

Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Pagar Dewa Lampung Barat)

Hepiana Patmarina¹, Dandy Prayoga^{2*}

^{1,2*} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Email: hepiana@ubl.ac.id¹, dandy.21011156@student.ubl.ac.id^{2*}

Abstrak. Di Puskesmas Pagar Dewa, Lampung Barat, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tetapi masih ditemukan berbagai keluhan dari pasien yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang dianggap rumit dan berbelit-belit, waktu tunggu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan, keterbatasan fasilitas fisik yang kurang memadai, serta sikap petugas yang terkadang kurang responsif dan kurang komunikatif dalam melayani pasien. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan nyata antara harapan pasien terhadap pelayanan yang ideal dengan kenyataan yang diterima di lapangan. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas pagar dewa lampung barat). Studi ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif asosiatif. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 66 orang, di mana seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan metode sampel jenuh. Digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t, dan uji koefisien determinasi. Temuan ini menjelaskan jika tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan jika peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan sangat penting, tidak hanya untuk menjaga tingkat kepuasan pasien yang sudah ada, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan responsif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien.

Abstract. At Puskesmas Pagar Dewa, West Lampung, continuous efforts have been made to improve the quality of healthcare services in order to meet the needs and expectations of the community. However, various patient complaints still persist, particularly regarding complex and convoluted service procedures, long waiting times before receiving treatment, inadequate physical facilities, as well as staff attitudes that are sometimes unresponsive and lack effective communication. These conditions have created a clear gap between patients' expectations of ideal service and the reality they experience on the ground. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction (A Case Study at Puskesmas Pagar Dewa, West Lampung). The study employs a quantitative associative approach. The number of respondents in this research is 66 people, in which the entire population is used as the sample through a saturated sampling method. Several statistical tests were conducted, including validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t-test, and coefficient of determination (R^2). The findings indicate that the level of service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction. These results highlight the importance of continuously improving service quality not only to maintain existing levels of patient satisfaction but also to enhance public trust in the health center as a reliable and responsive provider of medical services.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction.

Pendahuluan

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas di Indonesia beroperasi di bawah naungan Dinas Kesehatan kabupaten atau kota, dengan tujuan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat kecamatan (Ramadhani & Hermana, 2023). Puskesmas memiliki peran vital dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat dan mendukung pemeliharaan kesehatan penduduk (Maniagasi, 2022). Pelayanan publik yang efektif sangat bergantung pada peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari sisi internal maupun eksternal lembaga (Rahmat, 2021). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat, harapan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik semakin tinggi. Oleh karena itu, standar mutu tinggi kini menjadi tuntutan yang tidak hanya berlaku pada sektor bisnis, tetapi juga pada penyelenggaraan layanan publik, termasuk di instansi pemerintah yang diharapkan dapat menghadapinya dengan baik (Afriyani *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan konsumen. Seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan berkualitas, Puskesmas dan rumah sakit dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan agar memenuhi ekspektasi pasien (Laila, 2024). Pencapaian kualitas pelayanan yang optimal membutuhkan sistem manajerial yang solid dan melibatkan seluruh aspek operasional di Puskesmas (Daulay *et al.*, 2024). Di tengah globalisasi, fokus para peneliti dan praktisi semakin diarahkan untuk menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan publik, dalam hal ini, berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Tilaar & Patmarina, 2020). Puskesmas, sebagai bagian penting dari sistem kesehatan primer, memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Selain sebagai penyedia layanan kesehatan dasar, Puskesmas juga bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan program kesehatan di tingkat lokal (Hutahayan, 2020). Di Puskesmas Pagar Dewa, Lampung Barat,

berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terus dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa keluhan masih sering ditemukan, antara lain terkait dengan prosedur yang dianggap rumit, waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas, serta sikap petugas yang kurang responsif dan komunikatif dalam memberikan pelayanan. Ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diperbaiki. Padahal, untuk mewujudkan tujuan nasional Indonesia Sehat, pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan berkualitas sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, Puskesmas Pagar Dewa perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan pada berbagai aspek pelayanan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Penelitian sebelumnya oleh Anggraeni & Adriansyah (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan di Puskesmas Taman Sidoarjo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Penelitian oleh Putri *et al.* (2022) juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung pada tahun 2022. Temuan oleh Maria Nafrida Ampu & Fitriyaningsih (2020) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Desa Suanæ berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS di tahun 2020. Sebagian besar penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lebih banyak difokuskan pada fasilitas kesehatan di wilayah perkotaan atau rumah sakit besar dengan sumber daya yang lebih memadai. Sementara itu, penelitian yang menilai kualitas pelayanan di Puskesmas daerah pedesaan atau terpencil, seperti Puskesmas Pagar Dewa, Lampung Barat, masih relatif sedikit. Padahal, kondisi geografis, keterbatasan sarana, serta karakteristik masyarakat di daerah tersebut memiliki potensi besar dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Rumusan masalah yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan di Puskesmas Pagar Dewa berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini

bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam ranah pelayanan kesehatan, kualitas layanan sangat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, sikap tenaga medis, serta fasilitas yang tersedia memengaruhi kepuasan pasien.

Tinjauan Literatur

Kualitas Pelayanan

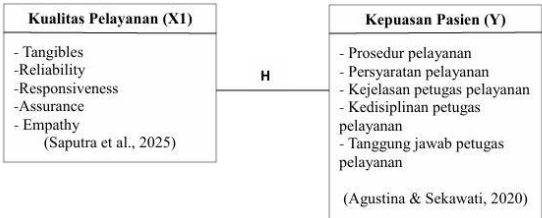
Pelayanan kesehatan yang berkualitas tercermin dari kesesuaiannya dengan standar operasional dan etika profesi yang telah ditetapkan (Fernandes & Nurvita, 2022). Kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui berbagai dimensi yang dipandang dari sudut pandang pengguna maupun penyedia layanan. Respon emosional positif atau negatif yang dirasakan individu muncul setelah mereka membandingkan pengalaman mereka terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang telah mereka bentuk sebelumnya (Hakim & Patmarina, 2023). Dari sisi pengguna, kualitas pelayanan lebih berkaitan dengan seberapa baik petugas Puskesmas dapat merespons kebutuhan pasien, serta bagaimana komunikasi yang terjalin, termasuk dalam hal sikap ramah dan komitmen dalam memberikan pelayanan (Pratidina, 2022). Saputra *et al.* (2025) menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) *Tangibles*
Penampilan fasilitas, staf, dan media komunikasi yang tersedia.
- 2) *Reliability*
Kemampuan untuk menepati janji dan memberikan layanan secara tepat dan akurat.
- 3) *Responsiveness*
Kecepatan staf dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan pasien.
- 4) *Assurance*
Kemampuan staf dalam membangun kepercayaan dan rasa aman pada pasien.
- 5) *Empathy*
Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan individu pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien tercapai ketika kualitas layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien, ketidakpuasan atau kekecewaan akan timbul (Sembiring & Sinaga, 2022). Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan harapan mereka dengan kinerja layanan kesehatan yang mereka terima (Helmalia *et al.*, 2024). Seringkali, kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan gabungan antara perasaan puas dan tidak puas. Namun, mencapai kepuasan total dari semua pasien merupakan tantangan, karena tidak realistis berharap semua pasien akan merasa puas tanpa adanya keluhan terkait layanan yang diberikan (Prawita *et al.*, 2020). Menurut Agustina & Sekawati (2020), beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
Langkah-langkah yang harus diikuti pasien dalam mendapatkan layanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan
Dokumen atau ketentuan yang perlu dipenuhi oleh pasien.
- 3) Kejelasan Petugas
Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien.
- 4) Kedisiplinan Petugas
Ketepatan waktu dan kepatuhan petugas dalam menjalankan tugas mereka.
- 5) Tanggung Jawab Petugas
Keseriusan dan komitmen petugas dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pasien.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini berfokus pada peranan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas.

Kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non-medis tidak hanya mencerminkan profesionalisme dan efisiensi kerja, tetapi juga memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Di Puskesmas Pagar Dewa, Kabupaten Lampung Barat, kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan di Puskesmas Pagar Dewa. Penelitian oleh Surachman & Agustina (2023) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang. Temuan serupa ditemukan dalam penelitian oleh Susanti *et al.* (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar, terutama pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan temuan-temuan sebelumnya, hipotesis penelitian ini didasarkan pada anggapan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pagar Dewa memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis studi yang melibatkan pengumpulan data numerik dan pengolahan data menggunakan teknik statistik untuk menganalisis hubungan antar variabel (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 66 pasien yang pernah berobat di Puskesmas Pagar Dewa dalam dua bulan terakhir. Metode *sampel jenuh* digunakan, di mana seluruh populasi tersebut dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien di Puskesmas Pagar Dewa. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Desain analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa uji statistik, yaitu:

- 1) Uji Validitas
Untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.
- 2) Uji Reliabilitas
Untuk menguji konsistensi hasil yang diperoleh dari instrumen yang digunakan.
- 3) Uji Asumsi Klasik
Termasuk uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, yang digunakan untuk menguji kelayakan data dalam analisis regresi linier berganda.
- 4) Analisis Regresi Linier Berganda
Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- 5) Uji Hipotesis (Uji t)
Untuk menguji hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien) secara statistik.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen (kuesioner) dalam penelitian ini dapat mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 66 responden, dapat diketahui bahwa item pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan dengan r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada variabel X1 (kualitas pelayanan) dan Y (kepuasan pasien) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner diuji dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel, yang berarti instrumen tersebut menghasilkan hasil yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah data tersebar secara normal dalam populasi. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, sehingga distribusi data residual dapat dianggap normal. Dengan demikian, syarat normalitas telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan yang kuat antar variabel independen. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas yang signifikan. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel X adalah di atas 0,1, dan nilai VIF untuk variabel X adalah 1.000. Karena nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variasi residual berbeda antara pengamatan dalam model regresi. Hasil uji menunjukkan bahwa penyebaran titik residual tidak menunjukkan pola tertentu, yang berarti data memenuhi kriteria homoskedastisitas (variasi residual yang konstan).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y). Persamaan regresi yang dihasilkan dari analisis ini adalah:

$$Y = a + B_1X_1 \\ Y = -0,452 + 0,991X_1$$

Nilai konstanta sebesar -0,452 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dianggap tidak ada perubahan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan pasien akan berada pada posisi negatif. Ini mengindikasikan bahwa tanpa adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan, kepuasan pasien tidak akan tercapai secara optimal. Sebaliknya, koefisien regresi sebesar 0,991 pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan positif yang

signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan ini menguatkan argumen bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak yang besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pada penelitian ini, uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel, di mana derajat kebebasan (df) dihitung sebagai $n - k - 1$ (dengan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Dalam penelitian ini, nilai t tabel yang diperoleh adalah 2,085 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah 27,231, yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,085. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H1 diterima. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Dalam penelitian ini, nilai R^2 yang diperoleh adalah 0,921 atau 92,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 92,1% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan 7,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, ditemukan bahwa t hitung sebesar 27,231 lebih besar dibandingkan dengan t tabel yang bernilai 1,999. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kualitas pelayanan yang

dimaksud mencakup beberapa dimensi, antara lain: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik layanan yang nyata. Aspek-aspek tersebut terbukti mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara efektif. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini mencerminkan efektivitas strategi yang diterapkan oleh penyedia layanan kesehatan. Dengan adanya hubungan yang signifikan ini, penting bagi instansi pelayanan kesehatan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya berpengaruh pada citra positif lembaga, tetapi juga dapat mendorong loyalitas pasien dalam jangka panjang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mahfudhoh & Muslimin (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Cilegon. Penelitian Najib (2022) juga mendukung hasil tersebut, dengan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari, Gunung Kidul, DI Yogyakarta. Selain itu, penelitian Herudiansyah *et al.* (2023) mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, termasuk pada konteks Puskesmas Taman, Sidoarjo. Hal ini menegaskan pentingnya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan untuk memastikan kepuasan pasien yang lebih baik.

Kesimpulan

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), yang berarti peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Koefisien determinasi sebesar 92,1% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran besar dalam menjelaskan variabilitas kepuasan pasien.

Peningkatan mutu pelayanan memiliki potensi besar untuk memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien, meskipun faktor lain di luar pelayanan juga turut memengaruhinya. Untuk itu, Puskesmas Pagar Dewa, Lampung Barat, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Fokus peningkatan harus diarahkan pada aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti responsivitas, empati, keandalan, dan jaminan pelayanan. Untuk mendukung hal ini, disarankan agar Puskesmas Pagar Dewa menyelenggarakan program pelatihan rutin bagi seluruh tenaga kesehatan dan staf pelayanan, dengan tujuan meningkatkan keterampilan komunikasi, responsif terhadap kebutuhan pasien, serta memperkuat sikap empatik dan profesionalisme. Selain itu, evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan yang ada sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan yang tepat sasaran. Dengan perbaikan berkelanjutan di berbagai aspek tersebut, diharapkan Puskesmas Pagar Dewa dapat menjadi fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang andal, responsif, dan dipercaya oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148-165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>.
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *JIK (JURNAL ILMU KESEHATAN)*, 6(1), 1-6.
- Daulay, I., Ahmad, H., Hadi, A. J., Hasibuan, M., & Permayasa, N. (2024). Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Akreditasi Puskesmas Sosopan Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang

- Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1322-1333. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i5.5299>.
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17-28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>.
- Helmalia, S. M., Rohayani, L., Setiawati, S., Oyoh, O., & Inayah, I. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, 2(1), 34-43.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9-17.
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- 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). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>.
- Maniagasi, Y. G. (2022). Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Depapre Kabupaten Jayapura. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 2(2), 69-85.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DI Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 35-44.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1111.
- Pratidina, R. A. (2022). *Aksesibilitas Puskesmas Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Purworejo* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Prawita, D., Lukitaningsih, A., & Welsa, H. (2020). Analisis Price Discount Dan Perceived Usefulness Terhadap Minat Pembelian Ulang Menggunakan Fintech Melalui Intervening Customers Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gopay Di Kota Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Daulat Rakyat*, 4(2), 147-160.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Rahmat, A. (2021). *Hubungan sekolah dan masyarakat: mengelola partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu sekolah*. Zahir Publishing.
- Ramadhani, A., & Hermana, C. (2023). Strategi Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 102-115.

- Saputra, D. M. D., Partina, A., & Amallia, B. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(1), 1-13. <https://doi.org/10.35917/cb.v6i1.568>.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421-429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>.
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118-125.
- Tilaar, A. D., & Patmarina, H. (2020). Effect Of Compensation And Motivation To Work The Service Of Hospital Natar Medika. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Universitas Bandar Lampung*, 11(1), 470864.