FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik
https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik
P-ISSN: 2528-2689; E-ISSN: 2540-9751
Month Year, Vol 11 No. 02

PERSEPSI PASIEN TENTANG KEPUASAN LAYANAN DI PUSKESMAS NGUNTORONADI I WONOGIRI

Nurul Trihasanah[1], Widuri Fitriyani[2] , Aptagian Farrel Herda Kencana[3], Destian Imam Zaky[4] , Joko Tri Nugraha[5]
Nurul Trihasanah, nurul.trihasanah@students.untidar.ac.id 083896737884, Universitas Tidar[1] Widuri Fitriyani, widuri.fitriyani@students.untidar.ac.id, 088227908921, Universitas Tidar[2] Aptagian Farrel Herda Kencana, aptagian.farrel.herda.kencana@students.untidar.ac.id, 081326603531, Universitas Tidar [3,] Destian Imam Zaky, destian.zaky@students.untidar.ac.id , 085122975531, Universitas Tidar [4], Joko Tri Nugraha, jokotrinugraha@untidar.ac.id , 081327039155, Universitas Tidar[5]

Abstract (English Version)

This research is grounded in the importance of improving the quality of healthcare services at community health centers (Puskesmas), which serve as the frontline of public health services. The study aims to examine the influence of service quality on patient satisfaction at Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. The research employs a descriptive quantitative approach, with data collected through a 5-point Likert scale questionnaire administered to 88 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using simple linear regression with the assistance of SPSS to determine the effect of service quality on patient satisfaction. The results indicate that the overall service quality falls within the "excellent" category. The reliability and responsiveness dimensions emerged as the dominant factors enhancing patient satisfaction, followed by service personalization and the condition of physical facilities. These findings affirm that fast, friendly, and professional services can strengthen public trust and loyalty toward the Puskesmas and serve as a foundation for evaluating and improving service quality.

Keywords: Service quality; Patient satisfaction; Community health center; Reliability; Responsiveness

Abstrak (Indonesia Version)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan publik di bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert 5 kepada 88 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Dimensi keandalan (*reliability*) dan tanggapan cepat (*responsiveness*) menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan pasien, diikuti oleh personalisasi layanan dan kondisi fasilitas fisik. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap puskesmas dan menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pasien, Puskesmas, Keandalan, Responsivitas

DOI : -

Received	:	20 November 2025
Accepted	:	19 Oktober 2026
Published	:	15 November 2026

Copyright Notice	:	**Authors retain copyright and grant the journal right of first publication** with the work simultaneously licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License** that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.

1. LATAR BELAKANG

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas kesehatan pertama yang sangat penting dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Menurut Peraturan kementerian Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 menyatakan bahwa Puskesmas berperan sebagai tempat layanan kesehatan utama yang menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat di tingkat komunitas. Meningkatkan kualitas layanan Puskesmas adalah hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang merata. Menurut Noor (2011), meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah langkah strategis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Negara bertanggung jawab untuk memastikan sistem pelayanan kesehatan berjalan dengan baik dan merata, karena akses serta kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kualitas hidup, produktivitas, dan daya saing nasional. Kotler (1997) menekankan bahwa keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan tampilan fisik adalah faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Pada pelayanan kesehatan, Setianingsih Ani dan Susanti Susi Ai (2021) mencatat delapan dimensi penting, yaitu rasa menghargai, efektivitas, kelayakan, informasi, efisiensi, makanan, kesan pertama, dan komposisi staf. Semua dimensi ini perlu dikelola dengan baik agar layanan yang diberikan memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Di Kabupaten Wonogiri, Puskesmas Nguntoronadi I merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang penting untuk penduduk Kecamatan Nguntoronadi. Puskesmas ini menyediakan berbagai layanan, seperti pemeriksaan kesehatan umum, imunisasi, layanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), serta laboratorium dasar. Sebagai pusat layanan terdekat, Puskesmas Nguntoronadi I diharapkan dapat meningkatkan mutu layanannya untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Namun, di tengah tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai masalah masih muncul. Masalah-masalah ini termasuk keterbatasan fasilitas, ketimpangan kualitas layanan antar daerah, dan kecepatan pelayanan yang rendah. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Menurut survei awal yang dilakukan terhadap 88 pasien, ada perbedaan antara apa yang diharapkan dari layanan dan apa yang dilihat darinya, terutama terkait kenyamanan ruang tunggu, kecepatan pelayan, dan kelengkapan fasilitas fisik. Ini terjadi meskipun tingkat keramahan dan perhatian petugas sudah cukup baik.

Pada kasus ini, kepuasan pasien tidak hanya diukur oleh hasil pengobatan itu juga

diukur oleh pengalaman mereka saat menerima layanan, seperti keandalan petugas, kecepatan tanggapan, dan kenyamanan fasilitas. Menurut (Arifin et al., 2023), kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat penting karena menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan (Robbani & Lukitasari, 2025). Beberapa pasien mengatakan bahwa petugas sudah ramah dan komunikatif. Namun, ada keluhan tentang ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas medis yang lengkap. Ini menunjukkan bahwa ruang untuk perbaikan harus ditemukan melalui analisis ilmiah. Pandangan Suratri (2018) dan Anisah et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari aspek kesembuhan, tetapi juga mencakup sikap, komunikasi, ketepatan waktu, dan lingkungan yang nyaman. Nababan (2020) dan Nurul Siam Siwa Salasim (2021) menemukan hubungan yang kuat antara dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Kualitas layanan Puskesmas Nguntoronadi I memengaruhi kepuasan pasien dan adanya perbedaan antara standar layanan yang diharapkan pasien dan yang diterima pasien adalah masalah utama penelitian ini. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan Puskesmas Nguntoronadi I terhadap kepuasan pasien secara empiris. Identifikasi dimensi layanan yang berkontribusi diharapkan dapat membantu manajemen Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan. Pentingnya penelitian ini juga ditegaskan oleh Sinollah dan Masruro (2019) yang mengutip Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tentang lima dimensi kualitas layanan yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Penerapan dimensi-dimensi ini dalam konteks Puskesmas memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan kesehatan di tingkat komunitas. SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdiri dari lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu keandalan (kepercayaan), daya tanggap (respon), jaminan (jaminan), empati (empati), dan bukti fisik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anisah et al. (2022) dan Ferreira et al. (2023), dua aspek utama kepuasan pasien dalam layanan kesehatan primer adalah keandalan dan daya tanggap. Selain itu, menurut teori Mittal dan Lassar (1996), personalisasi layanan dan kondisi fasilitas adalah dua faktor penting yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan.

Pengetahuan ini digunakan sebagai dasar untuk penelitian yang mencoba menyelesaikan masalah pelayanan Puskesmas. Analisis empiris digunakan untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien secara objektif. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajer puskesmas membuat rencana untuk meningkatkan pelayanan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sarana seperti peningkatan mutu, memberikan

pelatihan petugas yang berkelanjutan dan mempertahankan fasilitas fisik yang mendukung efisiensi layanan. Dari perspektif akademis, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori manajemen layanan publik, terutama dengan memberikan gambaran empiris tentang bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Dengan menjelaskan kondisi aktual dari variabel kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk studi lanjutan. Hasil penelitian akan memberikan bantuan yang lebih besar kepada masyarakat dan meningkatkan kekuatan Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan nasional. . Diharapkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Nguntoronadi I akan semakin optimal melalui peningkatan kompetensi petugas, penyediaan fasilitas yang nyaman, dan penerapan standar pelayanan publik yang profesional. Diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan kesetiaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai lembaga kesehatan profesional, humanis, dan berorientasi pada kesejahteraan publik. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Puskesmas dan pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan pelayanan publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi aspek layanan yang paling signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel utama, yaitu kualitas pelayanan, agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Lalu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan penelitian tentang manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat komunitas. Dengan menjawab pertanyaan penelitian yang menunjukkan bahwa isi penelitian ini hanya menggambarkan satu variabel saja, yaitu kualitas pelayanan, diharapkan hasilnya bisa berkontribusi pada pengembangan teori manajemen pelayanan publik dan praktik pengelolaan fasilitas kesehatan. Puskesmas Nguntoronadi I juga dapat lebih memahami kebutuhan masyarakat dan meningkatkan partisipasi warga dalam menjaga kesehatan bersama. Secara keseluruhan, latar belakang ini menunjukkan pentingnya penelitian untuk menggali data dan menganalisis realitas kualitas pelayanan di Puskesmas, serta memahami kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Oleh karena itu, studi ini relevan dan signifikan dalam konteks pembangunan kesehatan nasional yang bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sehat dan adil

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk mengukur dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Dengan pendekatan kuantitatif, kami dapat mengumpulkan data yang terukur dari sampel yang mewakili populasi yang diteliti. Tujuan utamanya adalah untuk melihat bagaimana dimensi kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien secara objektif. Subjek penelitian dalam studi ini terdiri dari 88 pasien yang berada di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Pemilihan subjek dilakukan melalui metode purposive sampling. Sesuai dengan penjelasan Sugiyono (2016), purposive sampling adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Apriyanti et al., 2019). Kriteria yang ditetapkan untuk responden dalam penelitian ini meliputi: (1) pasien yang telah menerima pelayanan minimal dua kali dalam enam bulan terakhir, (2) berusia 17 tahun ke atas, (3) memiliki kemampuan membaca dan menulis, dan (4) bersedia berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner secara sukarela. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yang terdiri dari 10 pertanyaan mengenai dimensi kualitas layanan. Kualitas layanan diukur berdasarkan empat dimensi yang dikembangkan oleh Mettal dan Lessar (1996), yaitu:

1. Keandalan — kemampuan petugas dalam memberikan layanan dengan tepat dan sesuai prosedur (2 pertanyaan),
2. Tanggapan — kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu pasien (3 pertanyaan),
3. Personalisasi — perhatian dan keramahan petugas terhadap kebutuhan pasien (2 pertanyaan), dan
4. Wujud — kondisi fasilitas fisik, peralatan, serta kenyamanan lingkungan Puskesmas (3 pertanyaan).

Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 5 poin, yang berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya, sehingga data yang diperoleh akurat dan konsisten.

3. HASIL

Studi ini melibatkan 88 pasien dari Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri. Sebagian besar orang yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas adalah perempuan, dengan 82 orang perempuan dan 6 orang laki-laki, menurut data karakteristik responden. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang menjawab menganggap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas berada pada kategori sangat baik.

Lebih dari sembilan puluh persen orang yang menjawab survei menyatakan bahwa mereka setuju dan sangat setuju bahwa petugas dapat memberikan layanan yang tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Setelah mengikuti pelatihan yang sesuai, petugas juga dinilai memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal komunikasi, mayoritas responden mengatakan bahwa informasi yang diberikan petugas jelas dan mudah dipahami. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa petugas yang sopan dan ramah juga mendapat tanggapan positif dari mayoritas pasien.

Selain itu, responden menilai aspek bukti fisik dengan baik. Sebagian besar pasien mengatakan bahwa peralatan medis dan fasilitas Puskesmas lengkap, modern, dan memberikan kenyamanan pasien. Sekitar 92% orang yang menjawab mengatakan bahwa lingkungan Puskesmas bersih, terorganisir, dan nyaman digunakan. Secara keseluruhan, 94,3% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri baik. Hasil ini menunjukkan bahwa dari semua indikator yang diukur dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diterima pasien berada pada kategori yang sangat baik.

Tabel 1. Jenis Kelamin

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Laki-laki	6	6.7	6.8	6.8
	Perempuan	82	91.1	93.2	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 1, dari total 88 responden yang disurvei berarti 97,8% responden. Sebagian besar responden adalah perempuan, yang mewakili lebih dari 90% dari total responden yang valid. Hanya enam responden yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan dua data tidak tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas, di mana perempuan umumnya lebih aktif dalam menggunakan fasilitas kesehatan.

Menurut Khatimah et al. (2019), wanita lebih sering mengakses layanan kesehatan

dibandingkan dengan laki-laki. Hasil survei ini sejalan dengan temuan tersebut, yang menunjukkan dominasi perempuan dalam penggunaan layanan kesehatan di Puskesmas. Keaktifan perempuan dalam mengakses layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesadaran akan kesehatan dan kebutuhan untuk merawat kesejahteraan keluarga. Oleh karena itu, pemahaman tentang aspek gender dalam penggunaan layanan kesehatan sangat penting untuk merancang program yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Maulany et al., 2021).

Tabel 2. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	20	22.7	22.7	22.7
	26-35 tahun	20	22.7	22.7	45.5
	36-25 tahun	24	27.3	27.3	72.7
	46-55 tahun	20	22.7	22.7	95.5
	56-65 tahun	4	4.5	4.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 2, dari hasil survei terhadap 88 responden, diketahui bahwa distribusi usia sebagian besar berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia 17-25 tahun dan 26-35 tahun masing-masing berjumlah 20 orang atau sekitar 22,7%. Kelompok usia 36-45 tahun menjadi kelompok terbesar dengan jumlah 24 responden atau 27,3%. Selain itu, kelompok usia 46-55 tahun juga memiliki 20 responden, sementara kelompok usia tertua antara 56-65 tahun berjumlah paling sedikit, yakni 4 responden. Dengan demikian, mayoritas responden termasuk dalam rentang usia yang sedang aktif. Hasil penelitian Marysya (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan antara umur dan partisipasi lebih tua seseorang, lebih banyak partisipasi. (Sundari &Virianita, 2020).

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan yang disurvei didominasi oleh individu berusia dewasa muda hingga paruh baya, yang mengindikasikan tingkat partisipasi yang tinggi dari kelompok usia tersebut dalam kegiatan yang menjadi objek survei. Pemahaman terhadap distribusi usia ini penting untuk mengarahkan pengembangan dan penyesuaian layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan kelompok usia yang paling banyak terlibat.

Tabel 3. Keandalan Pegawai Puskesmas dalam Menangani Masalah Layanan

		Frequeny	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.2	2.3	2.3
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	0	0	0	0
	Setuju	54	60.0	62.4	63.6
	Sangat Setuju	32	35.6	36.4	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Pada Tabel 3, terkait dengan keandalan pegawai Puskesmas dalam menangani masalah layanan, sebagian besar responden menunjukkan pandangan yang positif. Hampir 98% responden memberikan tanggapan, di mana lebih dari 60% menyatakan setuju dan lebih dari 8% menyatakan sangat setuju. Hanya dua responden yang menunjukkan ketidaksetujuan yang kuat. Temuan ini menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan pegawai dalam memberikan layanan, yang merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Responden yang puas dengan keandalan petugas Puskesmas cenderung mengalami pengalaman positif saat menerima layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan keandalan dalam penyampaian layanan dapat berkontribusi pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk terus memperbaiki keandalan pegawainya agar dapat lebih baik memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Awalinda et al., 2019).

Tabel 4. Pelatihan dan Pengetahuan Pegawai Puskesmas

		Frequeny	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	6	6.7	6.8	8.0
	Setuju	0	0	0	0
	Sangat Setuju	51	56.7	58.0	65.9
	Total	30	33.3	34.1	100.0
		88	97.8	100.0	

Pada Tabel 4, mengenai kecukupan pelatihan dan pengetahuan karyawan, responden menunjukkan pandangan yang sangat positif. Sebagian besar responden, lebih dari 90%, menyatakan setuju atau sangat setuju tentang kompetensi karyawan setelah mengikuti pelatihan yang sesuai. Hanya satu responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan yang lainnya

bersikap netral. Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan dianggap memiliki. kompetensi yang cukup untuk menjalankan tugas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap keandalan layanan yang disediakan.

Keberadaan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan primer sangatlah penting. Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh besar terhadap kinerja mereka. Ketika karyawan memiliki kompetensi yang baik, ini akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Maka, investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Sahputri et al., 2024).

Tabel 5. Komunikasi Informasi Layanan oleh Pegawai Puskesmas

		Frequeny	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	5	5.6	5.7	6.8
	Setuju	49	54.4	55.7	62.5
	Sangat Setuju	33	36.7	37.5	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 5, hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai Puskesmas sangat baik. Lebih dari 90% responden memberikan tanggapan setuju atau sangat setuju terkait kemampuan petugas dalam mengkomunikasikan informasi layanan. Hanya sedikit responden yang bersikap netral, dan satu responden menyatakan ketidaksetujuan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, petugas Puskesmas dianggap mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Komunikasi yang efektif ini berperan penting dalam membangun kepercayaan dan pemahaman masyarakat mengenai layanan yang tersedia.

Kualitas layanan tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari interaksi dan komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Kualitas komunikasi yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk terus meningkatkan keterampilan komunikasi para pegawainya agar informasi yang disampaikan selalu relevan dan jelas. Upaya ini akan mendukung peningkatan kualitas layanan dan mempermudah pasien dalam mengakses layanan yang mereka perlukan (Laila & Paramarta, 2024).

Tabel 6. Kecepatan Layanan Pegawai Puskesmas

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	5	5.6	5.7	5.7
	Setuju	51	56.7	58.0	63.6
	Sangat Setuju	32	35.6	36.4	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 6, responden memberikan penilaian yang sangat positif mengenai kecepatan layanan yang disediakan oleh pegawai Puskesmas. Lebih dari 90% responden menyatakan setuju atau sangat setuju dengan kecepatan layanan yang mereka terima. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap netral, dan tidak ada yang menunjukkan ketidaksetujuan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, petugas Puskesmas dianggap mampu memberikan layanan dengan respons yang cepat dan efisien, mencerminkan komitmen mereka terhadap kepuasan pasien.

Kecepatan dalam memberikan layanan sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, karena dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Efektivitas dimensi responsivitas dalam pelayanan terlihat dari hasil ini, di mana responden merasakan dampak positif dari layanan yang diberikan dengan cepat. Oleh karena itu, upaya Puskesmas untuk terus meningkatkan kecepatan layanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan (Ferreira et al., 2023).

Tabel 7. Kesediaan Pegawai Puskesmas untuk Membantu

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	5	5.6	5.7	5.7
	Setuju	50	55.6	56.8	62.5
	Sangat Setuju	33	36.7	37.5	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 7, responden menunjukkan pandangan yang sangat positif terhadap kesediaan pegawai Puskesmas dalam memberikan bantuan. Hampir semua responden

menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa petugas Puskesmas siap membantu. Tidak ada responden yang menunjukkan ketidaksetujuan atau bersikap netral, sebagaimana terlihat dari hasil sebelumnya. Analisis dilakukan terhadap 88 responden, karena dua responden tidak memiliki data akibat kendala sistem. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai Puskesmas dianggap responsif dan bersedia memberikan bantuan kepada pasien yang memerlukan layanan. Sebagian besar responden menilai bahwa petugas Puskesmas sangat peduli dan berkomitmen terhadap kebutuhan pasien selama proses pelayanan kesehatan. Data ini mencerminkan pentingnya responsivitas, yang menurut Mahmud (2020) merupakan kemampuan karyawan untuk membantu pasien dan merespons permintaan mereka secara tepat. Hal ini termasuk memberikan informasi yang akurat mengenai layanan yang tersedia. Oleh karena itu, kesediaan pegawai untuk membantu berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan (Purwitasari et al., 2023)

Tabel 8. Sikap Ramah dan Sopan Pegawai Puskesmas

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	8	8.9	9.1	9.1
	Setuju	42	46.7	47.7	56.8
	Sangat Setuju	38	42.2	43.2	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Pada Tabel 8 terlihat bahwa sikap ramah dan sopan pegawai Puskesmas memperoleh respons mayoritas positif dari responden. Sebanyak lebih dari 90% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa pegawai memiliki sikap interpersonal yang baik, sementara 8,9% responden menyatakan netral. Dominasi penilaian positif ini menunjukkan bahwa aspek perilaku interpersonal petugas Puskesmas telah memenuhi harapan pasien. Dalam bidang pelayanan kesehatan, keramahan dan kesopanan merupakan salah satu elemen yang penting, karena berhubungan langsung dengan persepsi kenyamanan, rasa aman, serta penghargaan terhadap martabat pasien. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sinaga et al. (2022) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik bukan hanya berfungsi untuk membangun hubungan yang harmonis, tetapi juga membantu mencegah sekaligus menyelesaikan potensi konflik antara petugas dan pasien.

Selain itu, sikap ramah dan sopan merupakan bagian dari kualitas layanan yang bersifat non-teknis tetapi memiliki kontribusi signifikan terhadap pembentukan kepercayaan (trust) dan

pengalaman layanan secara keseluruhan. Pada konteks dimensi kualitas layanan seperti personalisasi (personalization) pada instrumen Mittal dan Lassar (1996), perhatian interpersonal yang ditunjukkan melalui sikap ramah dapat membuat pasien merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar objek layanan. Hal ini berdampak pada peningkatan persepsi kualitas layanan serta secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, data menunjukkan bahwa aspek interpersonal pegawai Puskesmas berada pada kategori baik dan menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan primer.

Tabel 9. Penampilan Profesional Pegawai Puskesmas

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	5	5.6	5.7	5.7
	Setuju	45	50.0	51.1	56.8
	Sangat Setuju	39	42.2	43.2	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 9, penilaian terhadap penampilan profesional pegawai Puskesmas cenderung sangat positif, mayoritas responden menyatakan setuju (51,1%) atau sangat setuju (43,2%), sehingga respons positif mencapai 94,3%, sedangkan respons netral hanya 5,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek penampilan fisik, kerapian, dan atribut profesional pegawai (mis. seragam, identitas, sikap formal) secara umum telah memenuhi ekspektasi pasien Puskesmas. Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan konsep tangibles dalam kerangka kualitas layanan (Parasuraman et al.; Mittal & Lassar, 1996) yang menyatakan bahwa atribut fisik layanan dan presentasi personel memengaruhi persepsi kualitas awal pasien dan membentuk kesan profesionalisme organisasi.

Persepsi positif terhadap penampilan profesional berpotensi memperkuat kredibilitas institusional dan kepercayaan pasien (trust), yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, citra profesional yang tercermin melalui penampilan petugas juga dapat menurunkan kecemasan pasien, memperlancar komunikasi, serta meningkatkan komplians pasien terhadap anjuran medis. Namun, meskipun proporsi netral relatif kecil, keberadaan responden yang netral layak mendapat perhatian sebagai indikasi adanya variasi pengalaman atau ekspektasi di antara subkelompok pasien; hal ini membuka peluang untuk analisis kualitatif lanjutan guna mengidentifikasi determinan penilaian

netral tersebut.

Tabel 10. Kelengkapan dan Modernitas Peralatan Puskesmas

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	11	12.2	12.5	13.6
	Setuju	52	57.8	59.1	72.7
	Sangat Setuju	24	26.7	27.3	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan Tabel 10, persepsi responden terhadap kelengkapan dan modernitas peralatan Puskesmas menunjukkan kecenderungan positif. Sebanyak 59,1% responden menyatakan setuju dan 27,3% menyatakan sangat setuju bahwa peralatan di Puskesmas memadai dan modern, persentase total dari respons positif mencapai 86,4%. Sebaliknya, 12,5% memilih netral dan hanya 1,1% menyatakan sangat tidak setuju. Distribusi ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai bahwa aspek sarana-prasarana, meliputi ketersediaan alat diagnostik, kondisi/kebaruan peralatan, serta kesiapan operasional cukup memenuhi ekspektasi fungsional mereka saat menerima layanan.

Temuan ini dapat ditempatkan pada dimensi tangibles dalam kerangka kualitas layanan (Mittal & Lassar, 1996), di mana atribut fisik dan kondisi peralatan berperan sebagai sinyal profesionalisme dan kapabilitas pelayanan. Persepsi positif terhadap kelengkapan dan modernitas peralatan berpotensi meningkatkan kepercayaan pasien, memperlancar proses klinis, serta mendukung efisiensi pemberian layanan, faktor yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, adanya responden yang netral atau tidak setuju (13,6% gabungan) menandakan keberagaman pengalaman, bahkan adanya gap operasional yang harus diantisipasi, misalnya ketidakkonsistenan ketersediaan alat antar shift, masalah perawatan/preventive maintenance, atau keterbatasan fungsional meski secara kuantitas alat terpenuhi. Oleh karena itu disarankan agar Puskesmas melakukan (1) audit inventaris berkala dan pemetaan kebutuhan prioritas, (2) program pemeliharaan preventif untuk menjamin kesiapan alat, (3) alokasi anggaran terencana untuk pembaruan teknologi kritis, serta (4) survei kualitatif lanjutan untuk mengeksplorasi alasan di balik respons netral/negatif sehingga intervensi dapat lebih tepat sasaran (Er, 2024).

Tabel 11. Kenyamanan dan Daya Tarik Fasilitas Puskesmas

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	7	7.8	8.0	8.0
	Setuju	53	58.9	60.2	68.2
	Sangat Setuju	28	31.1	31.8	100.0
	Total	88	97.8	100.0	

Berdasarkan tabel 11, menunjukkan persepsi masyarakat tentang kenyamanan dan daya tarik fasilitas Puskesmas. Sebanyak 60,2% orang menjawab menyatakan Setuju, dan 31,2% menyatakan Sangat Setuju. Oleh karena itu, secara keseluruhan, 92 persen dari responden memberikan umpan balik positif, sedangkan 8 persen dari responden memberikan umpan balik netral. Persentase responden yang menilai setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa aspek kenyamanan ruang tunggu, kebersihan area pelayanan, dan penataan fasilitas umum sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, persentase responden yang memberikan umpan balik netral menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil populasi tidak setuju Puskesmas dapat mempertimbangkan hal ini untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas fisik. Secara keseluruhan, temuan ini menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana masyarakat melihat aspek kenyamanan fasilitas Puskesmas. Temuan tersebut memperkuat hubungan antara kualitas lingkungan pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan dasar. Bukti fisik (bahan) mengacu pada daya tarik lokasi fisik perusahaan, peralatan dan bahan, serta bagaimana karyawan terlihat saat melayani pelanggan. (Santika et al., 2024).

Tabel 12. Penilaian Keseluruhan terhadap Kualitas Layanan

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Netral	5	5.6	5.7	5.7
	Setuju	53	58.9	60.2	65.9
	Sangat Setuju	30	33.3	34.1	100.0

Total	88	97.8	100.0

Berdasarkan tabel 12, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Puskesmas sangat baik secara keseluruhan. Sebagian besar responden, 60,2%, menyatakan bahwa mereka setuju, dan 34.1% menyatakan bahwa mereka sangat setuju, sehingga secara keseluruhan 94,3% responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan. Sebagian kecil dari peserta, 5.7%, bersikap netral. Dengan lebih dari 90% responden memberikan tanggapan positif, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas telah berhasil menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun, ada beberapa peserta yang netral, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk mencapai standar kepuasan yang sempurna, yang dapat menjadi fokus perbaikan berkelanjutan. Untuk memberikan layanan yang baik, kualitas layanan harus selalu ditingkatkan untuk mencapai derajat kesehatan terbaik bagi seluruh masyarakat. (Ramadhan et al., 2021).

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang melibatkan 88 responden, terlihat bahwa mayoritas peserta adalah perempuan, dengan jumlah mencapai 82 orang, sedangkan laki-laki hanya 6 orang. Temuan ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Khatimah et al. (2019), yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih sering mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Kecenderungan ini mungkin disebabkan oleh kesadaran perempuan yang lebih tinggi terhadap kesehatan diri dan keluarga. Oleh karena itu, aspek gender perlu diperhatikan dalam perencanaan dan pengembangan layanan kesehatan di masyarakat (Maulany et al., 2021). Mengenai keandalan pegawai Puskesmas dalam memberikan layanan, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif. Hampir semua responden setuju atau sangat setuju bahwa pegawai Puskesmas dapat diandalkan untuk menangani berbagai masalah layanan. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Keandalan petugas merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, di mana semakin andal petugas, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan pendapat Awalinda et al. (2019) yang menekankan pentingnya profesionalisme dan tanggung jawab tenaga kesehatan terhadap kualitas layanan publik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa lebih dari 90% responden merasa pegawai Puskesmas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup setelah mengikuti pelatihan. Ini menunjukkan bahwa karyawan dianggap kompeten dalam melaksanakan tugas mereka. Kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas

pelayanan kesehatan, karena kinerja yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Pendapat Sahputri et al. (2024) menegaskan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan adalah investasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan kejelasan informasi, sebagian besar responden juga memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pegawai Puskesmas dalam menyampaikan informasi. Lebih dari 90% responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Komunikasi yang baik antara pegawai dan pasien sangat penting dalam membangun kepercayaan serta pemahaman terhadap layanan kesehatan. Laila dan Paramarta (2024) menyebutkan bahwa kejelasan informasi merupakan aspek penting dalam menciptakan hubungan positif antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi pegawai perlu terus ditingkatkan untuk menjaga mutu pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kecepatan layanan di Puskesmas sudah baik. Lebih dari 90% responden setuju atau sangat setuju bahwa layanan diberikan dengan cepat dan efisien. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien. Menurut Ferreira et al. (2023), kecepatan dalam pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena pasien cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan waktu tanggap dan efisiensi petugas. Oleh karena itu, efektivitas dalam proses pelayanan perlu terus ditingkatkan agar kepuasan pasien tetap tinggi.Selanjutnya, mengenai kesediaan pegawai dalam membantu pasien, sebanyak 50 responden menyatakan setuju, 33 sangat setuju, dan 5 bersikap netral. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pegawai Puskesmas dinilai responsif dan memiliki kemauan tinggi untuk membantu pasien. Mahmud (2020) menjelaskan bahwa responsivitas adalah kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Sikap sigap dan empati pegawai terhadap pasien menjadi faktor penentu kualitas layanan. Oleh karena itu, penting bagi pegawai untuk terus menunjukkan sikap peduli agar hubungan antara petugas dan pasien tetap harmonis (Purwitasari et al., 2023).

Dalam aspek sikap interpersonal, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pegawai Puskesmas bersikap ramah dan sopan. Lebih dari 90% responden memberikan tanggapan positif, sedangkan sisanya bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan perilaku profesional dan menghargai pasien selama proses pelayanan. Menurut Sinaga et al. (2022), keramahan dan kesopanan adalah aspek nonteknis yang penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien. Sikap interpersonal yang baik juga dapat memperkuat hubungan antara tenaga medis dan masyarakat serta menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Penilaian terhadap penampilan profesional pegawai juga menunjukkan hasil positif. Sebanyak 94,3% responden menyatakan bahwa pegawai Puskesmas

tampil rapi, sopan, dan menunjukkan kesan profesional. Penampilan yang baik merupakan bagian dari dimensi tangible dalam kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi awal pasien terhadap mutu layanan (Mittal & Lassar, 1996). Penampilan profesional tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Persepsi responden terhadap kelengkapan dan modernitas peralatan menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar responden menilai fasilitas dan peralatan di Puskesmas sudah memadai dan berfungsi dengan baik. Persepsi positif ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana telah memenuhi ekspektasi pasien. Namun, ada sebagian kecil responden yang bersikap netral, menunjukkan perlunya perawatan rutin dan pembaruan alat agar kualitas pelayanan tetap terjaga (Er, 2024). Dalam hal kenyamanan fasilitas, sebanyak 92% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa lingkungan Puskesmas nyaman dan tertata baik. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah mampu menciptakan suasana pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman bagi pasien. Kenyamanan lingkungan merupakan bagian penting dari kualitas layanan karena berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap profesionalisme dan mutu pelayanan (Santika et al., 2024). Oleh karena itu, pemeliharaan rutin fasilitas dan kebersihan lingkungan harus terus dijaga agar kenyamanan pasien tetap optimal.

Secara keseluruhan, penilaian terhadap kualitas layanan Puskesmas menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 94,3% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa layanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan. Ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas telah memenuhi harapan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menekankan pentingnya dimensi keandalan, responsivitas, perhatian interpersonal, dan fasilitas fisik dalam menciptakan kepuasan pasien (Mittal & Lassar, 1996; Ramadhan et al., 2021). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan dimensi kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian di Puskesmas Nguntoronadi I Wonogiri menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat baik dari berbagai elemen seperti keandalan pegawai, kecepatan layanan, kesediaan pegawai untuk membantu, kesopanan pegawai, hingga penampilan profesional pegawai. Mayoritas dari 88 orang yang menjawab menyatakan bahwa layanan yang mereka terima sudah sangat baik, terutama dalam hal daya tanggap dan keandalan petugas. Pegawai dinilai mampu menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan memberikan layanan dengan cepat, ramah, dan sesuai prosedur. Kondisi fisik fasilitas yang nyaman dan sikap profesional petugas juga membantu pasien merasa lebih baik tentang kualitas layanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien menunjukkan respon positif terhadap semua elemen kualitas layanan utama, yaitu keandalan, responsivitas, personalisasi, dan bukti fisik. Sebagai evaluasi, Puskesmas Nguntoronadi I memiliki kemampuan untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan, terutama dalam hal pemeliharaan fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan yang konsisten di setiap waktu pelayanan. Keterlibatan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama dapat lebih diperkuat dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pihak Puskesmas terus melakukan evaluasi berkala terhadap standar mutu layanan serta memberikan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan agar kompetensinya selalu terjaga. Pemerintah daerah juga diharapkan mendukung peningkatan sarana dan prasarana kesehatan sebagai bentuk investasi jangka panjang dalam pelayanan publik. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pengembangan kajian dengan menambahkan variabel lain seperti komunikasi interpersonal, loyalitas pasien, dan budaya organisasi agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

5. DAFTAR PUSTAKA

Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, *3*(1), 88-94.

Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, *8*(2), 1252-1262.

Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, *6*(1).

BAILANG, I. P. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado.

Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, *21*(1), 13-29.

Er, R. S. (2024). ANALISIS SERVQUAL LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS KEDUNDUNG KOTA MOJOKERTO. *PARETO: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, *7*(1), 77-84.

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023, February). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 5, p. 639). Mdpi. https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Hasyim, K., Andri, S., RFS, H. T., & Heriyanto, M. (2024, December). Pengaruh Perilaku Tenaga Kesehatan Terhadap Budaya Organisasi di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, pp. 25-31).

Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, *9*(2).

Maulany, R. F., & Dianingati, R. S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi akses

kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, *4*(2).

Mittal, B., & Lassar, W. M. (1996). The role of personalization in service encounters. *Journal of retailing*, *72*(1), 95-109. https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90007-X

Pebriyanti, W., & Rinaldi, A. (2024). Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, Garut. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(4), 8194-8203.

Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132

Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, *12*(2), 58-63.

Robbani, I., & Lukitasari, L. (2025). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cangkuang. Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS), 6(2), 422–433. https://doi.org/10.36085/jems.v6i2.8136

Sahputri, A., Linda, H., & Surgia, P. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Jurnal Promotif Preventif*, *7*(6), 1268-1274.

Santika, M., Anjasmari, N. M. M., & Noorrahman, M. F. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KENYAMANAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS LAMPIHONG KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN. *Jurnal Pelayanan Publik*, *1*(2), 643-648.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, *4*(1).

Sinaga, H., Nina, & Hafizurrachman. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Kerja, Lingkungan Kerja. *Jurnal Manajerial*, *13*(5), 9–19.

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, *4*(1), 45-64.

Tuzzahra, A. H., Idris, H., Hasyim, H., Fajar, N. A., Windusari, Y., & Sari, N. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit: Tinjauan Sitematik Indentifikasi Area Perlu Perbaikan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*

(MPPKI), *7*(2), 292-298. https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435

Village, C. U., & District, C. (2020). Partisipasi Masyarakat dan Keberhasilan Pengembangan "Kampoeng Wisata Cinangneng" Desa Cihideung Udik, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat*, *4*(4), 695-712. https://doi.org/10.29244/jskpm.4.5. 695-712

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat