



Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Timung Kecamatan Wae Ri'i Kabupaten Manggarai

Concita Vera¹, Dominirsep O. Dodo², Tasalina Y.P. Gustam³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kota Kupang, Indonesia

Email: ¹conchitaclara01@email.com, ²dominirsep.dodo@staf.undana.ac.id

Abstract

The quality of health services is one of the factors that can influence the level of patient satisfaction with the services received. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the success of health services provided by health facilities. There has been a decline in the number of outpatient visits over the past three years, along with patient complaints regarding waiting time, staff attitudes, and the comfort of service facilities. This study aimed to determine the relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at Puskesmas Timung, Wae Ri'i District, Manggarai Regency. This was an analytical survey with a cross-sectional design. The study population consisted of all outpatients at Puskesmas Timung. A total of 101 respondents were selected using accidental sampling technique according to the research criteria with a significance level of $\alpha = 0,05$. The variable of health service quality was measured using five SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, tangible, assurance, and empathy. Data were analyzed using the Fisher's Exact test to determine the relationship between each dimension of health service quality and patient satisfaction. The results showed that all dimensions of health service quality had a significant relationship with outpatient satisfaction ($p\text{-value} = 0,000$). It was determined that there was a strong association between the quality of health services in all five SERVQUAL dimensions and outpatient satisfaction at Puskesmas Timung. Therefore, continuous improvement of health service quality across all SERVQUAL dimensions needs to be carried out to enhance patient satisfaction with the services provided.

Keywords: *Quality of Health Services, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Outpatient, Health Center.*

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam tiga tahun terakhir serta keluhan pasien terkait waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan

mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung, Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Timung. Jumlah sampel sebanyak 101 yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* sesuai dengan kriteria penelitian dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Variable mutu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Fisher's Exact* untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p\text{-value} = 0,000$). Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan pada kelima dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada seluruh dimensi SERVQUAL perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL, Rawat Jalan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas berada di garis depan pelayanan kesehatan dasar di Indonesia (Notoatmodjo, 2018). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan mengungkapkan bahwa rata-rata kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan adalah 78,23 dari skala 100, yang masih dianggap cukup baik tapi belum mencapai kategori sangat baik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Ombudsman RI (2022) juga melaporkan bahwa sekitar 25% pengaduan layanan publik berasal dari sektor kesehatan, khususnya terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan tenaga medis (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Ketidakpuasan pasien dapat menjadi sinyal awal adanya masalah dalam mutu pelayanan yang perlu segera diatasi oleh penyelenggara layanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, 2024). Keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan fungsinya sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, 2024). Data Kementerian Kesehatan (2023) menegaskan bahwa walaupun 95,9% Puskesmas telah memiliki dokter, hanya 59% yang memenuhi ketersediaan 9 jenis tenaga kesehatan lengkap, menunjukkan tantangan pemenuhan sumber daya manusia di Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan (Mutiaru et al., 2023). Faktor-faktor seperti kemampuan petugas dalam melayani, kebersihan fasilitas, keramahan staf, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Sinaga & Safari, 2022). Kegagalan dalam memberikan mutu pelayanan yang baik dapat berdampak pada rendahnya kepuasan pasien yang pada akhirnya menurunkan minat untuk berkunjung kembali (Febrian et al., 2025). Pasien yang puas dengan pelayanan cenderung akan kembali dan menganjurkan orang lain, sementara pasien yang tidak puas akan berdampak pada penurunan kunjungan (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Upaya memahami kepuasan pasien secara terukur memerlukan indikator penilaian yang mewakili berbagai dimensi mutu pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi ini menjadi kerangka evaluasi yang paling banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan di berbagai belahan dunia (Sinarwatya et al., 2025). Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa di puskesmas secara umum mengkonfirmasi hubungan signifikan antara kelima dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien (Fakhriannor, 2021; Hasan, 2021; Mutiaru et al., 2023; Irot et al., 2025; Yunitasari et al., 2025; Harma & Ishak, 2025). Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* secara konsisten menjadi prediktor kuat kepuasan pasien (Adriansa et al., 2024; Sinarwatya et al., 2025). Namun, terdapat inkonsistensi pada dimensi *tangible*, dimana beberapa studi menemukan pengaruh yang tidak signifikan akibat perbedaan pemenuhan standar fasilitas minimum di tiap daerah (Saputra et al., 2025; Sinay et al., 2024). Selain itu, studi kualitatif di RSUD Dr. Mohammad Hoesin Palembang menunjukkan unsur-unsur yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan meliputi penampilan staf, kualitas fasilitas dan peralatan, responsivitas staf, pengetahuan, kesopanan, dan empati (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024). Variasi temuan ini mengindikasikan bahwa kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien tidak bersifat seragam antar puskesmas, melainkan dipengaruhi oleh konteks lokal dan ketersediaan sumber daya.

Beberapa penelitian menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* memiliki korelasi terkuat terhadap kepuasan pasien, baik di puskesmas maupun lintas sektor pelayanan (Kurniawan & Lestari, 2021; Sinarwatya et al., 2025). Dimensi *assurance* juga terbukti memiliki peran penting dalam memberikan rasa aman pada pasien, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman layanan yang bermakna bagi pasien (Anzar et al., 2022). Di sisi lain, temuan mengenai dimensi dominan lainnya masih bervariasi, di mana beberapa penelitian menekankan peran *empathy* dalam membentuk kepuasan pasien (Sinaga & Safari, 2022), sementara yang lain menyoroti kontribusi *tangible* melalui kualitas fasilitas fisik yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi mencapai 79,2% (Febrian et al., 2025). Penilaian terhadap mutu pelayanan puskesmas juga menunjukkan rentang yang luas antar wilayah dari kategori "Kurang Baik", dengan *gap* terbesar pada aspek sarana prasarana, keterbatasan tenaga medis, waktu tunggu pelayanan, serta rendahnya empati dan responsivitas petugas (Habib Ainun Najib & Faidati, 2025), hingga kategori "sangat baik", dengan dimensi *assurance* mendapat skor tinggi dan dimensi *responsiveness* mendapat skor terendah (Ferdiana, 2025). Sementara itu, penelitian di Puskesmas Gamping II menemukan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan performa yang baik (Nurmulya & Mutmainah, 2025), dan sebuah studi di Puskesmas Kota Metro meneliti dimensi mutu pelayanan untuk

meningkatkan kepuasan pasien (Trigustiani et al., 2025). Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah membuktikan hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai puskesmas, belum ada penelitian serupa yang dilakukan di Puskesmas Timung. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, terdapat indikasi bahwa mutu pelayanan di puskesmas ini masih rendah. Data kunjungan pasien rawat jalan menunjukkan tren penurunan drastis: 5.845 kunjungan (2023), 5.351 (2024), dan 2.462 (2025), dengan penurunan 53,99% dari tahun 2024 ke 2025. Hasil wawancara awal pada 2 Februari 2026 terhadap enam responden mengungkapkan keluhan yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan: 83,3% mengeluhkan waktu tunggu dan ketidaknyamanan ruang tunggu, 66,7% mengeluhkan sikap petugas kurang ramah, dan 16,7% mengeluhkan ketidaktepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara fakta penurunan kunjungan drastis, keluhan pasien yang signifikan, dan belum adanya penelitian serupa di Puskesmas Timung, maka penelitian ini penting dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung, Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei analitis menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2026 di Puskesmas Timung. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Timung sebanyak 137 pasien. Besar sampel sebanyak 101 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini yakni pasien rawat jalan yang datang berobat di Puskesmas Timung selama periode pengumpulan data, berusia ≥ 17 tahun, bersedia menjadi responden, pernah mendapatkan pelayanan minimal dua kali dalam satu bulan terakhir, dan pasien dalam keadaan sadar serta mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi yakni pasien tidak bersedia mengisi kuesioner dan responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi dari penelitian Fakhriannor (2021) dengan 30 pernyataan untuk mengukur lima dimensi mutu pelayanan dan 10 pernyataan untuk mengukur kepuasan pasien yang telah diuji coba kepada 30 responden diluar sampel. Pengujian validitas dengan *Corrected Item-Total Correlation* (Pearson) menunjukkan bahwa semua pernyataan valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0,361), dengan rentang r hitung 0,514-0,818 untuk dimensi mutu pelayanan dan 0,551-0,697 untuk kepuasan pasien. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan seluruh variable reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$, yaitu *reliability* (0,756), *responsiveness* (0,721), *tangible* (0,813), *assurance* (0,761), *empathy* (0,725), dan kepuasan pasien (0,801). Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik (*ethical clearance*) dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan nomor 001546/KEPK FKM UNDANA/2026.

HASIL

Hasil karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
17-25	25	24.8
26-35	26	25.7
36-45	18	17.8
46-55	20	19.8
>55	12	11.9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	31.7
Perempuan	69	68.3
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	1
SD	18	17.8
SMP	17	16.8
SMA	44	43.6
Perguruan Tinggi	21	20.8
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	2	2
Petani	23	22.8
Ibu Rumah Tangga	41	40.6
Wiraswasta	1	1
PNS	4	4
Lainnya	30	29.7

Berdasarkan tabel karakteristik responden, kelompok umur terbanyak adalah 26-35 tahun dengan 26 orang (25,7%), sedangkan kelompok umur terkecil adalah >55 tahun dengan 12 orang (11,9%). Selanjutnya distribusi jenis kelamin, responden perempuan menjadi yang paling banyak yaitu 69 orang (68,3%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 32 orang (31,7%). Dari segi tingkat pendidikan, yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan SMA yaitu 44 orang (43,6%), sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah sebanyak 1 orang (1%). Dari segi pekerjaan, mayoritas responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 41 orang (40,6%), sedangkan kelompok terkecilnya adalah wiraswasta sebanyak 1 orang (1%). Selain itu, 30 responden (29,7%) yang termasuk kategori lainnya, mencakup guru, pelajar, pedagang, perawat, dan karyawan swasta.

Data dari Puskesmas Timung dianalisis menggunakan SPSS untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Distribusi responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi *Reliability*

Reliability	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	92	95,8	4	4,2	96	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	5	100,0	5	100	
Total	92	91,1	9	8,9	101	100	

Berdasarkan tabel 2. dari 96 responden yang menilai dimensi *reliability* dalam kategori baik, 92 responden (95,8%) merasa puas dan 4 responden (4,2%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Sementara itu, seluruh 5 (100%) responden yang menilai dimensi *reliability* dalam kategori kurang baik, merasa

kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung.

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	92	96,8	3	3,2	95	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	6	100,0	6	100	
Total	92	91,1	9	8,9	101	100	

Berdasarkan tabel 3 dari 95 responden yang menilai dimensi *responsiveness* dalam kategori baik, 92 responden (96,8%) merasa puas dan 3 responden (3,2%) merasa kurang puas. Sementara itu, seluruh 6 responden (100%) yang menilai *responsiveness* dalam kategori kurang baik, merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung.

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Tangible	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	92	98,9	1	1,1	93	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	8	100,0	8	100	
Total	92	91.1	9	8.9	101	100	

Berdasarkan tabel 4 dari 93 responden yang menilai dimensi *tangible* dalam kategori baik, 92 responden (98,9%) merasa puas dan 1 responden (1,1%) merasa kurang puas. Sementara itu, seluruh 8 responden (100%) yang menilai *tangible* dalam kategori kurang baik, merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung.

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Dimensi Assurance							p-value
Assurance	Kepuasan Pasien				Total		
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	91	95,8	4	4,2	95	100	0,000
Kurang Baik	1	16,7	5	83,3	6	100	
Total	92	91.1	9	8.9	101	100	

Berdasarkan tabel 5 dari 95 responden yang menilai dimensi *assurance* dalam kategori baik, 91 responden (95,8%) merasa puas dan 4 responden (4,2%) merasa kurang puas. Sementara itu, dari 6 responden yang menilai *assurance* dalam kategori kurang baik, 1 responden (16,7%) merasa puas dan 5 responden (83,3%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung.

Tabel 6. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Empathy	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Baik	92	95,8	4	4,2	96	100	0,000
Kurang Baik	0	0,0	5	100,0	5	100	
Total	92	91,1	9	8,9	101	100	

Berdasarkan tabel 6 dari 96 responden yang menilai dimensi *empathy* dalam kategori baik, 92 responden (95,8%) merasa puas dan 4 responden (4,2%) merasa kurang puas. Sementara itu, seluruh 5 responden (100%) yang menilai dimensi *empathy* dalam kategori kurang baik, merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Timung. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung.

PEMBAHASAN

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* yang mengukur kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat, dan memuaskan (Parasuraman et al., 1988). Di pusat kesehatan masyarakat, *reliability* meliputi layanan tepat waktu, konsistensi tindakan staf, kejelasan prosedur layanan, kemampuan staf dalam memberikan layanan yang sesuai standar, serta akurasi diagnosis dan pengobatan (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Menurut Parasuraman et al. (1988), karakteristik yang paling signifikan adalah *reliability* yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk menepati janji yang dibuat kepada konsumen. Perawatan yang konsisten merupakan dasar untuk membangun kepercayaan pasien terhadap puskesmas (Notoatmodjo, 2018). Menurut temuan penelitian ini, lebih dari setengah responden menilai baik *reliability* di Puskesmas Timung. Mayoritas pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima telah dilakukan dengan tepat sejak awal. Hal ini mencerminkan bahwa prosedur penerimaan pasien, pemeriksaan, dan pengobatan di Puskesmas Timung telah berjalan dengan konsisten dan sesuai dengan harapan pasien. Dalam upaya kesehatan perorangan (UKP) yang mencakup pelayanan rawat jalan di Puskesmas Timung, *reliability* berperan penting dalam menjamin akurasi diagnosis, ketepatan pengobatan, dan konsistensi tindakan klinis yang menjadi fondasi kepercayaan pasien terhadap tenaga medis. Temuan bahwa 95,8% pasien dengan penilaian *reliability* baik merasa puas mengindikasikan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Timung telah berjalan dengan konsisten yang mana pasien menerima diagnosis yang akurat dan pengobatan

yang tepat. Sementara itu, dalam upaya kesehatan masyarakat (UKM) yang termasuk promosi kesehatan, pencegahan penyakit, dan pengendalian masalah kesehatan di tingkat komunitas, *reliability* terlihat dari konsistensi program layanan preventif dan promotif di wilayah kerja Puskesmas Timung, seperti jadwal posyandu yang tepat waktu, program imunisasi yang berkelanjutan, dll. Temuan bahwa 100% pasien dengan penilaian *reliability* kurang baik merasa tidak puas menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dalam pelayanan dalam pelayanan baik di puskesmas maupun di program UKM dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Masyarakat yang telah terbiasa dengan jadwal pelayanan yang tidak menentu akan kehilangan kepercayaan dan cenderung mengabaikan program kesehatan yang seharusnya mereka ikuti. Hal ini diperkuat dengan data penurunan kunjungan sebesar 53,99% di Puskesmas Timung yang mengindikasikan bahwa ketidakkonsistenan pelayanan telah berdampak pada menurunnya utilisasi pelayanan kesehatan oleh masyarakat.

Temuan ini sesuai dengan seluruh penelitian terdahulu. Irot, Tucunan, dan Wowor (2025) di Puskesmas Walantakan Langowan menemukan hubungan signifikan ($p\text{-value}=0,000$) (Irot et al., 2025). Yunitasari, Kadarisman, dan Ibrahim (2025) di Puskesmas Toboali membuktikan bahwa reliabilitas memengaruhi kepuasan pasien (Yunitasari et al., 2025). Kurniawan dan Lestari (2021) membuktikan bahwa *reliability* adalah unsur penting dalam kualitas layanan di Puskesmas (Kurniawan & Lestari, 2021). Adriansa, Sudirman, dan Anzar (2024) di Puskesmas Kamonji menemukan hubungan signifikan ($p\text{-value}=0,002$) (Adriansa et al., 2024). Sirajuddin, Istiqamah, Islamiati, dan Rachman (2026) di Puskesmas Kabanjahe menemukan bahwa *reliability* memiliki korelasi terkuat dengan kepuasan pasien (Sirajuddin et al., 2026). Sinarwatya, Zamsar, dan Sabara (2025) dalam tinjauan literatur sistematisnya menyimpulkan bahwa *reliability* secara konsisten menjadi prediktor terkuat kepuasan pelanggan lintas sektor (Sinarwatya et al., 2025). Di Puskesmas Baturandi juga ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien (Fakhriannor, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *reliability* berkaitan dengan kepuasan, masih ada celah perbaikan di beberapa aspek dari dimensi ini. Konsistensi data di berbagai fasilitas kesehatan menegaskan bahwa *reliability* merupakan dimensi yang universal dan mendasar dalam menentukan kepuasan pasien (Sinarwatya et al., 2025).

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* yang menilai kesediaan dan kemampuan staf kesehatan untuk membantu pasien sekaligus memberikan layanan yang cepat dan tepat (Parasuraman et al., 1988). Di puskesmas, *responsiveness* mencakup kesediaan staf untuk segera menanggapi keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, bertindak cepat saat pasien membutuhkan, serta menjawab pertanyaan pasien dengan baik (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Dimensi ini menyoroti sikap penyedia layanan yang perhatian, tanggap, dan tepat dalam menangani permintaan dan keluhan pasien (Kotler & Keller, 2012). Menurut temuan dari penelitian ini, lebih dari setengah responden menilai *responsiveness* Puskesmas Timung dengan positif. Pasien mengatakan bahwa stafnya mau menjawab pertanyaan dengan jelas dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini mencerminkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Timung bisa berkomunikasi dengan baik dan menanggapi kebutuhan pasien. Berdasarkan konteks UKP di Puskesmas Timung, *responsiveness* terlihat dari cepatnya layanan rawat jalan, waktu tunggu yang tidak berlebihan, dan respon cepat terhadap keluhan pasien selama proses pengobatan. Namun hasil wawancara awal menunjukkan bahwa 83,3% responden mengeluhkan waktu tunggu dan ketidaknyamanan ruang tunggu yang mengindikasikan

bahwa dimensi *responsiveness* masih menjadi masalah serius dalam UKP di Puskesmas Timung. Staf yang responsif akan segera menangani keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pengobatan, dan memastikan pasien tidak harus menunggu terlalu lama untuk dapat dilayani. Sementara dalam UKM di Puskesmas Timung, *responsiveness* diwujudkan dalam kecepatan tanggap petugas terhadap laporan masalah kesehatan masyarakat seperti KLB, responsivitas program kesehatan berbasis komunitas terhadap perubahan kebutuhan masyarakat, kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait program kesehatan, serta kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan program posyandu dan kegiatan lapangan lainnya. Temuan bahwa 100% pasien dengan penilaian *responsiveness* kurang baik merasa kurang puas menunjukkan bahwa ketidakmampuan petugas dalam merespon kebutuhan pasien baik ditingkat puskesmas maupun program UKM berkontribusi pada ketidakpuasan yang berujung pada penurunan kunjungan yang mengindikasikan bahwa masyarakat yang merasa kurang puas dengan *responsiveness* petugas cenderung tidak kembali menggunakan pelayanan puskesmas atau mengikuti program UKM yang ditawarkan. Puskesmas yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan lebih mudah membangun kemitraan dan partisipasi aktif masyarakat dalam program-program kesehatan preventif dan promotif.

Temuan ini konsisten yang dilakukan Irot, Tucunan, dan Wowor (2025) yang menemukan adanya hubungan signifikan ($p\text{-value}=0,000$) (Irot et al., 2025). Yunitasari, Kadarisman, dan Ibrahim (2025) membuktikan bahwa *responsiveness* memengaruhi kepuasan pasien (Yunitasari et al., 2025). Di Puskesmas Batumandi juga ditemukan adanya hubungan yang substansial antara *responsiveness* dan kepuasan pasien (Fakhsiannor, 2021). Namun, Puskesmas Simolawang menunjukkan bahwa *responsiveness* memperoleh skor terendah, khususnya untuk item yang berkaitan dengan ketepatan waktu respons petugas selama jam sibuk (Ferdiana, 2025). Perbedaan ini menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak selalu menjadi faktor penentu di semua lokasi, tergantung pada karakteristik pelayanan dan ekspektasi pasien di masing-masing puskesmas (Sinarwatya et al., 2025). Beban kerja petugas, jumlah kunjungan, dan sistem manajemen antrian semuanya dapat berdampak pada bagaimana pasien mempersepsikan responsifitas petugas (Trigustiani et al., 2025).

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* mengacu pada tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, fasilitas komunikasi yang bisa langsung dilihat dan disentuh oleh pasien (Parasuraman et al., 1988). Di Puskesmas, *tangible* meliputi kebersihan ruangan, ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, penampilan petugas yang rapi, serta ketersediaan sarana prasarana pendukung seperti parkir, toilet, dan ruang pemeriksaan (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Menurut temuan penelitian ini, mayoritas responden menilai *tangible* di Puskesmas Timung secara positif dengan tingkat persetujuan tertinggi pada pernyataan bahwa petugas menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pasien. Secara keseluruhan, responden menilai *tangible* di Puskesmas Timung sesuai dan nyaman selama proses pelayanan. Data ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan di Puskesmas Timung dapat melampaui harapan dasar pasien. Berdasarkan UKP di Puskesmas Timung, *tangible* mencakup ketersediaan alat kesehatan yang memadai untuk pemeriksaan dan pengobatan, kebersihan ruang periksa, kenyamanan fasilitas rawat jalan, kondisi ruang tunggu yang representatif, serta ketersediaan sarana pendukung seperti parkir, toilet, dan ruang tunggu yang layak. Temuan bahwa 98,9% pasien dengan penilaian *tangible* baik merasa puas menunjukkan bahwa fasilitas fisik di Puskesmas

Timung secara umum telah memenuhi harapan pasien. Namun, temuan dari wawancara awal menunjukkan bahwa 83,3% responden mengeluhkan ketidaknyamanan ruang tunggu, yang mengindikasikan bahwa meskipun aspek *tangible* dinilai baik, masih ada celah untuk perbaikan terkait kenyamanan ruang tunggu. Sementara dalam UKM di wilayah kerja Puskesmas Timung, *tangible* tercermin dalam ketersediaan sarana promosi kesehatan (seperti leaflet, poster, alat peraga, dan media edukasi), kendaraan operasional untuk kegiatan lapangan (seperti posyandu keliling dan jangkauan wilayah), serta kondisi fisik ruang tunggu yang digunakan untuk kegiatan pendidikan kesehatan masyarakat. Temuan bahwa 100% pasien dengan penilaian *tangible* kurang baik merasa tidak puas menunjukkan bahwa fasilitas yang tidak memadai baik di puskesmas maupun di program UKM berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat. Ketika petugas datang ke komunitas dengan kendaraan yang layak dan membawa alat peraga yang memadai, masyarakat akan menilai program UKM tersebut lebih serius dan profesional. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga mempengaruhi efektivitas kegiatan penyuluhan dan promosi kesehatan di tingkat komunitas. Penurunan kunjungan sebesar 53,99% di Puskesmas Timung dapat dipahami sebagai respons masyarakat terhadap ketidaknyamanan fasilitas fisik yang berulang, di mana masyarakat memilih alternatif pelayanan kesehatan yang menawarkan fasilitas fisik lebih baik.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Yunitasari, Kadarisman, dan Ibrahim (2025) di Puskesmas Toboali menemukan bahwa *tangible* meningkatkan kepuasan pasien (Yunitasari et al., 2025). Adriansa, Sudirman, dan Anzar (2024) di Puskesmas Kamonji melaporkan hubungan signifikan ($p\text{-value}=0,001$) dengan 56,3% responden menilai bukti fisik baik (Adriansa et al., 2024). Nurmulya dan Mutmainah (2025) di Puskesmas Gamping II menekankan pentingnya fasilitas yang memadai untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas (Nurmulya & Mutmainah, 2025). Di Puskesmas Batumandi ditemukan adanya hubungan yang substansial antara *tangible* dengan kepuasan pasien (Fakhsiannor, 2021). Namun, temuan ini tidak sesuai dengan penelitian Saputra, Partina, dan Amallia (2025) di Puskesmas Tanjungsari yang menemukan bahwa *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Saputra et al., 2025). Sinay, Dolang, Soumakil, dan Sillesu (2024) di Puskesmas Tamalanrea juga telah ditemukan bahwa tidak ada hubungan antara *tangible* dan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,412$) (Sinay et al., 2024). Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada karakteristik lokasi, ekspektasi pasien, dan tingkat pemenuhan standar fasilitas di masing-masing puskesmas. Di puskesmas dengan fasilitas yang memadai, *tangible* dapat dianggap sebagai standar dasar yang wajib dan karenanya bukan lagi faktor pembeda dalam kepuasan (Sinay et al., 2024).

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* meliputi keahlian staf, keramahann, dan kemampuan membangun kepercayaan dan keyakinan pasien (Parasuraman et al., 1988). Di Puskesmas, *assurance* meliputi pengetahuan dan kecakapan tenaga medis, sikap sopan, jujur, dan dapat dipercaya, jaminan keamanan dan kenyamanan pasien, serta kemampuan memberikan informasi dengan jelas (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Kotler dan Keller (2012) menegaskan pentingnya *assurance* dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), *assurance* adalah kapasitas karyawan untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan melalui keahlian, kesopanan, dan bakat mereka. Menurut temuan penelitian ini, lebih dari setengah responden menilai *assurance* Puskesmas Timung dengan baik. Pasien percaya bahwa staf memperlakukan mereka secara profesional dan mampu membangun

kepercayaan. Hal ini menunjukkan bagaimana pasien memandang kompetensi, profesionalisme, dan kredibilitas tenaga kesehatan di Puskesmas Timung. Dalam UKP di Puskesmas Timung, *assurance* tercermin dalam kompetensi klinis tenaga prosedur medis. Temuan bahwa 95,8% pasien dengan penilaian baik merasa puas menunjukkan jika pasien Puskesmas Timung merasakan kompetensi dan profesionalisme petugas kesehatan, yang menjadi fondasi kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang mendapatkan penjelasan lengkap tentang diagnosis dan pengobatan akan merasa lebih aman dan nyaman selama prosedur. Sementara itu, dalam UKM di wilayah kerja Puskesmas Timung, *assurance* diwujudkan dalam kredibilitas petugas dalam menyampaikan informasi kesehatan masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap program promosi kesehatan, jaminan keamanan dan efektivitas program kesehatan berbasis komunitas, serta kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan masyarakat tentang program kesehatan dengan tepat dan meyakinkan. Temuan bahwa 83,3% pasien dengan penilaian *assurance* kurang baik merasa tidak puas menunjukkan bahwa profesionalisme dan kredibilitas petugas baik di puskesmas maupun di program UKM sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Petugas puskesmas yang memiliki kompetensi dan profesionalisme tinggi akan lebih mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program UKM karena masyarakat cenderung mengikuti saran dan program dari petugas yang mereka anggap kredibel dan profesional.

Temuan ini konsisten dengan seluruh penelitian sebelumnya. Adriansa, Sudirman, dan Anzar (2024) di Puskesmas Kamonji menemukan hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,001$) (Adriansa et al., 2024). Sinarwatya, Zamsar, dan Sabara (2025) menyimpulkan bahwa *assurance* secara konsisten menjadi prediktor kuat kepuasan pelanggan (Sinarwatya et al., 2025). Di Puskesmas Batumandi ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan pasien (Fakhriannor, 2021). Anzar, Sudirman, dan Saputra (2022) di Puskesmas Mabelopura menemukan bahwa karena petugas memberikan pelayanan yang profesional dan sopan, pasien disana merasa puas (Anzar et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* adalah unsur paling konsisten yang membuat pasien puas diberbagai puskesmas. Profesionalisme, keramahan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan pasien merupakan faktor kunci yang tidak tergantikan oleh aspek lainnya (Hasan, 2021). Nurmulya dan Mutmainah (2025) di Puskesmas Gamping II juga menekankan bahwa keramahan dan profesionalisme petugas menciptakan suasana kondusif bagi pasien (Nurmulya & Mutmainah, 2025).

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* menilai keinginan staf untuk merawat dan memberikan perhatian pribadi kepada pasien (Parasuraman et al., 1988). *Empathy* dalam layanan kesehatan di puskesmas mencakup memberikan perhatian ekstra kepada pasien, peduli terhadap kekhawatiran mereka, memahami kebutuhan mereka, berkomunikasi secara efektif dengan mereka, dan tidak melakukan diskriminasi antara pasien (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Parasuraman et al. (1988) menekankan pentingnya empati dalam berkomunikasi secara efektif, memperhatikan individu, dan memahami pasien. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi *empathy* mendapatkan persentase penilaian tertinggi di antara kelima dimensi. Lebih dari setengah responden mengatakan staf peduli terhadap kenyamanan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek humanis dan kepedulian petugas merupakan kekuatan utama pelayanan di Puskesmas Timung yang sangat dirasakan oleh pasien. Dalam UKP di Puskesmas Timung, *empathy* tercermin dalam perhatian individual tenaga medis terhadap keluhan dan kebutuhan pasien, komunikasi yang hangat dan humanis selama proses pengobatan, kemampuan mendengarkan dan

memahami kondisi pasien, serta sikap petugas yang tidak membedakan pasien berdasarkan latar belakang sosial ekonomi. Temuan bahwa *empathy* mendapatkan penilaian tertinggi menunjukkan bahwa aspek humanis merupakan kekuatan utama pelayanan rawat jalan di Puskesmas Timung. Pasien yang merasa didenga dan dipahami biasanya punya pengalaman layanan yang lebih menyenangkan, yang bisa membantu meskipun ada keluhan tambahan. Sementara itu, *empathy* dalam UKM di Puskesmas Timung diwujudkan dalam pendekatan yang humanis dalam kegiatan promosi kesehatan, pemahaman terhadap karakteristik dan kebutuhan komunitas, kemampuan petugas untuk membangun hubungan emosional yang positif dengan masyarakat dalam program kesehatan berbasis komunitas, serta kesediaan petugas untuk mendengarkan dan merespons keluhan masyarakat terkait program kesehatan. Temuan bahwa 100% pasien dengan penilaian *empathy* kurang baik merasa tidak puas menunjukkan bahwa ketiadaan empati baik di puskesmas maupun di program UKM berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat. Pendekatan empatik sangat penting dalam program UKM karena dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan preventif dan promotif, terutama pada kelompok masyarakat yang memiliki hambatan sosial atau budaya dalam mengakses pelayanan kesehatan. Namun, meskipun *empathy* menjadi kekuatan utama, hal ini tidak cukup untuk mengatasi penurunan kunjungan sebesar 53,99% jika dimensi lain seperti *responsiveness* dan *tangible* tidak diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mungkin tetap datang karena pelayanan yang humanis, tetapi ketidaknyamanan fisik dan waktu tunggu yang lama tetap mendorong mereka untuk mencari alternatif

Temuan ini konsisten dengan penelitian di Puskesmas Rambung Binjai Selatan yang menemukan bahwa *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien, dengan petugas dinilai memahami keluhan dan kebutuhan pasien ($p\text{-value} = 0,003$) (Sinaga & Safari, 2022). Nurmulya dan Mutmainah (2025) di Puskesmas Gamping II menemukan bahwa dimensi *empathy* menunjukkan performa yang baik (Nurmulya & Mutmainah, 2025). Di Puskesmas Baturandi ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara *empathy* dan kepuasan pasien (Fakhsiannor, 2021). Studi Sinaga dan Safari (2022) berfokus pada hubungan antara *empathy* dan kepuasan pasien dan ditemukan bahwa petugas yang memahami keluhan dan keinginan pasien memiliki tingkat kepuasan pasien yang jauh lebih tinggi (Sinaga & Safari, 2022). Hal ini memperkuat temuan di Puskesmas Timung bahwa aspek empati merupakan kekuatan utama pelayanan. Persentase tertinggi pada dimensi *empathy* di Puskesmas Timung mengindikasikan bahwa aspek humanis menjadi keunggulan kompetitif yang dirasakan pasien (Trigustiani et al., 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menemukan adanya hubungan yang kuat antara kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan (*reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Timung, Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai. Hasil uji *Fisher's Exact* menunjukkan penerimaan hipotesis alternatif (H_a) dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$) untuk setiap dimensi. Disarankan kepada pihak Puskesmas Timung agar terus meningkatkan mutu pelayanan pada semua dimensi, terutama pada aspek fasilitas fisik (*tangible*) dan daya tanggap petugas (*responsiveness*) yang masih memiliki celah perbaikan, serta mempertahankan dan mengembangkan dimensi *empathy* dan *assurance* yang telah dinilai baik oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansa, M. R., Sudirman, & Anzar, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat. *Jurnal*

Kolaboratif Sains, 7(8), 2836–2845. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5961>

- Anzar, M., Sudirman, & Saputra, A. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(1), 12–20.
- Fakhsiannor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 180–185. <https://doi.org/10.31602/ann.v8i2.5904>
- Febrian, M., Malik, I., & Syukri. (2025). Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Salugatta Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Ilmiah Kimia Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan (KIMAP)*, 6(2), 289–298. <https://doi.org/10.26618/kimap.v6i2.16618>
- Ferdiana, A. (2025). *Implementation Of Service Quality In Order To Increase Patient Satisfaction Of Simolawang Surabaya Health Center*. 2(1), 7–13.
- Habib Ainun Najib, M., & Faidati, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Model Servqual Di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang: Perspektif Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, X(2), 119–6.
- Harma, A., & Ishak, S. (2025). The Influence Of Posyandu Service Quality On Patient Satisfaction At Kumbe Health Center, Bima City. *SEAN Institute Journal*, 16(3), 1478–1484. <https://doi.org/10.54065/agency.5.1.2025.290>
- Hasan, A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85–89. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v11i1.200>
- Irot, R. F. S., Tucunan, A. A. T., & Wowor, R. E. (2025). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Walantakan Langowan*. 6(3), 11898–11906.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tahun 2023*. Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Kurniawan, B., & Lestari, N. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 90–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jmpk.v24i2.90-97>
- Mubarak, W. I., & Chayatin, N. (2018). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 245–256.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (3rd ed.). Rineka Cipta.

- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Nurmulya, D., & Mutmainah, N. F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman. 7261–7272. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jr.v8i4.50258>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022: Pengaduan Layanan Publik di Sektor Kesehatan. In *Ombudsman RI*. Ombudsman RI. <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/20230216-bca-ar-2022-indonesia.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (2024). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/312837/permenkes-no-19-tahun-2024>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (2024).
- 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*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i6.4838>
- Sinaga, E. B., & Safari, F. R. N. (2022). Hubungan Emphaty (Empati) Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Massa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan Tahun 2022. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 7(2), 23–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/jumkep.v7i2.2876>
- Sinarwatya, Zamsar, & Sabara, L. (2025). Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis (2019-2025). *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah*, 2(8), 305–316. <https://manggalajournal.org/index.php/cendekia/article/view/1583>
- Sinay, H., Dolang, M. W., Soumakil, Y., & Silleh, S. (2024). Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalanrea, Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 15(6), 100–103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33846/s>
- Sirajuddin, I. N. F., Istiqamah, N. F., Islamiati, S. D., & Rachman, H. M. (2026). SERVQUAL outpatient service quality and patient satisfaction: policy implications at Puskesmas Kabanjahe. *Tropical Public Health Journal*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32734/trophico.v6i1.24650>
- Trigustiani, S., Widodo, D. E., & Sigalingging, M. (2025). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Metro. *Jurnal*

Simplex, 6(1).

Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.

Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Yunitasari, E., Kadarisman, M., & Ibrahim. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. *Implementasi Husada*, 6(1), 1–46.