

Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, dan Citra Puskesmas Sebangki, Kalimantan Barat

Theodora Dona Mila ^{1*}, Farida Yuliaty ², Rukhiyat Syahidin ³, Taufan Nugroho ⁴, Kosasih ⁵

^{1*,2,3,4,5} Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia.

Email: donahardi11@gmail.com ^{1*}, farida.yuliaty@usbypkp.ac.id ², rukhiyatmars@yahoo.com ³,
ibr_nug@yahoo.co.id ⁴, kosasih@usbypkp.ac.id ⁵

Histori Artikel:

Dikirim 19 September 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 10 November 2025; *Diterima* 10 Januari 2026; *Diterbitkan* 1 Februari 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Faradila, D., Sidik, M. M. A., & Astuti, S. (2026). Pengaruh Environmental, Social And Governance (Esg) Disclosure Mila, T. D., Yuliaty, F., Syahidin, R., Nugroho, T., & Kosasih, K. (2026). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, dan Citra Puskesmas Sebangki, Kalimantan Barat. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(1), 111-125. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i1.5611>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki, Kabupaten Landak, Kalimantan Barat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 128 responden pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai melalui perbaikan mutu layanan, ketersediaan dan kenyamanan fasilitas, serta penguatan citra positif puskesmas di mata masyarakat. Di antara ketiga variabel, kualitas pelayanan kesehatan memiliki nilai rata-rata paling rendah, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Implikasi penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen puskesmas dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas Kesehatan; Citra Puskesmas; Kepuasan Pasien; Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to analyze the influence of healthcare service quality, healthcare facilities, and community health center (Puskesmas) image on outpatient satisfaction at Sebangki Community Health Center, Landak Regency, West Kalimantan. The research employed a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 128 outpatient respondents. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, multiple linear regression, correlation coefficient, and coefficient of determination. The results indicate that service quality, healthcare facilities, and Puskesmas image have a positive effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously. The findings affirm that patient satisfaction can be enhanced through improvements in service quality, the availability and comfort of facilities, and the strengthening of a positive institutional image in the community. Among the three variables, healthcare service quality showed the lowest average value, suggesting the need for greater attention in continuous improvement efforts. The implications of this study may serve as valuable input for Puskesmas management in formulating more effective service strategies to improve patient satisfaction and loyalty.

Keyword: Service Quality; Healthcare Facilities; Puskesmas Image; Patient Satisfaction; Public Service.

1. Pendahuluan

Puskesmas memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama di daerah yang akses terhadap rumah sakit besar masih terbatas. Sebagai ujung tombak layanan kesehatan primer, Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga pusat promotif dan preventif untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Santoso *et al.*, 2023). Prinsip pelayanan yang berbasis komunitas menjadikan Puskesmas sebagai institusi yang memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang status sosial dan ekonomi, tetap memperoleh layanan kesehatan yang layak (Kemenkes, 2024). Melalui berbagai program seperti imunisasi, penyuluhan gizi, dan pengendalian penyakit menular, Puskesmas berkontribusi penting dalam membangun ketahanan kesehatan masyarakat di daerah (Sulaiman, 2021). Kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan di fasilitas medis, termasuk Puskesmas. Kepuasan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien (Kotler *et al.*, 2017). Pasien yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi, sehingga mereka tidak hanya kembali memanfaatkan layanan, tetapi juga merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain (Nainggolan *et al.*, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan langsung dengan citra dan kredibilitas Puskesmas di mata masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan kepercayaan publik dan mengurangi efektivitas program kesehatan yang dijalankan (Partini & Kusumaningrum, 2022). Berbagai faktor dapat memengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, sikap ramah, serta profesionalisme tenaga medis menjadi penentu utama pengalaman pasien (Putri *et al.*, 2018). Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, sedangkan pelayanan yang lambat, kurang komunikatif, atau tidak ramah dapat menimbulkan rasa kecewa bahkan enggan kembali berobat (Alfansi & Atmaja, 2009). Faktor penting lain adalah ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai, baik berupa ruang tunggu, ketersediaan obat, alat medis, maupun kebersihan lingkungan (Kemenkes, 2023). Fasilitas yang baik mencerminkan kesiapan Puskesmas dalam memberikan pelayanan efektif dan nyaman, sedangkan keterbatasan fasilitas berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Citra Puskesmas juga berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Citra mencerminkan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan (Hidayah *et al.*, 2021). Reputasi yang positif, tenaga medis yang kompeten, serta lingkungan yang bersih dapat memperkuat kepercayaan pasien (Kurniasih & Yuliaty, 2022). Sebaliknya, citra negatif akibat pengalaman buruk atau keluhan yang tersebar di masyarakat dapat mengurangi minat pasien untuk datang, meskipun kualitas pelayanan dan fasilitas telah ditingkatkan (Sriani *et al.*, 2019). Peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Sebangki harus dipandang secara holistik, melalui kombinasi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penguatan citra positif Puskesmas di mata masyarakat (Lindawaty *et al.*, 2018).

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. Misalnya, studi Anjayati (2021) dan Jihad (2023) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, Arifin *et al.* (2019) menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan dianggap baik, tingkat kepuasan pasien tetap rendah akibat faktor eksternal seperti keterbatasan fasilitas dan lamanya waktu tunggu. Temuan ini menandakan bahwa hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak selalu bersifat langsung, melainkan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian terdahulu. Terdapat gap metodologis dalam kajian sebelumnya. Mayoritas penelitian, seperti Manzoor *et al.* (2019) dan Hidayah *et al.* (2021), menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pendekatan kualitatif atau *mixed-method*, seperti yang ditunjukkan Afifah, (2020), masih terbatas, padahal metode ini mampu memberikan gambaran lebih mendalam terkait pengalaman subjektif pasien dan kendala tenaga kesehatan. Lebih jauh, penelitian Rismawati & Odelia Gultom, (2023) serta Efendi *et al.* (2022) juga belum secara spesifik menelaah pengaruh kualitas pelayanan pada kelompok pasien tertentu, seperti pasien dengan penyakit kronis atau mereka yang memiliki keterbatasan akses fasilitas kesehatan.

RESEARCH ARTICLE

Hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien juga telah menjadi fokus penelitian. Monica *et al.* (2023) serta Mardiani *et al.* (2023) menemukan bahwa fasilitas yang memadai, seperti ruang pemeriksaan bersih, alat medis lengkap, serta obat yang tersedia, berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, Fan *et al.* (2020) dan Himawati *et al.* (2021) menunjukkan bahwa fasilitas yang terbatas menyebabkan pasien merasa kurang puas dan memilih layanan kesehatan alternatif. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek kuantitatif dan teknis, sehingga faktor non-teknis, seperti kenyamanan lingkungan dan interaksi pasien–tenaga medis, kurang mendapat perhatian (Setianingsih & Susanti, 2021). Terdapat celah penelitian mengenai persepsi subjektif pasien terhadap fasilitas kesehatan di daerah dengan keterbatasan sarana.

Penelitian mengenai citra puskesmas juga menunjukkan hasil yang beragam. Anfal (2020) menemukan bahwa citra positif puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui persepsi kualitas layanan yang lebih baik. Namun, Rusmiati *et al.* (2018) menegaskan bahwa citra baik tidak cukup mengatasi kendala eksternal, seperti waktu tunggu panjang atau keterbatasan fasilitas. Penelitian Aprianditah *et al.* (2024) bahkan menyarankan adanya peran variabel mediasi atau moderasi, misalnya persepsi kualitas layanan, kepercayaan pasien, atau efektivitas sistem rujukan. Sayangnya, aspek ini masih jarang dieksplorasi, khususnya dengan mempertimbangkan perbedaan konteks antara puskesmas di perkotaan dan pedesaan. Diperlukan penelitian lanjutan yang tidak hanya menilai pengaruh langsung kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien, tetapi juga mempertimbangkan faktor lain yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut. Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan studi sebelumnya Hidayah *et al.* (2021) dan Rochmah *et al.*, (2020) yang lebih menitikberatkan analisis secara parsial terhadap satu atau dua faktor saja dalam memengaruhi kepuasan pasien. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengangkat konteks layanan kesehatan primer di daerah, terutama Puskesmas, sebagai unit layanan dasar masyarakat (Ramdhani & Fadili, 2024). Berbeda pula dengan penelitian Kamra *et al.*, (2015) yang cenderung hanya menyoroti kualitas pelayanan secara umum tanpa mempertimbangkan faktor fasilitas kesehatan maupun citra lembaga. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji secara komprehensif pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan citra Puskesmas baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Pendekatan ini tidak hanya mengisi kesenjangan penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan pemahaman lebih dalam tentang faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien serta interaksi antar variabel yang dapat memperkuat atau melemahkan pengalaman pasien di Puskesmas Sebangki.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan dimensi penting dalam menilai efektivitas sistem kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan dipahami sebagai kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang diinginkan dengan persepsi mereka setelah menerima pelayanan, di mana semakin kecil kesenjangan tersebut menunjukkan semakin baik mutu layanan yang dirasakan (Jumawan & Prasetyo, 2024). Pelayanan kesehatan, kualitas dapat diukur melalui tiga aspek utama, yaitu struktur, proses, dan hasil. Struktur berkaitan dengan ketersediaan fasilitas dan tenaga medis, proses berhubungan dengan cara layanan diberikan, sedangkan hasil merefleksikan dampak layanan terhadap kondisi kesehatan pasien (Kemenkes No. 10 Tahun 2015, 2015; Kemenkes No. 21 Tahun 2020, 2024). Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan standar pelayanan terbaik (Setianingsih & Susanti, 2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain ketepatan diagnosis, sikap tenaga medis, ketersediaan obat, serta efektivitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan (Rahmayanty, 2018). Di tingkat pelayanan primer, peran tenaga keperawatan menjadi krusial karena profesionalisme mereka berkontribusi langsung pada mutu pelayanan yang optimal (Datuan *et al.*, 2018). Evaluasi dan pengendalian mutu harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjamin kepuasan pasien, yang

RESEARCH ARTICLE

tercermin melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada orang lain (Tjiptono, 2021).

2.2 Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan merupakan sarana penunjang utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang komprehensif, mulai dari promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif. Keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai prasyarat teknis, tetapi juga sebagai penentu kualitas layanan yang diterima pasien (Adinda *et al.*, 2025). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, indikator fasilitas kesehatan meliputi aspek lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian, dan laboratorium klinik yang harus dipenuhi agar pelayanan dapat berjalan optimal (Kemenkes No 43 Th 2019, 2019). Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, sehingga pemenuhan standar fasilitas tersebut sangat menentukan efektivitas pelayanan (Menkes, 2022). Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 menegaskan bahwa kualitas fasilitas kesehatan berperan strategis dalam menurunkan angka morbiditas, meningkatkan derajat kesehatan, serta memperkuat sistem kesehatan nasional (Permenkes, 2016). Kelengkapan fasilitas kesehatan tidak hanya berdampak pada mutu pelayanan medis, tetapi juga membentuk citra positif Puskesmas dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

2.3 Citra Puskesmas

Citra Puskesmas merupakan representasi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor fisik, komunikasi, kualitas, serta tanggung jawab sosial (Kotler *et al.*, 2017). Persepsi positif masyarakat tidak hanya terbentuk melalui aspek pelayanan medis, tetapi juga melalui interaksi yang hangat, penyampaian informasi yang jelas, serta kepedulian tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien (Nulhaq, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa citra Puskesmas berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas, di mana pasien yang merasa puas cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Rusmiati *et al.*, 2018). Lebih lanjut, Suci Rahmadani *et al.* (2022) menekankan bahwa citra Puskesmas terbentuk dari pengalaman pasien ketika berhadapan dengan fasilitas, tenaga kesehatan, serta sistem pelayanan yang ada. Citra yang baik akan memperkuat keyakinan masyarakat untuk menjadikan Puskesmas sebagai penyedia layanan utama, sementara citra yang buruk dapat menurunkan minat kunjungan. Penguatan citra Puskesmas melalui peningkatan kualitas layanan, penyediaan fasilitas yang memadai, komunikasi efektif, serta pemenuhan tanggung jawab sosial menjadi elemen fundamental untuk memastikan kepuasan sekaligus loyalitas pasien.

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta standar yang dimiliki oleh pengguna layanan. Menurut S.Pohan, (2018), kepuasan pasien dapat dilihat melalui beberapa indikator utama, yaitu akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan. Akses layanan kesehatan berhubungan dengan kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, termasuk keterjangkauan lokasi dan kecepatan layanan (Rukhviyanti *et al.*, 2022). Mutu layanan kesehatan mencakup profesionalisme tenaga medis, ketepatan diagnosis, serta kecermatan dalam tindakan medis. Proses layanan kesehatan menggambarkan alur pelayanan yang diberikan, mulai dari pendaftaran hingga tindak lanjut, yang diharapkan berjalan efisien dan ramah. Sedangkan sistem layanan kesehatan menekankan pada konsistensi, prosedur, serta kebijakan internal yang mendukung kelancaran pelayanan secara menyeluruh. Sejalan dengan pandangan tersebut, (Tjiptono & Diana, 2019) menegaskan bahwa kepuasan pasien muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi yang mereka miliki. Pemenuhan indikator-indikator tersebut bukan hanya berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan

RESEARCH ARTICLE

institusi kesehatan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam menciptakan loyalitas pasien serta memperkuat citra positif fasilitas kesehatan.

3. Metode Penelitian

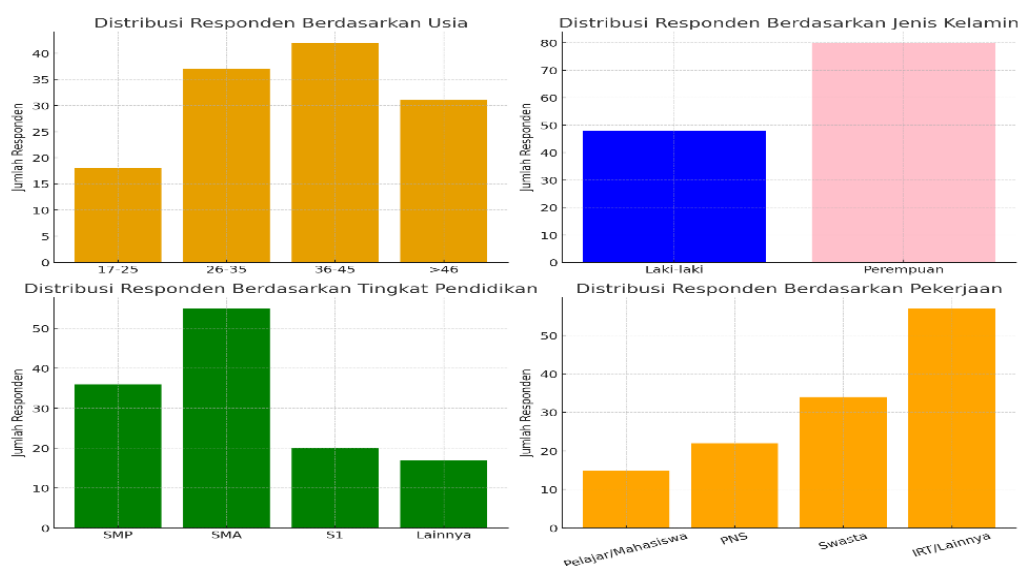
Metodologi penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan survei, di mana instrumen utama yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang diberikan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 189 pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki, sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 128 responden. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas, reliabilitas, serta model regresi linier berganda. Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa metode survei dengan analisis deskriptif dan verifikatif mampu memberikan gambaran nyata serta menguji hubungan antar variabel dalam penelitian sosial. (Hendajany *et al.*, 2023; Sugiyono, 2019).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini memberikan gambaran umum mengenai profil pasien rawat jalan yang menjadi partisipan di Puskesmas Sebangki. Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif, yakni 36–45 tahun sebesar 32,8%, diikuti usia 26–35 tahun sebesar 28,9%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan di Puskesmas Sebangki banyak digunakan oleh kelompok dewasa yang aktif bekerja dan berperan dalam keluarga, sehingga ekspektasi mereka terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan cenderung lebih tinggi. Dari sisi jenis kelamin, proporsi terbesar adalah perempuan sebanyak 62,5%, dibandingkan laki-laki sebesar 37,5%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan, sejalan dengan peran dominannya dalam menjaga kesehatan keluarga.



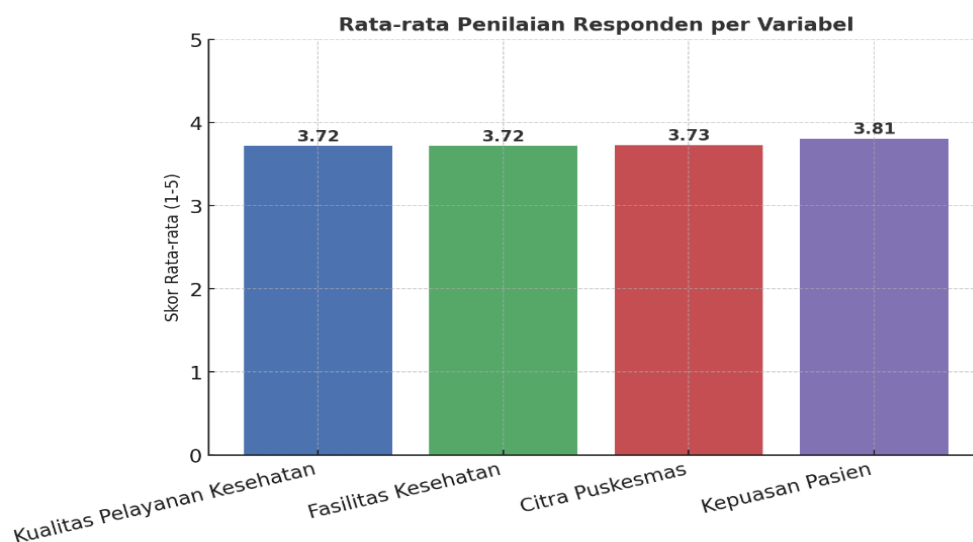
Gambar 1. Rata-rata Penilaian Responden

RESEARCH ARTICLE

Dilihat dari Gambar 1. latar belakang pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA sebesar 42,97%, disusul SMP sebesar 28,13%, sedangkan responden dengan pendidikan tinggi (S1) hanya 15,63%. Distribusi ini menunjukkan bahwa pasien Puskesmas Sebangki berasal dari kelompok masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu layanan. Selain itu, dari sisi pekerjaan, kelompok terbesar adalah ibu rumah tangga atau pekerjaan lainnya sebesar 44,5%, disusul pegawai swasta (26,6%), PNS (17,2%), dan pelajar/mahasiswa (11,7%). Hal ini menegaskan bahwa Puskesmas Sebangki berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan latar sosial-ekonomi yang beragam, sehingga strategi komunikasi dan pelayanan yang adaptif menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

4.1.2 Pendapat Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 128 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki, dapat digambarkan pada Gambar 2. dibawah ini:



Gambar 2. Rata-rata Penilaian Responden per Variabel

4.1.3 Pendapat Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sebangki memperoleh skor rata-rata 3,72, yang termasuk kategori baik. Mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan tenaga medis, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa layanan belum maksimal. Tingginya skor loyalitas pasien yang bersedia kembali menggunakan layanan di masa depan (3,81) dan keinginan merekomendasikan kepada orang lain (3,84) menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Namun demikian, meskipun sudah berada dalam kategori baik, aspek kepuasan terhadap pelayanan tenaga medis memperoleh nilai terendah (3,50), sehingga menjadi catatan penting bagi manajemen untuk terus meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga medis dengan pasien.

4.1.4 Pendapat Responden terhadap Fasilitas Kesehatan

Penilaian responden terhadap fasilitas kesehatan menunjukkan rata-rata 3,72, yang juga termasuk kategori baik. Responden merasa bahwa fasilitas Puskesmas, mulai dari aksesibilitas, peralatan medis, hingga ketersediaan obat-obatan, relatif memadai dan mendukung pelayanan kesehatan. Indikator tertinggi terdapat pada kecepatan layanan laboratorium (3,98) serta ketersediaan obat di apotek Puskesmas (3,87), yang menunjukkan efektivitas layanan penunjang medis. Namun, aspek kebersihan dan kerapian bangunan masih mendapat nilai relatif rendah (3,34), menandakan adanya kebutuhan

RESEARCH ARTICLE

peningkatan standar kebersihan untuk menciptakan kenyamanan yang lebih baik. Hal ini penting, mengingat kebersihan merupakan salah satu faktor yang dapat membentuk citra positif institusi kesehatan di mata masyarakat.

4.1.5 Pendapat Responden terhadap Citra Puskesmas

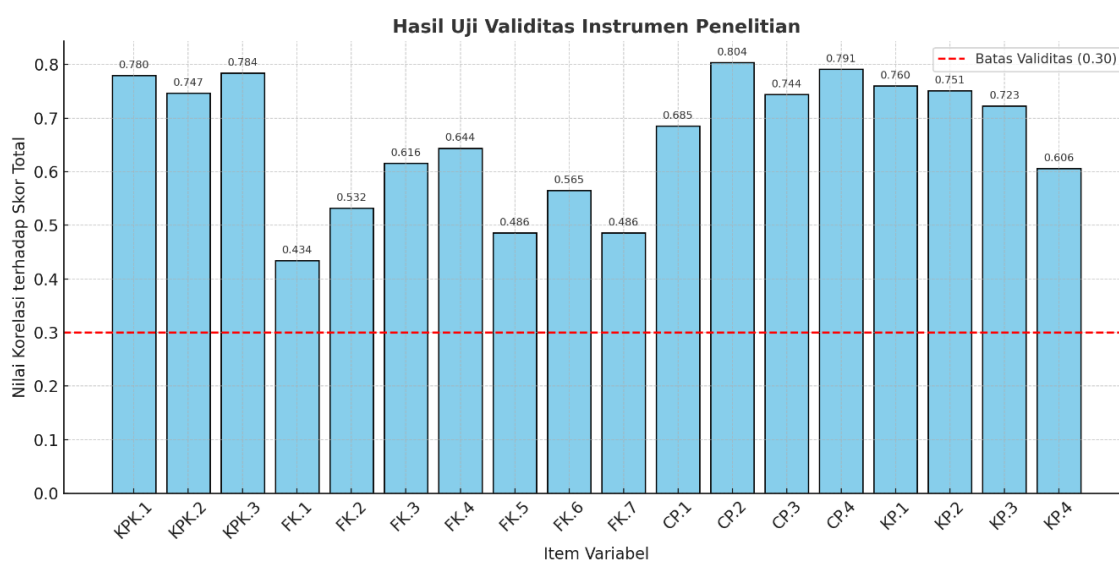
Hasil survei mengenai citra Puskesmas Sebangki memperlihatkan skor rata-rata 3,73, yang juga tergolong baik. Penilaian positif terutama diberikan pada indikator kejelasan informasi dari tenaga kesehatan terkait diagnosis dan pengobatan (3,99) serta keterlibatan Puskesmas dalam penyuluhan kesehatan masyarakat (3,94). Hal ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Sebangki dinilai aktif tidak hanya dalam memberikan layanan kuratif, tetapi juga kegiatan promotif dan preventif. Meski demikian, aspek kepuasan terhadap hasil pengobatan (3,48) serta kenyamanan fisik bangunan (3,52) memperoleh skor lebih rendah, menunjukkan perlunya upaya peningkatan hasil layanan medis serta perbaikan infrastruktur fisik agar persepsi positif masyarakat semakin menguat.

4.1.6 Pendapat Responden terhadap Kepuasan Pasien

Secara umum, kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki memperoleh skor rata-rata 3,81, yang masuk kategori baik. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada indikator kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis (3,94) dan keadilan sistem antrian (3,89), yang menunjukkan adanya kepercayaan serta rasa keadilan dalam pelayanan. Sementara itu, kecepatan pelayanan pendaftaran memperoleh nilai terendah (3,63), menandakan bahwa aspek administrasi masih perlu mendapat perhatian serius. Hasil ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa pasien memiliki pengalaman yang cukup positif dalam menerima layanan kesehatan, namun masih ada ruang perbaikan yang dapat mendorong peningkatan kepuasan ke arah kategori “sangat baik”.

4.1.7 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa instrumen yang dipakai benar-benar mampu mengukur konstruk yang dimaksud, sesuai dengan konsep teoritis yang dirujuk. Mengacu pada pedoman Ghazali (2018), suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi terhadap skor total (Corrected Item-Total Correlation) lebih besar dari 0,30 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Analisis validitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi Pearson bivariate melalui bantuan perangkat lunak SPSS 26.



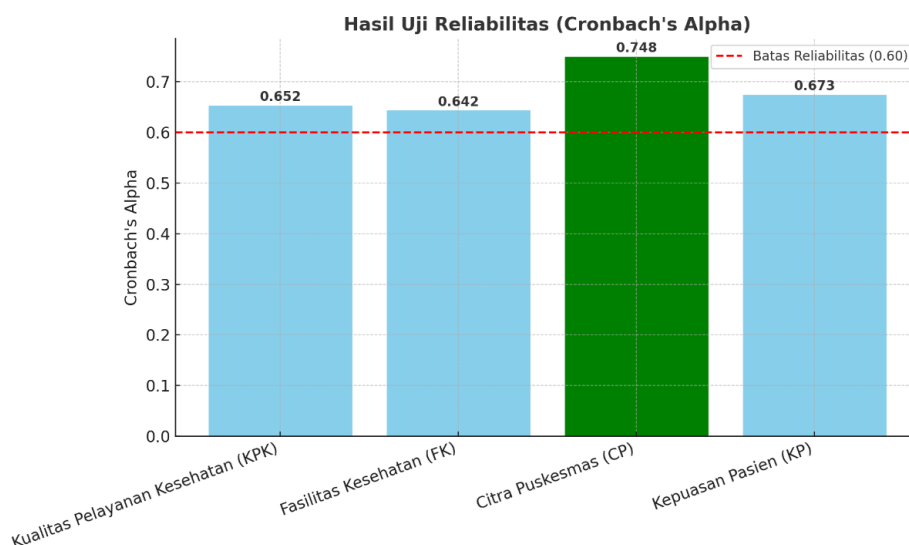
Gambar 3. Hasil Uji Validitas

RESEARCH ARTICLE

Pada Gambar 3 hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (KPK) menunjukkan bahwa ketiga indikator (KPK.1, KPK.2, dan KPK.3) memiliki nilai korelasi signifikan terhadap skor total konstruk (SUMKPK). Koefisien korelasi masing-masing indikator berkisar antara 0,747 hingga 0,784 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item valid dan mampu merepresentasikan variabel KPK secara konsisten. Pada variabel Fasilitas Kesehatan (FK) yang terdiri atas tujuh indikator, diperoleh hasil serupa di mana semua item memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 dan signifikan pada taraf 5%. Nilai korelasi tertinggi ditemukan pada FK.4 ($r = 0,644^{**}$) dan FK.3 ($r = 0,616^{**}$), sedangkan nilai terendah berada pada FK.1 ($r = 0,434^{**}$). Meskipun demikian, seluruh butir pertanyaan tetap dinyatakan valid sehingga instrumen ini layak digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap fasilitas kesehatan Puskesmas Sebangki. Uji validitas pada variabel Citra Puskesmas (CP) dengan empat indikator juga memperlihatkan hasil yang memuaskan. Semua indikator menunjukkan nilai korelasi signifikan dengan skor total (SUMCP), dengan rentang nilai 0,685 hingga 0,804 ($p < 0,01$). Hal ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan telah mampu mengukur konstruk citra puskesmas secara akurat dan konsisten. Pada variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KP), tiga indikator pertama (KP1, KP2, dan KP3) terbukti valid dengan nilai korelasi tinggi masing-masing sebesar 0,760; 0,751; dan 0,723 serta signifikansi $< 0,01$. Namun, indikator KP4 hanya menunjukkan korelasi 0,606 dengan signifikansi 0,077, sehingga dapat dikategorikan tidak valid karena tidak signifikan secara statistik. Meskipun sebagian besar item dalam variabel kepuasan pasien telah memenuhi kriteria validitas, perlu adanya evaluasi atau perbaikan instrumen khusus pada indikator KP4 agar mampu memberikan hasil yang lebih representatif. Secara keseluruhan, hasil uji validitas pada seluruh variabel penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar instrumen yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa instrumen mampu merepresentasikan konstruk yang diteliti dan dapat dilanjutkan untuk pengujian reliabilitas serta analisis regresi pada tahap berikutnya.

4.1.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik sehingga dapat digunakan secara andal dalam mengukur variabel penelitian. Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha, dengan batas minimal sebesar 0,60 agar suatu instrumen dianggap reliabel. Berikut adalah grafik hasil uji reliabilitas (Cronbach's Alpha) yang menggambarkan konsistensi instrumen penelitian. Terlihat bahwa semua variabel berada di atas batas reliabilitas 0,60, dengan Citra Puskesmas (0,748) sebagai variabel paling reliabel.



Gambar 4. Hasil Uji Reliabilitas

RESEARCH ARTICLE

Berdasarkan Gambar 4 hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS 26 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (KPK) memperoleh nilai 0,652, variabel Fasilitas Kesehatan (FK) sebesar 0,642, variabel Citra Puskesmas (CP) sebesar 0,748, dan variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KP) sebesar 0,673. Hasil ini mengindikasikan bahwa keempat variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga instrumen kuesioner yang digunakan dapat dipercaya untuk mengukur persepsi pasien secara konsisten. Dengan demikian, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sebangki Kabupaten Landak.

4.1.9 Hasil Uji Statistik

Hasil uji statistik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji normalitas menunjukkan bahwa distribusi data residual berdistribusi normal dengan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,073 dan signifikansi 0,090 ($>0,05$). Hal ini menandakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi sehingga data layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi linier berganda. Selanjutnya, uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance seluruh variabel di atas 0,10 dan nilai VIF berada jauh di bawah angka 10. Kondisi ini menegaskan tidak adanya gejala multikolinearitas, sehingga variabel independen dapat digunakan secara simultan dalam model regresi tanpa menimbulkan distorsi data.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik

Jenis Uji	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Sig.	0,090 > 0,05	Data residual normal
Uji Multikolinearitas	VIF (1,306–1,398) < 10	Layak	Tidak ada multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas	Scatter Plot	Acak, tanpa pola	Bebas heteroskedastisitas
Uji Autokorelasi	Durbin-Watson = 1,914	Dalam rentang aman	Tidak ada autokorelasi

Pada Tabel 1 Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatter plot memperlihatkan titik-titik residual menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, yang berarti model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas. Model memenuhi asumsi homoskedastisitas sehingga hasil estimasi regresi dapat dinyatakan efisien dan dapat dipercaya. Sementara itu, hasil uji autokorelasi dengan Durbin-Watson (DW) sebesar 1,914 berada dalam kisaran 1,5–2,5. Artinya, model regresi bebas dari autokorelasi, baik positif maupun negatif, sehingga hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat murni dan tidak dipengaruhi pola residual sebelumnya. Secara keseluruhan, hasil pengujian ini memperkuat validitas model regresi yang digunakan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki.

4.1.10 Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan (KPK), fasilitas kesehatan (FK), dan citra puskesmas (CP) terhadap kepuasan pasien (KP). Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 26 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,719 + 0,363KPK + 0,255FK + 0,214CP$$

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Verifikatif

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	0,719	0,317	-	2,267	0,025
Kualitas Pelayanan (KPK)	0,363	0,069	0,399	5,252	0,000
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,255	0,094	0,207	2,707	0,008
Citra Puskesmas (CP)	0,214	0,060	0,262	3,539	0,001

RESEARCH ARTICLE

Pada Tabel 2 persamaan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Konstanta sebesar 0,719 menandakan bahwa jika ketiga variabel independen bernilai nol, kepuasan pasien tetap berada pada angka 0,719. Kualitas pelayanan (KPK) memiliki pengaruh paling dominan dengan koefisien 0,363, diikuti oleh fasilitas kesehatan (0,255) dan citra puskesmas (0,214). Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama yang perlu diperkuat untuk meningkatkan kepuasan pasien, diikuti oleh perbaikan fasilitas serta pengelolaan citra puskesmas.

4.1.11 Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel. Nilai korelasi berkisar antara -1 hingga +1, di mana nilai mendekati +1 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif.

Tabel 3. Hasil Koefisien Korelasi

Variabel	SUMKPK	SUMFK	SUMCP	SUMKP
Kualitas Pelayanan (KPK)	0,780**	0,434**	0,685**	0,760**
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,747**	0,532**	0,804**	0,751**
Citra Puskesmas (CP)	0,784**	0,616**	0,744**	0,723**
Kepuasan Pasien (KP)	0,673**	0,791**	0,606**	1

Pada Tabel 3 hasil korelasi menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan ($r = 0,780$) memiliki hubungan paling kuat, disusul oleh citra puskesmas ($r = 0,685$) dan fasilitas kesehatan ($r = 0,434$). Hal ini mempertegas bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan langkah prioritas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

4.1.12 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0,693	0,480

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji determinasi, nilai R sebesar 0,693 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,480 berarti bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas mampu menjelaskan 48% variasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki. Sisanya sebesar 52% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti faktor psikologis pasien, pengalaman sebelumnya, maupun kondisi sosial-ekonomi.

4.1.13 Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini, yakni Kualitas Pelayanan Kesehatan (KPK), Fasilitas Kesehatan (FK), dan Citra Puskesmas (CP) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (KP) rawat jalan. Uji t membuktikan bahwa KPK memberikan kontribusi paling besar dengan nilai koefisien 0,363 dan signifikansi 0,000, diikuti oleh FK dengan koefisien 0,255 (Sig. 0,008) serta CP dengan koefisien 0,214 (Sig. 0,001). Hasil ini mempertegas bahwa peningkatan kualitas layanan, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta citra positif Puskesmas mampu meningkatkan kepuasan pasien secara nyata.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel Independen	Koefisien Beta	t hitung	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KPK)	0,363	5,252	0,000	Signifikan
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,255	2,707	0,008	Signifikan
Citra Puskesmas (CP)	0,214	3,539	0,001	Signifikan
Uji F (Model)	F = 38,139	Sig. = 0,000		Signifikan
Koefisien Korelasi (R)	0,693			Hubungan kuat
R Square	0,480			Model layak (48%)

Hasil uji F pada Tabel 5. memperlihatkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara simultan (F = 38,139; Sig. = 0,000), yang berarti variabel KPK, FK, dan CP bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Uji koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,693 dengan R Square sebesar 0,480, yang berarti 48,0% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut, sedangkan sisanya 52,0% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini. Model regresi yang digunakan cukup kuat dan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki.

4.2 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini memadukan analisis deskriptif dan verifikatif untuk memberi gambaran utuh tentang karakteristik responden serta hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, citra puskesmas, dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki, Kabupaten Landak. Sebanyak 128 responden terlibat sebagai pasien rawat jalan, dan analisis deskriptif membantu memetakan konteks sosial-demografis sekaligus persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Distribusi usia menunjukkan dominasi kelompok produktif 26 sampai 45 tahun dengan proporsi lebih dari 60 persen, sehingga Puskesmas Sebangki memegang peran penting sebagai layanan utama bagi masyarakat usia kerja dalam kebutuhan kuratif dan preventif. Responden perempuan mendominasi sebesar 62,5 persen, yang mengarah pada pola penggunaan layanan primer yang sering melibatkan perempuan sebagai pengambil keputusan kesehatan keluarga. Mayoritas responden berpendidikan menengah pada jenjang SMP sampai SMA, sehingga literasi kesehatan yang relatif sederhana ikut membentuk cara mereka menilai mutu layanan. Dari sisi pekerjaan, responden banyak berasal dari sektor informal seperti ibu rumah tangga, petani, dan buruh lepas, yang menegaskan peran puskesmas sebagai titik akses utama bagi masyarakat dengan latar sosial-ekonomi beragam. Pada level persepsi variabel, kualitas pelayanan kesehatan meraih skor rata-rata 3,72 dengan kategori Baik, yang menunjukkan masyarakat menilai kompetensi tenaga medis cukup kuat, tetapi interaksi interpersonal seperti kenyamanan berkomunikasi dengan petugas masih perlu penguatan. Fasilitas kesehatan juga mencatat skor rata-rata 3,72 dalam kategori Baik, dengan laboratorium dan ketersediaan obat dinilai paling memadai, sementara kebersihan lingkungan berada pada skor terendah sehingga perbaikan aspek fisik dan kenyamanan ruang layanan perlu diprioritaskan. Citra puskesmas memperoleh skor rata-rata 3,73 yang mencerminkan reputasi positif, terutama karena komunikasi medis yang jelas dan promosi kesehatan yang berjalan baik, namun kepuasan pada hasil pengobatan masih lebih rendah sehingga citra positif perlu ditopang perbaikan pada hasil klinis. Kepuasan pasien rawat jalan menjadi yang tertinggi dengan skor 3,81 dan mendekati kategori Sangat Baik, yang menandakan pasien secara umum merasa puas, khususnya pada kompetensi tenaga medis dan sistem antrian, tetapi proses administratif di pendaftaran masih perlu disederhanakan agar pengalaman awal pasien terasa lebih lancar. Secara keseluruhan, keempat variabel berada pada kategori Baik, sehingga Puskesmas Sebangki sudah membangun pengalaman layanan yang positif, namun celah pada kebersihan, hasil pengobatan, dan kecepatan administrasi muncul sebagai pekerjaan rumah yang konkret dan bisa langsung ditangani melalui perbaikan terintegrasi antara layanan klinis, fasilitas fisik, dan manajemen layanan. Analisis verifikatif memperkuat temuan tersebut melalui uji parsial yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

RESEARCH ARTICLE

Kualitas pelayanan kesehatan tampil sebagai faktor dominan dengan koefisien 0,363 dan signifikansi 0,000, yang berarti peningkatan pada responsivitas, empati, serta keandalan tenaga kesehatan secara langsung meningkatkan kepuasan pasien, sejalan dengan temuan Pity Zipora Manurung *et al.* (2020) dan Apriani *et al.* (2022) yang menekankan pentingnya pelayanan yang tanggap, ramah, dan komunikatif dalam membangun rasa percaya pasien. Fasilitas kesehatan juga berpengaruh positif dengan koefisien 0,255 dan signifikansi 0,008, sehingga kelengkapan sarana, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan obat ikut mengangkat kepuasan pasien, selaras dengan Solihah *et al.* (2022) dan Hidayah *et al.* (2021) yang melihat fasilitas sebagai isyarat nyata kredibilitas dan profesionalisme institusi. Citra puskesmas turut memberi pengaruh positif dengan koefisien 0,214 dan signifikansi 0,001, sehingga reputasi, kepercayaan publik, dan konsistensi layanan memperkuat penerimaan masyarakat dan loyalitas pasien, sesuai dengan Sriani *et al.* (2019) dan Rusmiati *et al.* (2018) yang menempatkan citra institusi sebagai modal sosial bagi hubungan jangka panjang dengan pasien. Uji simultan memperlihatkan ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F 38,139 dan signifikansi 0,000, yang menegaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari kombinasi pengalaman layanan, dukungan fasilitas, dan persepsi sosial terhadap institusi. Temuan ini juga menguatkan teori perilaku organisasi Robbins *et al.* (2017) yang memandang kepuasan sebagai hasil interaksi antara stimulus pelayanan, kondisi fisik organisasi, dan persepsi sosial, sehingga kepuasan pasien di Puskesmas Sebangki dapat dipahami sebagai fenomena multidimensional yang muncul dari human touch tenaga kesehatan, mutu sarana-prasarana, dan reputasi institusi. Dengan kata lain, kalau Puskesmas Sebangki ingin menaikkan kepuasan sekaligus kepercayaan masyarakat, mereka perlu mengerjakan tiga hal secara paralel, yaitu memperkuat mutu layanan, merapikan fasilitas terutama kebersihan, dan menjaga citra lewat konsistensi hasil klinis serta proses administrasi yang lebih ringkas.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan citra puskesmas di Puskesmas Sebangki secara umum berada pada kategori baik, walaupun kualitas pelayanan kesehatan masih mencatat nilai rata-rata paling rendah dibanding variabel lain. Analisis regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, lalu fasilitas kesehatan dan citra puskesmas juga memberi kontribusi positif yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi yang cukup besar, sehingga peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, dan penguatan citra puskesmas menjadi faktor kunci untuk membangun dan menjaga kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sebangki, Kabupaten Landak.

6. Referensi

- Adinda, P., Eviliana, D., Rukhviyanti, N., Systems, I., & Program, S. (2025). Website-based Baduy tourism information system using the software development life cycle method. *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, 10(1), 538–549.
- Afifah, K. (2020). Relationship of health care quality with interest in patient re-visits at Cangkringan Sleman Health Center. *Jurnal Eduhealth*, 11(1). <https://doi.org/10.54209/jurnaleduhealth.v11i1.78>.
- Alfansi, L., & Atmaja, F. T. (2009). Service failure and complaint behavior in the public hospital industry: The Indonesian experience. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 21(3), 309–325.

RESEARCH ARTICLE

- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Anjayati, S. (2021). Review artikel: Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.
- Aprianditah, M., Yamin, A., & Malonga, W. A. M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus di Rumah Sakit HL Manambai Abdulkadir). *EVOLUSI: Jurnal Sains dan Manajemen*, 12(2).
- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).
- Efendi, Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32–38.
- Fan, Q., Feng, X. Q., & Jin, J. F. (2020). Nursing rounds: A quality improvement project to improve outpatient satisfaction. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13131>.
- Hendajany, N., Sedarmayanti, Mulyani, S. R., & Riyad, S. (2023). *Metode penelitian*. CV. Budi Utama.
- Hidayah, A. N., Muchlis, N., & Abdullah, R. (2021). Pengaruh fasilitas kesehatan dan motivasi kerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan pada unit rawat inap di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1), 55–68.
- Himawati, M., Rengganis, K., Adawiyah, R., Fasya, D., Rosida, U., & Fitriyana, N. (2021). Overview of patients satisfaction level at Dental Clinic Cimahi Tengah Health Center Indonesia. *Journal of Health and Dental Sciences*, 1(2), 197–208. <https://doi.org/10.54052/jhds.v1n2.p197-208>.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Jumawan, J., & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12).
- Kamra, V., Singh, H., & De, K. K. (2015). Factors affecting patient satisfaction: An exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management & Business Excellence*. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1057488>.

RESEARCH ARTICLE

- Kurniasih, A., & Yuliaty, F. (2022). Pemasaran digital dan citra merek meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pada pelanggan produk fashion. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–10.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Yayasan Pustaka Obor Indonesia*.
- Manurung, P. Z., Simanjorang, A., & Hadi, A. J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 129–135.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services: An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>.
- Mardiani, I., Rahmatika, D., Sutrisno, A. T., & Aras, A. F. (2023). Analysis of patient satisfaction on healthcare service with potential gain in customer value (PGCV) method (case study: Children's poly service at Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi). *Journal of Business Studies and Management Review*, 6(2). <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v6i2.25410>.
- Monica, D. M. D., Irianto, & Afandi, A. M. (2023). Servqual method analysis for general patient health service satisfaction level. *Jurnal Ipteks Terapan*, 17(1). <https://doi.org/10.22216/jit.v17i1.1482>.
- Nainggolan, E. C., Yuniti, N. M., & Adiguna, I. M. A. (2020). Implementasi sistem pengendalian internal Rumah Sakit Mata Bali Mandara (SIPRIMA) dalam manajemen risiko. *The Journal of Hospital Accreditation*, 2(2), 52–56.
- Nulhaq, P. A. I. (2022). Strategi komunikasi efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan guna membangun citra dan reputasi di masyarakat: Studi kasus Puskesmas Rawat Inap Ketapang. *Komsopol*, 2(2), 62–73.
- Partini, P., & Kusumaningrum, A. E. (2022). The role of health centers on occupational safety of health personnel due to the Covid-19 pandemic. *UNTAG Law Review*, 5(2), 70–80.
- Pohan, I. S. (2018). Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Putri, S. T., Andriyani, S., Salasa, S., & Adikusuma, T. (2018). Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan kesehatan melalui pendekatan adaptive conservation di Kelurahan Padasuka Kota Bandung. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 2(2), 221–229.
- Rahmayanty, N. (2018). Manajemen pelayanan prima. Graha Ilmu.
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236–241.
- Rismawati, J., & Gultom, N. O. (2023). Quality analysis of health center service management for efforts to improve patient satisfaction. *JEBIN*, 1(2). <https://doi.org/10.59976/jebin.v1i2.20>.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2018). Fundamentals of management: Management myths debunked. Pearson.

RESEARCH ARTICLE

- Rochmah, T. N., Chalidyanto, D., Ernawaty, & Suhandi, R. (2020). National health insurance participants satisfaction in general polyclinic services at first level healthcare facilities. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 14(4). <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i4.12174>.
- Rukhviyanti, N., Suharti, L., & Azhari, A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan daya beli konsumen terhadap keputusan pembelian beras Lumbung Padi Indonesia (LPI) di Pasar Perumnas. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 14(2), 97–107.
- Rusmiati, R., Abdullah, R., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Santoso, R. A., Rukhviyanti, N., & Hayati, N. (2023). Pemetaan lanskap riset Human Development Index dan technology menggunakan data Scopus dengan analisis bibliometrik. *Media Jurnal Informatika*, 15(2), 123. <https://doi.org/10.35194/mji.v15i2.3480>.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1).
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caila Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(2).
- Suci Rahmadani, S. K. M., Rosmanely, S. K. M., KM, M., & Nurliyah, S. K. M. (2022). Citra merek (brand image) dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. *Feniks Muda Sejahtera*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di puskesmas*. UGM Press.
- Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *SOLUSI: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 17–29.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi.