitas pelayanan kesehatan yang baik, dan 1 responden dengan persentase (2,0%) memilih kualitas pelayanan kesehatan yang buruk, menurut tabel 4.8.

c. Kepuasan Pasien

Tabel 4.9

Distribusi Data Berdasarkan Variabel
Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas
Malaka Kabupaten Soppeng

Kepuasan Pasien	(n)	Persentase(%)
Puas	43	86,0
Kurang puas	7	14,0
Total	50	100,0

Sumber: Data primer 2025

Dari 50 responden, 43 responden memilih kepuasan pasien yang puas (86,0%) dan 7 responden memilih kepuasan pasien yang kurang puas (14,0%), menurut tabel 4.9.

3) Analisis Bivariat

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng dipelajari melalui analisis bivariat ini. Studi ini menggunakan hasil uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan jika nilai p-value kurang dari 0,05 atau lebih kecil dari 0,05, dan tidak ada hubungan jika nilai p-value lebih besar dari 0,05.

Nilai $p = 0,000$ ditemukan dari uji *chi-square* person. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang, karena $p = 0,000 < 0,05$.

Tabel 4.10

Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	responden memilih kepuasan pasien yang kurang puas (%)
	Puas	%	Kurang Puas	%		
Baik	43	87,8	6	12,2	49	100
Kurang Baik	0	0	1	100	1	100

Berdasarkan tabel 4,10 di atas, hasil penelitian dari 50 responden menunjukkan bahwa 43 dari mereka (87,8%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien puas; 0 orang (0%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien puas; dan 6 orang (12,2%) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas, sedangkan 1 orang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian, yang dapat dilihat pada tabel 4,8, menunjukkan bahwa dari 50 responden, 43 responden memilih kepuasan pasien yang puas (86,0%) dan 7 responden memilih kepuasan pasien yang kurang puas (14,0%). Sebagian dari hasil analisis dan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan, semakin puas responden.

Menurut penelitian ini, dari 50 orang yang disurvei, 49 (92,5%) memilih kualitas pelayanan kesehatan yang baik, sedangkan 1 (1,9%) memilih kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak orang atau responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan yang baik daripada yang memilih kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik. Hasil ini juga menunjukkan bahwa lebih banyak orang atau responden yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Karena $p = 0,000 < 0,05$, nilai $p = 0,000$ menunjukkan korelasi signifikan antara



tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai reliability tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 61 responden dari 106 responden. 13 (12,3%) diantaranya menilai puas terhadap reliability dengan kepuasan pasien menilai puas. Dengan nilai p-value 0,022 ($< 0,05$) dengan artian H_a diterima yaitu adanya hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja.

Selain itu, Penelitian ini sejalan dengan penelitian Noval Asshifa, Noorhidayah (2020) penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai responsiveness tidak puas dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 53 responden dari 106 responden. 18 (17,0%) diantaranya menilai puas terhadap responsiveness dengan kepuasan pasien menilai puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien di UPT Puskesmas Malaka Kabupaten Soppeng merasa puas dengan layanan mereka karena semakin baik layanan kesehatan yang diberikan, semakin banyak pasien yang merasa puas dengan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan yang mereka terima di sana.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Malaka berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah baik dengan persentase (92,0%) dan kurang baik dengan persentase (8,0%),
2. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Malaka berdasarkan



- dimensi *reliability* (kehandalan) adalah baik dengan persentase (96,0%) dan kurang baik dengan persentase (4,0%),
3. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Malaka berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) adalah baik dengan persentase (96,0%) dan kurang baik dengan persentase (4,0%),
 4. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Malaka berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) adalah baik dengan persentase (96,0%) dan kurang baik dengan persentase (4,0%),
 5. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Malaka berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) adalah baik dengan persentase (96,0%) dan kurang baik dengan persentase (4,0%),
 6. Ada hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang, didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$.

DAFTAR RUJUKAN

Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas

Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 2716–4039. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>

Chilfi, N., & Subariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 322–323.

Cirebon, K. (2023). *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon Dinas Kesehatan Kota Cirebon telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Institusi Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Kepuasan*



- Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada. 14. <https://doi.org/10.38165/jk.v14i1.371>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PENDAHULUAN Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat . Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang d. 4, 11–21.*
- Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1234–1239. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Inang, M., Sarata, M., Kenjam, Y., Riwu, Y. R., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Cendana, N. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*



- di Poli Umum Puskesmas Kapan
 Kecamatan Mollo Utara Kabupaten
 Timor Tengah Selatan. 2(2), 456–467.
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Istiana, M. N., Ode, L., Imran, A., Liaran, R. D.,
 Ode, L., & Imran, A. (2019). *Studi
 Kualitas Pelayanan Kesehatan
 Terhadap Kepuasan Pasien Rawat
 Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah
 Kota Kendari*. 01(02), 24–31.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis
 Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal
 Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*,
 6(2), 142–146.
- Keperawatan, J. P., Yulianto, M., Studi, P., &
 Keperawatan, I. (2021). *Gambaran
 tingkat kepuasan pasien rawat jalan di
 puskesmas tanjungrejo kabupaten
 kudus*. 8(1), 55–69
- Analgetika, S., & Kota, D. I. (2023). 4 1,2,4.
 June.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas
 Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap
 Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada
 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten
 Lahat. *Motivasi* , 6(1), 2716–4039.
[http://jurnal.um-
 palembang.ac.id/motivasi](http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi)
- Chilfi, N., & Subariyanti, H. (2023). Pengaruh
 Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
 Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian
 Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD
 Cilincing Tahun 2023. *Jurnal
 Portofolio: Jurnal Manajemen Dan
 Bisnis*, 2(4), 322–323.
- Cirebon, K. (2023). *Sekolah Tinggi Ilmu
 Kesehatan (STIKes) Cirebon Dinas
 Kesehatan Kota Cirebon telah
 melaksanakan Survei Kepuasan
 Masyarakat terhadap pelayanan
 Pelaksanaan Survei Kepuasan*



Masyarakat di Institusi Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada. 14.
<https://doi.org/10.38165/jk.v14i1.371>

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>

Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PENDAHULUAN Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan*

masyarakat . Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang d. 4, 11–21.

Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1234–1239.
<https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>

Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9.
<https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>

Inang, M., Sarata, M., Kenjam, Y., Riwu, Y. R., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Cendana, N. (2023). *Hubungan*



- Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2(2), 456–467. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Istiana, M. N., Ode, L., Imran, A., Liaran, R. D., Ode, L., & Imran, A. (2019). *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari*. 01(02), 24–31.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146.
- Keperawatan, J. P., Yulianto, M., Studi, P., & Keperawatan, I. (2021). *Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tanjungrejo kabupaten kudus*. 8(1), 55–69.
- Laksana, B. T., & Meirinawati. (2014). *DI PUSKESMAS KECAMATAN SUMBERSARI KABUPATEN JEMBER Bagus Tri Laksana Meirinawati Abstrak*. 2547–2560.
- Millah, A. S., Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). *Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas*. 1(2), 140–153.
- No Title. (2025).
- Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, P., & Maarif, I. (2023). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206> JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>



- Pengetahuan, D. A. N., Kepuasan, T., Di, P., & Soppeng, P. B. K. (2019). *YUME : Journal of Management*. 2(1).
- Purnamasari, N. D. (2011). *Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di poli umum puskesmas pasangkayu 2 kecamatan pasangkayu kabupaten mamuju utara*.
- Rawat, P., Di, J., Mangasa, P., & Makassar, K. (2021). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal*. 6(2).
- Raymond, Dian Lestari Siregar, Anggia Dasa Putri, Mohamad Gita indrawan, J. S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK Mandiri Jember (Persero). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–92.
- Sattarudin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 20(2), 71–78.
- <https://doi.org/10.58222/js.v20i2.44>
- <https://sulseprov.go.id/post/indeks-kepuasan-masyarakat-di-sulsel-terus-meningkat-buka-peluang-investasi-dan-serap-tenaga-kerja?>
- Senjaya, S., Sriati, A., & Maulana, I. (2022). 1,2,3,4. 2(3), 1003–1010.
- Ulfa, R., & Ulfa, R. (n.d.). *Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan*. 6115, 342–351.
- Utami, S. N., Lubis, S., & Dharmawangsa, U. (2021). *Efektivitas akreditasi puskesmas terhadap kualitas puskesmas medan helvetia*. 10–21.
- VIRGO, G. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Dengan Pemberian Vitamin a Pada Balita Di Posyandu Desa Beringin Lestari



- Wilayah Kerja Puskesmas Tapung Hilir
 1 Kabupaten Kampar Tahun 2018.
Jurnal Ners, 4(1), 35–52.
<https://doi.org/10.31004/jn.v4i1.716>
- Volume, J., Musa, X. H., Pelayanan, P. K.,
 Aprin, S., & Email, P. (2022). *PASIEN
 PADA KLINIK CITRA UTAMA
 PALEMBANG*. 1(1).
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., &
 Wacana, S. (2023). *Pendekatan
 Penelitian Pendidikan : Metode
 Penelitian Kualitatif , Metode
 Penelitian Kuantitatif dan Metode
 Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.
 7, 2896–2910.
- Yepi, M. (n.d.). *KABUPATEN KUANTAN
 SINGINGI*. 187–194.
- Efridayanti et al, (2021). Pengantar Klasifikasi
 dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan.
 Surabaya: Airlangga University Press.
- Wibowo, H. T. (2016). Kesehatan Masyarakat
 Dalam Pelayanan Kebidanan.
 Yogyakarta: Trans Medika.
[https://puskesmasbanjarsatu.bulelengkab.go.id/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-19-tahun-2024/#:~:text=Berikut%20ini%20merupakan%20salinan%20dari,Pusat%20Kesehatan%20Masyarakat%20\(Puskesmas\)](https://puskesmasbanjarsatu.bulelengkab.go.id/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-19-tahun-2024/#:~:text=Berikut%20ini%20merupakan%20salinan%20dari,Pusat%20Kesehatan%20Masyarakat%20(Puskesmas))