



HUBUNGAN PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN DI PUSKESMAS PAKUNIRAN

Irsi Hajar Aflahah¹, Husnul Khotimah², Novela Eka Candra Dewi³

(^{1, 2, 3}) Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

✉ Corresponding author:
irsihajaraflaha@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan layanan kesehatan yang memberikan kepuasan pada setiap pengguna pelayanan Kesehatan, dengan kepuasan rata-rata masyarakat dan pemberi layanan kesehatan sesuai dengan standar, kode etik profesi dan perkembangan ilmu serta teknologi. Pada penelitian ini membahas tentang hubungan persepsi Masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan dipuskesmas pakuniran. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan dipuskesmas pakuniran. Metode: Penelitian ini menggunakan desain cross sectional populasi penelitian ini ialah Masyarakat yang diperiksa dipuskesmas pakuniran yang rawat jalan berjumlah 275 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh 162 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup responden cukup memilih jawaban dengan pemberian tanda tertentu dari pertanyaan yang di ajukan. pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji statistik Korelasi Spearman's rho, penelitian ini dilakukan dipuskesmas pakuniran pada bulan juli 2023. Hasil: Hasil uji korelasi Spearman, s rho didapatkan nilai P sebesar (0,000) karena nilai $P < 0,05$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan di puskesmas pakuniran di dapatkan hasil dengan kategori kualitas pelayanan dengan baik dan mengatakan puas dengan kualitas pelayanan dipuskesmas pakuniran sesuai dengan persentase 98,8%. Kesimpulan: Terdapat pelayanan kualitas yang baik antara Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan di Puskesmas Pakuniran.

Kata Kunci: Persepsi, kualitas pelayanan, kepuasan.

Abstract

Introduction: Health services are health services that provide satisfaction to every user of health services, with the average satisfaction of the community and health care providers by standards, professional codes of ethics and the development of science and technology. This study discusses the relationship between community perceptions of service quality and satisfaction at the Pakuniran Health Center. Research Objectives: To determine the relationship between community perceptions of service quality and satisfaction at the Pakuniran Health Center. Methods: This study used a cross-sectional design; the population of this study was the community that examined the outpatient Pakuniran health centre, totalling 275 people. The sampling technique used the Slovin formula, and 162 people were obtained. Data was collected with a closed questionnaire, and the respondents simply chose the answer by giving certain marks from the questions asked. A quantitative descriptive approach using Spearman's rho Correlation statistical test, this research was conducted at the Pakuniran Health Center in July 2023. Results: The results of the Spearman's rho correlation test obtained a P value of (0.000) because the P value < 0.05 , so there is a significant relationship between the relationship between public perceptions of service quality and satisfaction at the Pakuniran health centre in getting results with the category of service quality well and saying satisfied with the quality of service

at the Pakuniran health centre according to the percentage of 98.8%. Conclusion: There is good quality service in the relationship between community perceptions of service quality and satisfaction at Pakuniran Health Center.

Keywords: *perception; service quality; satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi salah satu penunjang terhadap meningkatnya mutu pelayanan sebuah instansi, Karena kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidak puasan terhadap pelanggan (Walukow et al., 2019). Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan diperlukan untuk menunjukkan bahwa suatu jasa lebih unggul dan memiliki manfaat (Maameah et al., 2022). Pelayanan publik juga sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Hasrillah et al., 2021).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaanya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik (Ulpah, 2020).

Penelitian yang di lakukan oleh I. K. Sari, (2020) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas urug kota tasikmalaya. Dalam penelitian lainnya oleh Surasdiman et al., (2019) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas batu-batu kabupaten soppeng. Menurut penelitian Anggraini, (2023) bahwa masih ada pasien yang mengeluh bahwasanya kualitas pelayanan di puskesmas kait kait masih kurang, dari bukti fisik seperti fasilitas loket yang tidak ada microfon, ketanggapan yang masih kurang dalam hal pemanggilan pasien, kehandalan masih kurang dalam memberikan pelayanan seperti dalam memberikan informasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang saya lakukan pada tanggal 31 mei 2023 di puskesmas pakuniran berdasarkan mini riset yang di lakukan terhadap 2 penerima layanan puskesmas berpendapat bahwasannya pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal, hal itu dapat di lihat dari antrian yang masih Panjang dan mengakibatkan pasien lama menunggu, serta ruangan tunggu yang kurang memadai seperti ruangnya yang sempit, Dari hal itu mengakibatkan rasa kurang puas yang dirasakan oleh penerima pelayan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak puskesmas.

Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki pengertian: "Kepuasan ialah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan" (Tanisri & Setyorini, 2022). Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan

serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Manorek et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Mengetahui hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan di puskesmas pakuniran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah yang terdaftar di puskesmas pakuniran sejumlah 275 populasi. Sampel penelitian ini sebanyak 162 orang yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pada penelitian ini menggunakan random sampling. Adapun kriteria inklusinya ialah Pasien yang menerima pelayanan di puskesmas dan Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi pasien yang tunanetra, pasien yang tidak bisa membaca dan pasien yang rawat inap. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dengan pernyataan tertutup, menggunakan uji statistik Korelasi Spearman's rho.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karateristik Responden (n=162)

Karateristik Responden	F	%
Usia		
20-30	77	47,5
30-40	54	33,3
40-50	16	9,9
50-60	15	9,3
Pekerjaan		
Wiraswasta	62	38,3
IRT	77	47,5
Tidak bekerja	23	14,2
Pendidikan		
SD	30	18,5
SMP	34	19,6
SMA	98	60,5
Total	162	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa hasil penelitian dari 162 responden terdapat usia paling banyak 30-40 tahun dengan persentase 33,3% Pendidikan terakhir sebanyak SMA sebanyak 98 orang atau 60,5%. dan pekerja yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 77 orang dengan persenstase 47,5%.

Tabel 2. Persepsi Masyarakat tentang kualitas pelayanan di puskesmas pakuniran

Kualitas Pelayanan	Pasien Puskesmas Pakuniran	
	F	%
Baik	160	98,2
Buruk	2	1,2
Total	162	100

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwasanya responden yang kualitas pelayanannya baik di dapatkan hasil 160 responden dengan persentase (98,8%) sedangkan 2 responden (1,2%) menjawab kualitas pelayanan buruk.

Tabel 3. Tingkat kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pakuniran

Kepuasan	Pasien Puskesmas Pakuniran	
	F	%
Puas	161	99,4
Tidak Puas	1	0,6
Total	162	100

Berdasarkan table 5.6 di atas menunjukkan tingkat kepuasan pada Masyarakat di puskesmas pakuniran yang menjawab puas sebanyak 161 orang dengan persentase 99,4% dan yang menjawab tidak puas terhadap kepuasan Masyarakat di puskesmas pakuniran yaitu 1 orang dengan hasil (0,6%).

Tabel. 4 Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dengan kepuasan di Puskesmas Pakuniran

Kep u asan	Kualitas Pelayanan				Coef. Core latio n	Nilai Sign.
	Baik		Buruk			
	F	%	F	%		
Puas	160	98,8	1	0,6	0,571	0,000
Tidak Puas	0		1	0,6		
Total	160	98,8	2	1,2		

Berdasarkan tabel 5.7 di dapatkan bahwa 160 responden dengan persentase 98,8% mengatakan puas dengan kualitas pelayanan yang baik, 1 responden dengan persentase 0,6% mengatakan puas dengan kualitas pelayanan yang buruk. Dan 1 responden dengan persentase 0,6% mengatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang buruk.

Tabel 5. Korelasi rank spearmen Antara Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan di Puskesmas Pakuniran

		Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Correlation Coefficient Sig(2-tailed) N	1.000 162	.705 162
Kepuasan	Correlation Coefficient Sig(2-tailed) N	.705 .000 162	1.000 162

Pembahasan

Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pakuniran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan juli 2023 di puskesmas pakuniran dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan mayoritas 160 responden dengan persentase 98,8% mengatakan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas pakuniran sudah baik, karena daya tanggap petugas memberikan pelayanan dengan cepat, dan di dapatkan 2 orang (1,2%) mengatakan kualitas pelayanan di puskesmas pakuniran buruk karena kehandalan dokter bertindak tidak cepat. Menurut asumsi peneliti Kualitas pelayanan yang dilakukan di puskesmas pakuniran terbilang baik namun, terdapat kendala dalam hal keberadaan dokter yang dibidang cukup kurang dalam segi pelayanan, dikarenakan dokter yang melakukan tugas di puskesmas pakuniran lebih sering tidak tepat waktu saat jam kerja, sehingga pasien dan masyarakat yang membutuhkan seorang dokter harus menunggu sampai dokter tiba, hal tersebut di nilai kurang memuaskan dalam segi pelayanan yang dilakukan di puskesmas pakuniran, beberapa pasien merasa kecewa.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harahap & Utami, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik timbul apabila harapan pasien tentang pelayanan yang terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian S. Sari & Suhita, (2022) di ketahui bahwa mutu pelayanan di puskesmas dalam kategori baik seperti memberikan pelayanan dengan sesuai keinginan pasien selalu mendengar dengan sabar keluhan pasien. Penelitian lain juga dilakukan Luthfi et al., (2023) persepsi pasien terhadap pelayanan di puskesmas Arogan lambalek cukup baik petugas memperlakukan dengan baik prosedurnya mudah tidak berbelit belit sehingga membuat pasien nyaman. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nazarudin & Wijaya, (2022) persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Ar-royyan, sudah di kategorikan puas dari segi pelayanan, pasien sangat puas dengan pelayanan yang sudah ada, petugas sangat ramah.

Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda. Persepsi dapat dipandang sebagai proses seseorang menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan informasi untuk suatu gambaran yang member arti. setiap orang terhadap mutu berbeda, persepsi dipengaruhi banyak hal, yaitu: latar belakang pengetahuan, pengalaman, imajinasi, harapan-harapan, informasi, kesehatan, kepentingan dan lain-lain. Oleh karena itu, persepsi mempunyai sifat subjektif, yang dipengaruhi oleh isi memorinya. hal-hal yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan Beberapa orang dapat mempunyai persepsi yang berbeda dalam melihat suatu objek yang sama, perbedaan persepsi mutu dapat disebabkan karena pengaruh latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan (Jalilah & Prapitasari, 2021).

Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pakuniran

Berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa kepuasan Masyarakat di puskesmas pakuniran di kategorikan puas atau tergolong tinggi kepuasannya sebanyak 161 orang 99,4%, mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan puskesmas pakuniran sesuai harapan karena prasarana sudah memadai, dan 1 orang (0,6%) mengatakan tidak puas karena kinerja dokter tidak selalu tepat waktu.

Asumsi peneliti bahwa kepuasan pelayanan di puskesmas pakuniran berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di pakuniran dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik maka terciptalah kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Setiawati & Suparti, (2023) Pengukuran kinerja puskesmas terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dianggap penting guna menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas dalam kualitas pelayanan yang di berikan oleh puskesmas sebagai lembaga publik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Angeli & Susilawati, (2023) terdapat hubungan kepuasan Masyarakat, terdapat pelayanan Kesehatan di puskesmas di Sumatra utara kualitas mutu yang di amati oleh asesor yang akan nanti di nilai di nilai sesuai dengan setandar yang telah ada.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas dan

sebaliknya. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan (Triwijayanti & Rahmania, 2022).

Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tingkat kepuasan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran. Pelanggan yang dimaksud dapat dikatakan sebagai pasien, karena untuk pelayanan kesehatan pasienlah yang menjadi pelanggan jasa pelayanan kesehatan (L. M. Sari & Nashrulloh, 2022).

Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan di Puskesmas Pakuniran

Dari data tabel 4 dapat dilihat responden mengatakan puas dengan kualitas pelayanan di puskesmas pakuniran yang sesuai dengan persentase 98,8% dan 0,6% mengatakan puas dengan kualitas pelayanan yang tidak sesuai. Berdasarkan tabel 5 Hasil uji statistic korelasi Spearmans rho didapatkan bahwa didapatkan bahwa nilai P sebesar 0,000. Karena nilai $P < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan hubungan persepsi Masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan di puskesmas pakuniran. Serta di dapatkan nilai coefficient correlations (0,705) yang berarti tingkat korelasi kuat antara hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di puskesmas pakuniran.

Hasil analisis peneliti ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurbaiti et al., (2023) menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan nilai yang positif mengenai hubungan persepsi kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan Masyarakat pesisir Pantai puskesmas dengan hasil uji korelasi produk momen terdapat nilai $r = 0,651$ dan nilai $p = 0,001$. Penelitian juga dengan Khoerunnisa et al., (2022) Berdasarkan hasil uji statistic Chi Square nilai yang diperoleh yaitu P-Value 0.000. Hasil P-Value < 0.05 maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur.

Pelayanan kesehatan merupakan layanan kesehatan yang memberikan kepuasan pada setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan kepuasan rata-rata masyarakat dan pemberi layanan kesehatan sesuai dengan standar, kode etik profesi dan perkembangan ilmu serta teknologi. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merupakan gambaran layanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi maka dipastikan pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik walaupun tidak semua pasien merasakan kepuasan yang sama. Sebagai contoh pelayanan kesehatan pada rumah sakit tipe A, B dan C akan berbeda sesuai dengan standar pelayanan kesehatan masing-masing sesuai dengan tingkatannya sehingga kepuasan pasien pun akan menyesuaikan tingkatan pelayanan (Wardani et al., 2023).

Pelayanan juga sangat penting untuk dapat membentuk kepercayaan pasien kepada puskesmas, sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen. Mutu pelayanan puskesmas adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan oleh pasien memenuhi keinginan pasien (Yani et al., 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi Masyarakat tentang kualitas pelayanan sudah baik di puskesmas pakuniran dengan persentase 9,8%, terdapat kepuasan Masyarakat di puskesmas pakuniran dengan persentasi 99,4% dan berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dengan kepuasan Di Puskesmas Pakuniran, dengan nilai sig (0,000), serta didapatkan nilai coefficient correlations (0,705) yang berarti tingkat korelasi kuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat yang mana telah banyak membantu peneliti baik secara dukungan moril maupun materil dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angeli, B. R., & Susilawati, S. (2023). Comparison of community satisfaction with health services at accredited health centres in north Sumatra. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 49–58.
- [2] Anggraini, D. F. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kait-Kait Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2022*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- [3] Harahap, D. R., & Utami, T. N. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES" (Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 12(2), 162–165.
- [4] Hasrillah, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Respon Publik*, 15(8), 12–17.
- [5] Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- [6] Khoerunnisa, T., Puji, L. K. R., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97–107.
- [7] Luthfi, F., Reynaldi, F., & Rahmi, M. (2023). Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 239–246.
- [8] Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Kesmas*, 11(4).
- [9] Manorek, L., Tucunan, A. A. T., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2).
- [10] Nazarudin, R., & Wijaya, L. (2022). Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 12(23), 61–69.
- [11] Nurbaiti, A., Iriyanto, G., & Suhat. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pesisir Pantai Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah di Puskesmas Panggarangan Lebak Banten. *Healthy Papua: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 6(1), 380–389.
- [12] Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207.
- [13] Sari, L. M., & Nashrulloh, D. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV. Mitra Cendekia Media.
- [14] Sari, S., & Suhita, B. M. (2022). Analisis Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Journal of Health Science Community*, 3(2), 85–90.
- [15] Setiawati, B., & Suparti, H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan*

Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis, 7(1), 97–104.

- [15] Surasdiman, S., Ilyas, G. B., & Azis, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- [16] Tanisri, R. H. A., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94.
- [17] Triwijayanti, R., & Rahmania, A. (2022). *Buku Monograf Mutu Pelayanan Puskesmas dalam Persepsi Pasien*. CV. Mitra Cendekia Media.
- [18] Ulpah, H. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- [19] Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(4).
- [20] Wardani, N. I., Wijayanti, L. A., Siburian, U. D., Prayogi, A., Faisal, A. D., Hikmah, H., Ria, M. B., & Ujung, R. M. (2023). *Teori Manusia Sebagai Makhluk Berbudaya, Beretika, Dan Berestetika*.
- [21] Yani, R. W. E., Handayani, A. T. W., Kiswaluyo, H. H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, E. A. A. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember.