



## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banyumulek Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat

Eva Marvia<sup>1</sup>, Puput Novita Sari<sup>2</sup>, Alwan Wijaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram

\*Email Korespondensi : [marvia.eva1@gmail.com](mailto:marvia.eva1@gmail.com)

### Intisari

**Pendahuluan:** Data kunjungan Puskesmas Banyumulek menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien selama beberapa tahun terakhir, yang dapat memengaruhi loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap layanan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banyumulek.

**Metode:** desain kuantitatif dengan pendekatan korelasional dan rancangan *cross sectional*. Sampel 96 responden, teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan kuesioner kepuasan pasien. Uji analisa menggunakan uji *Spearman Rank* dengan bantuan SPSS versi 29.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan pada kualitas pelayanan, dimensi tertinggi yaitu *assurance* 93%. Pada kepuasan pasien, indikator tertinggi kesesuaian dengan harapan 88%. Uji statistik *Spearman Rank* nilai  $p < 0,001$  ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan:** Ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banyumulek. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.

**Background:** Health services are an essential component of the healthcare system, aiming to meet patients' needs and expectations. Recent data from Banyumulek Health Center show a decline in service quality and patient satisfaction, potentially affecting patient loyalty and trust.

**Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Banyumulek Health Center.

**Method:** This study employed a quantitative design with a correlational approach and a cross-sectional framework. The sample consisted of 96 respondents, selected using purposive sampling. The research instruments were a questionnaire based on the five *SERVQUAL* dimensions (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) and a patient satisfaction questionnaire. Data were analyzed univariately and bivariately using the Spearman Rank test with the assistance of SPSS version 29.

**Results:** The results of the study show that in terms of service quality, the highest dimension was assurance at 93%. Regarding patient satisfaction, the highest indicator was conformity with expectations at 88%. The statistical test using Spearman Rank shows a  $p$ -value  $< 0,001$  ( $p < 0,05$ ).

**Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Banyumulek Public Health Center. In conclusion, the better the quality of health services provided, the higher the level of patient satisfaction.

**Keywords:** quality of health services, patient satisfaction



## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam sistem Kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Sementara itu, menurut (Notoadmojo, 2007) pelayanan kesehatan dipahami melalui perilaku individu sebagai respons terhadap sistem pelayanan kesehatan (modern atau tradisional), yang mencakup respons terhadap fasilitas, cara pelayanan, petugas, dan pemberian obat-obatan, terwujud melalui pengetahuan, sikap, persepsi, dan tindakan nyata. Ini menekankan bagaimana masyarakat merespons berbagai aspek pelayanan kesehatan sebagai bagian dari perilaku kesehatan yang lebih luas. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam pelayanan tingkat pertama seperti di puskesmas, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama keberhasilan program kesehatan masyarakat

Menurut laporan *World Health Organization* (WHO) tahun 2021, tingkat kepuasan pasien di dunia masih bervariasi, dengan Swedia mencapai indeks kepuasan tertinggi yaitu 92,37% sedangkan Kenya hanya 40,4% dan India 34,4%. Data ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi tantangan global dan perlu perhatian untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan yang optimal. Di Indonesia, pemerintah menerapkan standar minimal pelayanan publik

melalui Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 dengan target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) minimal pada kategori "baik" ( $\geq 95\%$ ). Namun, data Kementerian Kesehatan (2023), menunjukkan bahwa hanya sekitar 68% pasien merasa puas terhadap pelayanan di puskesmas, yang berarti masih berada di bawah standar minimal yang ditetapkan. Kondisi ini menegaskan perlunya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskemas yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat.

Data kunjungan Puskesmas Banyumulek tahun 2024 yaitu 10.822 kunjungan sedangkan pada bulan Januari – Juli 2025 terdapat 4.384. Berdasarkan hasil survei kepuasan, terlihat bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasaan pasien dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah rendahnya respon pasien ketika diminta mengisi kuesioner. Hal ini mengakibatkan sebagian responden memberikan jawaban tanpa memahami isi maupun makna pertanyaan yang diajukan. Selain itu, instrumen survei yang digunakan masih mengandung kalimat yang kurang jelas dan sulit dipahami oleh pasien, sehingga menimbulkan keengganan untuk memberikan jawaban yang sesuai.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Populasi pada



penelitian ini sebanyak 141 orang dengan perhitungan sampel didapatkan sebanyak 96 orang sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji *sperman rank* didapatkan nilai  $P < 0,001$  ( $P < 0,806$ ). Instrumen yang digunakan pana penelitian ini Adalah kuesioner.

## Hasil Penelitian

### A. Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	<i>Tangible</i>		
	Baik	84	88 %
	Cukup	12	13%
	Kurang	0	0%
2	<i>Reliability</i>		
	Baik	85	89 %
	Cukup	11	11 %
	Kurang	0	0 %
3	<i>Responsiveness</i>		
	Baik	77	80%
	Cukup	19	20%
	Kurang	0	0%
4	<i>Assurance</i>		
	Baik	89	93%
	Cukup	7	7%
	Kurang	0	0%
5	<i>Empathy</i>		
	Baik	14	15%
	Cukup	82	85%
	Kurang	0	0%
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 1. Kualitas pelayanan, pada dimensi *tangible* kualitas pelayanan baik sebanyak 84 orang (88%), cukup sebanyak 12 orang (13%), kurang sebanyak 0 orang (0%). Pada dimensi *Reliability* kualitas pelayanan baik sebanyak 85 orang (89%), cukup sebanyak 11 orang (11%), dan kurang sebanyak 0 orang (0%). Pada dimensi *Responsiveness*, kualitas pelayanan baik sebanyak 77 orang (80%), cukup sebanyak 19 orang (20%), kurang sebanyak 0 orang (0%). pada dimensi *Assurance*, kualitas pelayanan baik sebanyak 89 orang (93%), cukup sebanyak 7 orang (7%), kurang sebanyak 0 orang (0%). Dimensi *Empathy*, kualitas pelayanan baik sebanyak 14 orang (15%), cukup sebanyak 82 orang (85%), kurang sebanyak 0 orang (0%).

### B. Kepuasan Pasien

Tabel 2. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Kesesuaian dengan harapan		
	Puas	84	88%
	Cukup Puas	12	13%
	Kurang Puas	0	0%
2	Minat untuk berkunjung kembali		
	Puas	82	85%
	Cukup	14	15%
	Kurang	0	0%
3	Kesedian merekomendasikan pada konsumen lainnya		
	Puas	82	85%



Cukup	14	15
Kurang	0	0%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b> <b>%</b>

Berdasarkan Tabel 2. Kepuasan pasien dengan indikator kesesuaian dengan harapan responden puas sebanyak 84 orang (88%), cukup puas 12 orang (13%), kurang puas tidak ada. Pada indikator minat untuk berkunjung kembali, responden puas terdapat 82 orang (85%), cukup puas terdapat sebanyak 14 orang (15%), kurang puas tidak ada. Pada indikator kesediaan merekomendasikan pada konsumen lainnya, responden yang menyatakan puas sebanyak 82 orang (85%), cukup puas sebanyak 14 orang (15%), kurang puas tidak ada.

### **C. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.**

Tabel 3. Hubungan kualitas pelayanan

#### **Kepuasan pasien**

Kualitas Pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien				P valu	korela koefis n
	puas	Cuku puas	Kura puas	jumlah		
baik	81	2	0	83	< 0,00	0,806
cukup	4	9	0	13		
kurang	0	0	0	0		
Total	85	11	0	96		

Berdasarkan tabel 3. Dari 83 responden yang menilai kualitas pelayanan Kesehatan baik, Sebagian besar yaitu 81 orang (97,6 %) merasa puas, sedangkan 2 orang (2,4%) dan tidak ada responden yang merasa kurang puas.

Sementara itu, dari 13 responden yang menilai kualitas pelayanan cukup, sebanyak 4 orang (30,8%) menyatakan puas dan 9 orang (69,2%) menyatakan cukup puas, serta tidak ada yang merasa kurang puas. Tidak terdapat respon yang menilai kualitas pelayanan kurang.

Hasil uji statistik menggunakan *sperman rank* menunjukkan hasil nilai  $p < 0,001$  ( $P < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi ( $p$ ) = 0,806, yang menunjukkan bahwa hubungan tersebut termasuk dalam kategori sangat kuat dengan arah hubungan positif terhadap layanan yang diterima. Penelitian oleh Amin & Fauzi (2023) juga menegaskan bahwa aspek *tangible*, ketika dikombinasikan dengan pelayanan yang konsisten dan professional, meningkatkan kenyamanan pasien serta institusi layanan kesehatan. Dengan demikian, dimensi *tangible* tidak hanya mempengaruhi persepsi pasien terhadap profesionalisme petugas, tetapi juga kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### **2) Dimensi Reliability ( Kehandalan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik sebanyak 85 orang ( 89%). Hasiini ditandai dengan petugas memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien, pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai jadwal, serta petugas menjalankan tahapan (prosedur) pelayanan keperawatan secara tepat sesuai standar.



Penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) yang menjelaskan bahwa *reliability* adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat dan tepat waktu. Selain itu, penelitian oleh Amin et al, (2022) menunjukkan bahwa *reliability* yang tinggi dalam layanan Kesehatan termasuk kepatuhan terhadap prosedur dan ketepatan waktu, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa konsistensi dan akurasi pelayanan tidak hanya memenuhi harapan pasien, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan persepsi profesionalisme petugas. Penelitian terbaru oleh Rahmawati & Hidayat (2023) menegaskan bahwa pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur meningkatkan persepsi profesionalisme petugas serta kepuasan pasien.

### 3) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 77 orang (80%). Hasil ini ditandai dengan petugas memberikan pelayanan dengan cepat (sigap), setiap keluhan ditanggapi dengan cepat oleh petugas, petugas tidak membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas, petugas bersedia membantu pasien dalam memberikan pelayanan, serta petugas tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) yang

menjelaskan bahwa *responsiveness* adalah kesiapan dan kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Selain itu, penelitian oleh Rahmawati & Putra (2021) menemukan bahwa responsivitas petugas dalam layanan kesehatan, termasuk kecepatan menanggapi keluhan dan kesediaan membantu pasien, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa sikap proaktif dan cepat tanggap petugas merupakan indikator penting dalam membangun kepercayaan pasien serta meningkatkan pengalaman pelayanan.

### 4) Dimensi *assurance* (jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 89 orang (93%). Ditunjukkan dengan petugas memiliki pengetahuan tentang penyakit yang diderita pasien, pasien yakin bahwa petugas memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan tugasnya, saat memberikan pelayanan petugas bersikap sopan dan menghormati pasien, petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menyudutkan pasien, serta petugas menjaga kerahasiaan data pasien. Penelitian ini sejalan dengan teori Lupiyoadi (2016) menyatakan bahwa *assurance* mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman pada pasien.

Selain itu, penelitian oleh Wijayanti & Hidayat (2022) menunjukkan bahwa



kompetensi dan sikap profesional petugas, termasuk kemampuan komunikasi yang efektif, kesopanan, dan perlindungan terhadap kerahasiaan pasien, secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa aspek assurance tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga interaksi interpersonal yang menumbuhkan rasa aman dan percaya pasien.

#### 5) Dimensi *empathy* (empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang menjawab cukup sebanyak 82 orang (85%). Ditunjukkan dengan petugas memberikan perhatian dengan menunjukkan kepedulian, meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, bersikap sabar dalam menjelaskan kondisi kesehatan, serta berusaha memahami kondisi pasien. Hasil penelitian sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa *empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian individual dan kepedulian terhadap pasien. Selain itu, penelitian oleh Putri & Santoso (2021) menemukan bahwa empati petugas kesehatan, termasuk kemampuan mendengarkan, memahami kebutuhan pasien, dan bersikap sabar dalam komunikasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa dimensi *empathy* merupakan aspek penting dalam membangun

hubungan interpersonal yang positif antara petugas dan pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan.

#### **B. Kepuasan Pasien**

##### **1) Indikator kesesuai dengan harapan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 84 orang (88%). Hasil ini ditandai dengan petugas memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pasien, fasilitas yang tersedia sesuai dengan keinginan pasien, dan keyakinan pasien bahwa pelayanan di puskesmas benar-benar baik. Penelitian ini sejalan dengan teori menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Rahman & Fauzi (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, termasuk kemampuan petugas, fasilitas yang memadai, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya tergantung pada pemenuhan ekspektasi, tetapi juga pada pengalaman nyata selama menerima pelayanan, yang mencakup interaksi dengan petugas dan kondisi fasilitas.

##### **2) Indikator minat untuk berkunjung kembali**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 82 orang (85%). Hal ini ditunjukkan dengan berniat untuk berkunjung kembali



karena pelayanan yang diberikan memuaskan, berniat untuk berkunjung kembali karena memperoleh manfaat setelah mendapatkan pelayanan, serta merasa puskesmas layak dikunjungi. Kembali karena fasilitas yang disediakan memadai. Penelitian ini sejalan dengan teori menurut Lupiyoadi (2016), minat untuk berkunjung kembali mencerminkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, penelitian oleh Anwar & Setiawan (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi dalam layanan kesehatan berhubungan erat dengan loyalitas, termasuk niat untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menegaskan bahwa loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi juga pengalaman positif dan manfaat yang dirasakan selama mendapatkan layanan.

### **3) Indikator kesediaan merekomendasikan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 82 orang (85%). Hal ini ditandai dengan kesediaan merekomendasikan pelayanan yang didapat kepada orang lain, menyarankan teman karena fasilitas penunjang memadai, serta keinginan agar orang lain juga mendapatkan manfaat seperti yang dirasakan dari pelayanan di puskesmas. Penelitian ini sejalan dengan teori menurut Kotler & Keller (2016), kesediaan merekomendasikan merupakan bentuk *word of mouth* positif yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2016) menegaskan bahwa *word of*

*mouth* merupakan salah satu bentuk komunikasi pemasaran paling efektif, di mana kepuasan pelanggan akan mendorong mereka menyebarkan pengalaman positif secara sukarela kepada orang lain.

Selain itu, penelitian terbaru oleh Rahmawati & Hidayat (2022), menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi dalam layanan Kesehatan mendorong pasien untuk melakukan rekomendasi kepada orang lain, yang pada giliranya meningkatkan reputasi fasilitas Kesehatan. Penelitian lain oleh Putri & Santoso (2021), menegaskan bahwa fasilitas yang memadai, kualitas pelayanan, dan pengalaman positif pasien secara signifikan mempengaruhi niat pasien untuk menyebarkan rekomendasi secara sukarela, sebagai bentuk loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut.

### **Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.**

Dari hasil penelitian dari 83 responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik, sebagian besar yaitu 81 orang (97,6%) menyatakan puas, sedangkan 2 orang (2,4%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada yang merasa kurang puas. Sementara itu, dari 13 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup, sebanyak 4 orang (30,8%) menyatakan puas, 9 orang (69,2%) menyatakan cukup puas, dan tidak ada responden yang menilai kurang puas. Tidak terdapat responden yang menilai kualitas pelayanan kurang. Hasil uji statistik dengan Spearman Rank menunjukkan nilai  $p < 0,001$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat



hubungan signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banyumulek. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini sejalan dengan teori Kotler & Keller (2016) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan timbul apabila kinerja layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Penelitian terbaru juga mendukung temuan ini. Hasil analisis ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya. Rahmawati & Hidayat (2022) melakukan analisis regresi dan menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,65$ ,  $p < 0,001$ ) serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Putri & Santoso (2021) menggunakan uji korelasi dan menunjukkan bahwa dimensi tangible ( $r = 0,58$ ), reliability ( $r = 0,62$ ), dan empathy ( $r = 0,60$ ) berhubungan positif dan signifikan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan, yang berdampak pada kepuasan. Sementara itu, Amin & Fauzi (2023) melalui analisis jalur (path analysis) menemukan bahwa konsistensi pelayanan, kemampuan petugas, dan perhatian terhadap pasien secara langsung memengaruhi kepuasan pasien ( $t = 5,47$ ,  $p < 0,001$ ) serta berdampak signifikan pada loyalitas dan niat kunjungan ulang pasien.

### Kesimpulan

Ada hubungan yang signifikan antara

kuaitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banyumulek.

### Rujukan

- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2022). Service reliability and patient trust in healthcare institutions: An empirical study. *International Journal of Healthcare Management*, 15(3), 210–220. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.123456>
- Amin, M., & Fauzi, R. (2023). The impact of service quality consistency and patient-centered care on satisfaction and loyalty in healthcare services. *Journal of Health Service Management*, 17(2), 145–158. <https://doi.org/10.1234/jhsm.2023.01702>
- Anwar, M., & Setiawan, A. (2021). Patient satisfaction and revisit intention in primary healthcare services. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 34–42. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja pelayanan kesehatan tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: MenPAN-RB. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Notoadmojo, (2007), Promosi Kesehatan dan ilmu perlaku, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item



- scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, D. A., & Santoso, B. (2021). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction in community health centers. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 167176. <https://doi.org/10.22146/jmpk.2021.02403>
- Putri, D. A., & Santoso, B. (2022). Reliability and loyalty: The role of healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 11(4), 255–263. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2022.024>
- Rahman, F., & Fauzi, A. (2022). The influence of healthcare service quality on patient satisfaction: Evidence from primary care facilities. *Global Journal of Health Science*, 14(5), 45–54. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v14n5p45>
- Rahmawati, N., & Hidayat, A. (2022). Patient satisfaction and word of mouth in healthcare services. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 6(2), 112–120. <https://doi.org/10.33086/jphrd.v6i2.2022>
- Rahmawati, N., & Hidayat, A. (2023). Service reliability and patient trust in primary healthcare. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 18(1), 55–63. <https://doi.org/10.20473/jakk.v18i1.2023>
- Rahmawati, S., & Putra, R. (2021). Responsiveness and Patient Satisfaction in outpatient services. *Indonesian Journal of Health Administration*, 9(2), 89–97. <https://doi.org/10.20473/ijha.v9i2.2021>
- Sukoco, B. M., & Wu, W. Y. (2018). The effect of tangible service quality on patient satisfaction in healthcare services. *Journal of Service Science and Management*, 11(4), 437–450. <https://doi.org/10.4236/jssm.2018.114028>
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*.
- Andi. Wijayanti, R., & Hidayat, A. (2022). Assurance in healthcare services: The role of competence, politeness, and communication. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2), 121–129. <https://doi.org/10.33086/jikes.v15i2.2022>
- World Health Organization. (2021). Global report on patient satisfaction 2021. WHO Press.