

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1

Ersa Wahyu Nurcahyani^{1*}, Retno Issroviantiningrum², Muh Abdurrouf³

¹⁻³ Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Email: ersacahyani321@gmail.com¹

Article Info :

Received:

27-11-2025

Revised:

11-12-2025

Accepted:

30-12-2025

Abstract

This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients at the Pati 1 Community Health Center (UPTD Puskesmas Pati 1). The quality of health care services is a key determinant in shaping the level of patient satisfaction. The assessment of this quality is not solely based on the achievement of medical interventions, but also includes the attitudes of health care personnel, the timeliness of service delivery, as well as the condition and comfort of the facilities. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The study population consisted of all outpatients at the Pati 1 Community Health Center in April 2025, totaling 173 patients, with a sample of 121 respondents determined using the Slovin formula and accidental sampling technique. The research instruments were a health service quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using the Spearman Rank correlation test. The results showed that most respondents rated the quality of health services as good (62.8%) and patient satisfaction as satisfied (53.7%). The Spearman Rank test results showed a p-value of 0.000 (<0.05) with a correlation coefficient of 0.692, indicating a strong and positive relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction. The better the quality of services provided, the higher the level of outpatient satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Outpatients, Community Health Centers, Primary Health Care.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Penilaian terhadap kualitas tersebut tidak semata-mata didasarkan pada pencapaian tindakan medis, tetapi juga mencakup sikap tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, serta kondisi dan kenyamanan fasilitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 pada bulan April 2025 sebanyak 173 pasien, dengan sampel sebanyak 121 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik (62,8%) dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas (53,7%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai p-value 0,000 (<0,05) dengan koefisien korelasi sebesar 0,692, yang menandakan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan Primer.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan memiliki posisi strategis dalam meningkatkan kualitas manusia yang memiliki tingkat kesehatan optimal, kemampuan bekerja secara efektif, dan berdaya saing, khususnya melalui penyelenggaraan layanan kesehatan primer seperti Pusat Kesehatan Masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas menjadi titik temu langsung antara kebijakan kesehatan nasional dan kebutuhan riil masyarakat di tingkat lokal, sebagaimana ditekankan dalam kajian pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh Fitria (2024). Keberadaan Puskesmas di setiap

kecamatan mencerminkan komitmen negara dalam memastikan akses pelayanan kesehatan yang merata, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Efektivitas peran tersebut sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien sebagai pengguna layanan.

Pelayanan kesehatan dipandang sebagai hak fundamental setiap warga negara yang memperoleh perlindungan berdasarkan ketentuan konstitusi, sehingga penyelenggarannya dituntut tidak hanya tersedia, tetapi juga mampu memenuhi standar mutu dan harapan masyarakat. Peningkatan tingkat pendidikan, literasi kesehatan, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat telah mendorong tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang semakin responsif dan profesional, sebagaimana dicerminkan dalam berbagai studi kepuasan pasien (Harinda, 2025). Situasi ini menempatkan tenaga kesehatan sebagai aktor kunci yang tidak hanya menjalankan fungsi klinis, tetapi juga berperan dalam membangun pengalaman pelayanan yang bermakna bagi pasien. Sikap, komunikasi, dan tanggung jawab petugas kesehatan terbukti memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh Darmayanti (2024).

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak dalam penyelenggara layanan kesehatan yang mencakup aspek promotif dan preventif hingga tindakan pengobatan dan pemulihan yang terintegrasi. Model pelayanan ini menuntut keseimbangan antara ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga kesehatan, serta tata kelola pelayanan yang efisien dan berorientasi pada pasien, sebagaimana digambarkan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Hidayat dan Yuliatno (2022). Konsistensi dalam mutu pelayanan tidak hanya memberikan implikasi terhadap tingkat kepuasan pasien dalam jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan serta loyalitas pasien dalam jangka panjang. Hubungan yang terjalin antara kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan loyalitas telah dibuktikan secara empiris yang dikemukakan dalam penelitian oleh Aribowo et al. (2024).

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan hasil evaluasi terhadap tingkat kesesuaian antara ekspektasi yang dimiliki sebelum memperoleh pelayanan dengan persepsi atas pengalaman aktual yang dialami selama proses pemberian pelayanan kesehatan. Penilaian ini sepenuhnya berasal dari sudut pandang pasien sebagai pengguna layanan, sehingga persepsi mereka menjadi indikator utama dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian Saputra et al. (2025) menegaskan yakni dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati tenaga kesehatan memiliki pengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas. Ketika pelayanan mampu memenuhi ekspektasi tersebut secara konsisten, maka hubungan antara pasien dan institusi kesehatan akan semakin kuat dan berkelanjutan.

Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi antara petugas dan pasien, tetapi juga oleh dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan fasilitas fisik, kenyamanan lingkungan, serta keamanan bangunan layanan kesehatan turut membentuk pengalaman pelayanan secara menyeluruh, sebagaimana ditunjukkan dalam kajian teknis fasilitas kesehatan oleh Fadhila et al. (2024). Kondisi lingkungan pelayanan yang kurang mendukung berpotensi menurunkan persepsi mutu, meskipun pelayanan medis telah diberikan sesuai prosedur. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dipahami sebagai upaya terpadu yang mencakup aspek teknis, administratif, dan humanistik.

Ketidakpuasan pasien memiliki implikasi serius bagi keberlangsungan operasional fasilitas kesehatan, terutama dalam menurunnya minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Persepsi negatif yang terbentuk dari pengalaman pelayanan berpotensi menyebar secara luas dan memengaruhi citra institusi kesehatan di mata publik. Temuan Hamzah et al. (2024) dalam konteks layanan non-kesehatan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat sensitif terhadap kualitas layanan yang dirasakan, sebuah prinsip yang juga relevan dalam pelayanan kesehatan. Evaluasi kepuasan pasien menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas dan reputasi Puskesmas.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Meilinawati dan Fatmawati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berada pada kategori sedang masih menyisakan tingkat ketidakpuasan pasien yang cukup signifikan, terutama terkait keterbatasan fasilitas dan sikap petugas. Fenomena serupa juga tercermin dalam studi pendahuluan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Pati 1 pada 16 Mei 2025 terhadap 10 pasien rawat jalan melalui kuesioner. Data menunjukkan bahwa hanya 20% responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, sementara 50% menilai cukup dan 30% menilai kurang, dengan tingkat kepuasan yang masih didominasi kategori cukup puas dan tidak puas. Pola ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan harapan pasien yang perlu ditelaah secara lebih mendalam.

Berdasarkan kondisi empiris tersebut kajian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 menjadi relevan dan mendesak untuk dilakukan. Pemahaman yang komprehensif terhadap hubungan tersebut diharapkan dapat memberikan dasar evaluatif bagi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Fuadiyah dan Deliana (2025) yang menekankan pentingnya pemahaman preferensi dan persepsi pengguna dalam membentuk keputusan dan kepuasan. Dengan mengkaji pengalaman pasien secara sistematis, Puskesmas diharapkan mampu memperkuat perannya sebagai penyedia layanan kesehatan primer yang berkualitas dan dipercaya masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1. Populasi penelitian berjumlah 173 pasien rawat jalan berdasarkan data kunjungan bulan April 2025, dengan penentuan sampel sebanyak 121 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat toleransi kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara non-probability sampling melalui pendekatan accidental sampling, dengan kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan berusia minimal 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi yang ditetapkan yaitu pasien yang mengundurkan diri atau mengalami hambatan komunikasi. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Pati 1 pada periode Agustus hingga September 2025.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang terdiri atas 25 item untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan 15 item untuk mengukur kepuasan pasien, seluruhnya menggunakan skala Likert lima tingkat. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada 40 responden di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon, dengan hasil seluruh item dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan nilai r hitung di atas r tabel serta Cronbach's alpha di atas 0,6. Analisis data dilakukan dengan perangkat lunak SPSS, yang mencakup analisis univariat untuk menggambarkan distribusi setiap variabel serta analisis bivariat dengan menerapkan uji korelasi Spearman Rank guna menilai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi 0,05, dengan interpretasi kekuatan hubungan mengacu pada koefisien korelasi untuk menentukan arah, keeratan, dan signifikansi hubungan antarvariabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1. Sebelum penelitian dilaksanakan, dilakukan pengujian validitas kuesioner di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon untuk memastikan keakuratan instrumen penelitian yang digunakan. Setelah kuesioner dinyatakan valid, pengumpulan data dilaksanakan pada bulan September 2025 dengan melibatkan 121 responden di UPTD Puskesmas Pati 1, dengan menyesuaikan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

Data Demografi Responden

Informasi demografis peserta bervariasi di Puskesmas UPTD Pati 1. Oleh karena itu, tabel berikut akan digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan hasilnya:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur Responden Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Umur	Frekuensi (f)	Percentase (%)
17-25 tahun	53	43.8
26-35 tahun	56	46.3
36-45 tahun	10	8.3
46-55 tahun	2	1.7
Total	121	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Tabel 1 memperlihatkan bahwa responden kelompok usia 26–35 tahun mendominasi penelitian ini, yakni sebanyak 56 responden (46,3%) dari keseluruhan sampel penelitian.

Tabel 2. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin Responden Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki – laki	37	30.6
Perempuan	84	69.4
Total	121	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Tabel 2 memperlihatkan bahwa responden perempuan mendominasi penelitian ini dengan 84 orang (69,4%), sedangkan responden laki-laki tercatat paling sedikit, yaitu 37 orang (30,6%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SMP	4	3.3
SMA/SMK	92	76.0
Diploma	7	5.8
Sarjana	18	14.9
Total	121	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa kelompok responden dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK merupakan yang paling banyak, yakni 92 orang atau 76,0% dari total sampel penelitian.

Analisis Univariat

Tabel 4. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cukup	45	37,2
Baik	76	62.8
Total	121	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil bahwa dalam penelitian ini terdapat 45 responden memiliki pelayanan kesehatan yang cukup dengan presentase (37.2%), dan 76 responden memiliki pelayanan kesehatan yang baik dengan presentase (62.8%).

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cukup Puas	56	46.3
Puas	65	53.7
Total	121	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Berdasarkan tabel 5 diatas didapatkan bahwa dari hasil penelitian responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 56 responden dengan presentase (46.3%) dan 65 responden menyatakan puas dalam pelayanan yang diberikan dengan presentase (53.7%).

Analisa Bivariat

Penelitian ini menggunakan analisis bivariat untuk menentukan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan di antara pasien rawat jalan di Puskesmas Pati 1 (UPTD).

Tabel 6. Uji Spearman rank Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Variabel Penelitian	N	P-Value	R
Kualitas Pelayanan Kesehatan	121	0.000	.692
Kepuasan Pasien			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 6, analisis menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan memiliki nilai signifikansi 0,000. Karena nilai ini $< 0,05$, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Koefisien korelasi sebesar 0,692 menunjukkan bahwa tingkat keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien termasuk kategori kuat. Nilai koefisien yang positif mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel bersifat searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Tabel 7. Tabulasi Silang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 September 2025 (n=121)

Pelayanan kesehatan	Cukup Puas (F) (%)	Puas (F) (%)	Total (F) (%)
Cukup	41	91.1 4	8.9 45 100%
Baik	15	19.7 61	80.3 76 100%
Total	56	46.3 65	53.7 121

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2026.

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kategori cukup memiliki tingkat kepuasan cukup puas, yaitu sebanyak 41 responden (91.1%), sedangkan 4 responden (8.9%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan puas, yaitu sebanyak 61 responden (80.3%) dan 15 responden (19.7%) yang menyatakan cukup puas. Dari total 121 responden mayoritas menunjukkan tingkat kepuasan puas sebanyak 65 responden (53.7%), sedangkan yang menyatakan cukup puas sebanyak 56 responden (46.3%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 didominasi oleh kategori baik, dengan jumlah 76 responden atau sebesar 62,8% dari total sampel. Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari sisi teknis pelayanan maupun interaksi dengan tenaga kesehatan. Penilaian positif tersebut sejalan dengan pandangan Anisykurlillah dan Supit (2023) yang menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan menjadi fondasi utama dalam mendukung keberhasilan pembangunan kesehatan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Capaian kualitas yang baik memperlihatkan bahwa Puskesmas mampu menjalankan fungsinya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang responsif terhadap kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak semata-mata bergantung pada keahlian profesional tenaga medis, melainkan juga oleh kemampuan tenaga paramedis dan petugas pendukung dalam memenuhi tuntutan serta harapan pasien secara menyeluruh. Setianingsih dan Susanti (2021) menekankan bahwa pelayanan yang prima tercermin dari kesesuaian antara ekspektasi pasien dengan pengalaman pelayanan yang mereka rasakan selama proses perawatan. Aspek non-medis seperti keramahan, perhatian, dan kenyamanan selama berada di fasilitas kesehatan memiliki kontribusi yang sama pentingnya dengan tindakan medis yang diberikan. Pandangan tersebut semakin ditegaskan oleh temuan Riyanto et al. (2022) yang menyatakan bahwa perlakuan adil, efektivitas komunikasi, serta kepatuhan terhadap etika profesi merupakan elemen kunci dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dibentuk oleh beragam faktor yang memiliki keterkaitan satu sama lain, mulai dari kesadaran individu petugas hingga sistem organisasi yang menaunginya. Kesadaran petugas dalam menjalankan tugas tercermin pada kesiapan mental, ketenangan, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi kenyamanan pasien selama menerima perawatan, sebagaimana dijelaskan oleh Darmayanti (2024). Aturan, prosedur, dan standar operasional yang diterapkan secara konsisten berperan dalam menjaga alur pelayanan agar berjalan sesuai ketentuan dan meminimalkan kesalahan. Pembagian tugas yang proporsional, koordinasi kerja yang baik, serta budaya kerja yang mendukung mutu layanan menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan, sebagaimana diuraikan oleh Saputra et al. (2025).

Kemampuan dan keterampilan pegawai menjadi faktor penting lain yang menentukan kualitas pelayanan, karena kompetensi individu berkaitan langsung dengan ketepatan, kecepatan, dan keakuratan tindakan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Aribowo et al. (2024) menjelaskan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga kesehatan menjadi faktor penentu dalam penyelenggaraan pelayanan yang konsisten serta dapat dipercaya, sehingga membangun rasa aman pada pasien. Sarana dan prasarana pelayanan juga berkontribusi besar dalam mendukung efektivitas kerja petugas, karena fasilitas yang memadai mempermudah proses pelayanan dan mengurangi potensi hambatan operasional. Fitria et al. (2024) menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas kesehatan yang layak mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara optimal oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan kualitas yang optimal memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien, terutama ketika pelayanan diberikan secara responsif, komunikatif, dan disertai penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan serta tindakan yang dilakukan. Pasien yang memperoleh informasi yang memadai dan diperlakukan secara profesional cenderung memiliki persepsi positif terhadap mutu pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Harinda (2025). Sikap petugas yang ramah dan mampu membangun komunikasi dua arah menciptakan rasa percaya serta kenyamanan selama proses perawatan. Pelayanan dengan waktu tunggu yang panjang, informasi yang kurang jelas, dan komunikasi yang tidak efektif berpotensi menurunkan kepuasan pasien, sebagaimana juga ditunjukkan dalam temuan Hidayat dan Yuliatno (2022).

Penelitian ini menemukan bahwa indikator bukti fisik (tangible) dan empati memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Rendahnya skor pada aspek bukti fisik mengindikasikan bahwa sebagian sarana dan prasarana belum mencapai tingkat pemenuhan yang optimal terhadap ekspektasi pasien, terutama terkait kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Kondisi fisik bangunan, tata ruang yang kurang optimal, serta keterbatasan peralatan pelayanan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan, sebagaimana disoroti oleh Fadhila et al. (2024). Aspek fisik fasilitas menjadi kesan awal yang langsung dirasakan pasien, sehingga kekurangan pada indikator ini berpotensi menurunkan penilaian kualitas secara keseluruhan.

Indikator empati yang memperoleh nilai lebih rendah menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa belum mendapatkan perhatian personal yang sesuai dengan kebutuhan individu mereka. Empati memiliki peran sentral dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan kemampuan petugas memahami kondisi emosional, kekhawatiran, dan harapan pasien selama proses perawatan. Darmayanti (2024) menegaskan bahwa sikap empatik petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan primer yang bersifat langsung dan berulang. Ketika empati belum terwujud secara optimal, pasien dapat merasa kurang dihargai, yang kemudian memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Anggraini et al. (2025) yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri menilai kualitas pelayanan dan fasilitas berada pada kategori baik, serta berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Kesamaan hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa mutu pelayanan kesehatan yang terjaga mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Angraini dan Zulfa (2021) juga menegaskan bahwa pengalaman pelayanan yang positif berkontribusi pada minat pasien untuk memilih kembali fasilitas kesehatan yang sama, melalui pembentukan citra yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan sesaat, melainkan sekaligus memengaruhi keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien.

Apabila pasien menilai pelayanan yang diterima memuaskan, kecenderungan guna melakukan kunjungan ulang akan meningkat, yang pada akhirnya menjadi indikator tidak langsung dari kualitas pelayanan kesehatan. Rahman dkk. (2025) menjelaskan bahwa frekuensi kunjungan pasien berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap mutu layanan yang diterima sebelumnya. Pasien yang memiliki pengalaman kurang baik cenderung mencari alternatif fasilitas kesehatan lain, sedangkan pasien yang merasa dilayani dengan baik menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek bukti fisik dan empati, menjadi strategi penting dalam menjaga kepuasan dan keberlanjutan pemanfaatan layanan di UPTD Puskesmas Pati 1.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 didominasi oleh kategori puas, dengan jumlah 65 responden atau sebesar 53,7% dari keseluruhan sampel penelitian. Capaian ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima telah mampu memenuhi ekspektasi dasar mereka terkait kebutuhan kesehatan, akses layanan, dan interaksi dengan tenaga kesehatan. Kepuasan pasien tersebut merefleksikan adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan standar pelayanan yang diharapkan masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam kajian Imran et al. (2021) yang menempatkan kepuasan sebagai luaran utama dari kualitas pelayanan puskesmas. Temuan ini juga memperkuat asumsi penelitian kesehatan bahwa tingkat kepuasan pasien bereperan sebagai indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan primer, sebagaimana dikemukakan oleh Junaedi dan Wahab (2023).

Kepuasan pasien merupakan respons afektif yang timbul setelah dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan yang diterima, melalui perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman nyata selama proses pelayanan berlangsung. Karunia et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan tidak hanya bersumber dari hasil klinis, tetapi juga dari proses pelayanan yang mencakup komunikasi, sikap petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, kepuasan pasien memiliki makna strategis karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang relatif tinggi pada penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Pati 1 telah menjalankan perannya sebagai penyedia layanan kesehatan primer secara cukup optimal.

Berdasarkan indikator yang diukur dalam penelitian, pasien menunjukkan kepuasan yang kuat terhadap kejelasan prosedur pelayanan dan sistem perjanjian layanan yang tertata, sehingga memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Kejelasan alur pelayanan tersebut memberikan rasa kepastian bagi pasien, terutama dalam mengurangi kebingungan dan kecemasan selama proses pendaftaran hingga pemeriksaan. Lampus et al. (2023) menegaskan bahwa prosedur yang transparan dan mudah dipahami berkontribusi signifikan terhadap pembentukan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek administratif dan manajerial memiliki peran yang tidak kalah penting dibandingkan aspek klinis dalam membentuk kepuasan pasien.

Kualitas informasi yang diterima pasien juga menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan, terutama ketika informasi disampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh berbagai latar belakang pasien. Leo et al. (2023) menekankan bahwa interaksi yang berlangsung secara efektif dan responsif di antara penyedia layanan kesehatan dan penerima layanan berperan dalam meningkatkan kepercayaan pasien serta mengokohkan hubungan terapeutik selama seluruh proses pemberian pelayanan kesehatan. Informasi yang memadai mengenai prosedur, diagnosis, dan tindakan medis membuat pasien merasa dihargai sebagai subjek pelayanan, bukan sekadar penerima tindakan. Kondisi ini sejalan dengan prinsip pelayanan kesehatan yang berkeadilan, sebagaimana diuraikan oleh Riyanto et al. (2022), yang menempatkan hak pasien atas informasi sebagai bagian dari mutu pelayanan.

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual dan sosial yang melekat pada pasien, seperti tingkat pendidikan, usia, dan pekerjaan, yang memengaruhi cara pasien memahami dan menilai pelayanan yang diterimanya. Nisa et al. (2023) menunjukkan bahwa karakteristik demografis berperan dalam membentuk persepsi dan ekspektasi pasien terhadap layanan kesehatan. Individu dengan latar belakang pendidikan tinggi biasanya memiliki harapan yang lebih rumit, sementara pasien pada rentang usia tertentu lebih responsif terhadap perilaku dan empati tenaga kesehatan. Hasil kepuasan pasien dalam penelitian ini tidak dapat dilepaskan dari keragaman karakteristik responden yang membentuk pola penilaian mereka terhadap pelayanan.

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan loyalitas dan niat kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan. Sasongko (2021) menjelaskan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung menunjukkan perilaku loyal, termasuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dan kembali menggunakan layanan yang sama. Loyalitas pasien menjadi aset penting karena mencerminkan kepercayaan yang berkelanjutan terhadap institusi pelayanan. Tamara dan Paramatra (2024) menegaskan bahwa kepuasan yang konsisten berkontribusi pada citra positif fasilitas kesehatan di mata masyarakat luas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Imran et al. (2021) serta Karunia et al. (2022) menemukan bahwa peningkatan mutu pelayanan, baik dari aspek teknis maupun non-teknis, berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien di puskesmas. Keselarasan temuan ini memperkuat posisi kepuasan pasien sebagai variabel kunci dalam evaluasi pelayanan kesehatan primer. Konsistensi hasil antarpenelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan fenomena yang relatif stabil ketika kualitas pelayanan dikelola secara sistematis dan berkelanjutan.

Kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1 mencerminkan interaksi kompleks antara kualitas pelayanan, perilaku tenaga kesehatan, aksesibilitas fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Sihaloho et al. (2023) menekankan bahwa kualitas layanan publik, termasuk layanan kesehatan, dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna jasa. Ketika kualitas pelayanan terjaga, kepuasan pasien akan meningkat dan berdampak positif pada keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. Penurunan kualitas pelayanan berpotensi menurunkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pati 1

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji korelasi Spearman Rank, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1. Nilai p-value sebesar 0,000 yang berada di bawah ambang signifikansi 0,05 menegaskan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, sehingga hubungan kedua variabel tersebut terbukti secara statistik. Koefisien korelasi sebesar 0,692 menunjukkan tingkat keeratan hubungan yang kuat dan bersifat positif, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Pola hubungan ini sejalan dengan temuan Saputra et al. (2025) yang menegaskan bahwa mutu pelayanan menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan primer.

Korelasi positif yang kuat tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pasien bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, melainkan terbentuk melalui akumulasi pengalaman pasien selama berinteraksi dengan sistem pelayanan kesehatan. Aribowo et al. (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten, akurat, dan profesional menciptakan rasa aman serta kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Apabila pasien menilai bahwa pelayanan diberikan dengan tingkat kesungguhan dan tanggung jawab yang tinggi, maka persepsi positif terhadap institusi kesehatan akan terbentuk secara berkelanjutan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berfungsi sebagai fondasi utama dalam membangun pengalaman pelayanan yang bermakna bagi pasien.

Pasien rawat jalan menilai kualitas pelayanan melalui berbagai aspek yang mereka alami secara langsung, mulai dari kesiapan petugas hingga kenyamanan lingkungan pelayanan. Anisykurlillah dan Supit (2023) menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada capaian klinis, melainkan juga memperhatikan aspek proses pelayanan yang humanis dan tanggap. Ketika tenaga kesehatan mampu menunjukkan kompetensi profesional sekaligus kepekaan sosial, pasien merasa dihargai sebagai individu yang memiliki kebutuhan unik. Pengalaman tersebut

memperkuat hubungan emosional antara pasien institusi pelayanan kesehatan, yang kemudian tercermin dalam tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Berbagai indikator kualitas pelayanan seperti aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati memiliki peran yang signifikan dalam membentuk penilaian pasien terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Fadhiba et al. (2024) menegaskan bahwa kondisi sarana serta prasarana yang layak memberikan kesan awal yang kuat terhadap mutu pelayanan, sementara Fitria et al. (2024) menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai mendorong pemanfaatan layanan secara optimal. Ketika fasilitas fisik mendukung alur pelayanan yang tertib, pasien cenderung merasa nyaman selama menjalani proses perawatan. Kenyamanan ini menjadi bagian integral dari pengalaman pelayanan yang dinilai pasien secara keseluruhan.

Aspek empati dan sikap petugas kesehatan juga memiliki kontribusi besar dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Darmayanti (2024) menegaskan bahwa sikap ramah, perhatian, dan kemampuan mendengarkan dan menanggapi masalah yang disampaikan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Pasien yang merasakan empati dari petugas kesehatan cenderung menilai pelayanan secara lebih positif meskipun menghadapi keterbatasan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal memiliki bobot yang besar dalam penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Anggraini et al. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri dengan nilai $p < 0,05$. Kesamaan hasil tersebut memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas memiliki pola pengaruh yang relatif seragam terhadap kepuasan pasien. Angraini dan Zulfa (2021) juga menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan yang positif berkontribusi pada pembentukan citra layanan yang baik, yang selanjutnya mendorong minat pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak semata-mata berfungsi sebagai hasil dari proses pelayanan kesehatan, tetapi juga merupakan modal sosial yang berperan penting dalam menjaga keberlangsungan dan pengembangan institusi pelayanan kesehatan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien juga dapat dipahami dari sudut pandang perilaku konsumen jasa, di mana kepuasan menjadi respon evaluatif atas nilai yang diterima pasien. Hamzah et al. (2024) dalam kajian layanan jasa menekankan bahwa konsistensi mutu dan kejelasan informasi meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Harinda (2025) menambahkan bahwa kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan mampu menjawab kebutuhan fungsional sekaligus kebutuhan emosional pasien. Pola ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bekerja melalui mekanisme rasional dan afektif secara bersamaan dalam membentuk kepuasan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1. Ketika pelayanan diberikan secara profesional, fasilitas memadai, informasi disampaikan secara jelas, dan petugas menunjukkan empati serta tanggung jawab, pasien akan menilai pelayanan sebagai pengalaman yang bernilai. Fuadiyah dan Deliana (2025) menekankan bahwa persepsi nilai yang positif akan memperkuat kepuasan dan kepercayaan pengguna jasa terhadap penyedia layanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan strategi esensial bagi puskesmas dalam menjaga kepuasan pasien dan mendorong terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan primer.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian didominasi oleh kelompok usia 26–35 tahun, berjenis kelamin perempuan, dan memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori baik dan menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada kategori puas. Analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan dan kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,000 serta koefisien korelasi 0,692 yang bersifat positif. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pati 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. A., Hastuti, I., & Sasando, A. (2025). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri. *MASMAN Master Manajemen*, 3(3), 267–275. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i3.979>.
- Angraini, D., & Zulfa. (2021). Analisis Pengaruh Brand image Terhadap Minat Ulang Pasien Rawat Inap dengan Word Of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta di Kota Padang). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(04), 277–286. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i04.942>.
- Anisykurlillah, R., & Supit, P. W. E. (2023). Evaluasi Pembangunan Kesehatan Dalam Upaya Penurunan Angka Kematian Ibu Dan Bayi Di Kabupaten Malang. *Journal Publicuho*, 6(1), 257–266. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.116>.
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Sri Rahmi, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 05(01), 2723–8121. <https://doi.org/10.54209/jasmien>.
- Darmayanti, N. L. P. L. (2024). Hubungan Sikap Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli KIA UPTD Puskesmas I Denpasar Timur. *Jurnal Medika Usada*, 7(2), 1-5. <https://doi.org/10.54107/medikausada.v7i2.298>.
- Fadhlila, R., Bastian, E., & Putra, Y. (2024). Tinjauan Struktur Atas Gedung Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Padang Panjang. *Ensiklopedia Research and Community Service Review*, 3(2), 115–119. <https://doi.org/10.33559/err.v3i2.2537>.
- Fitria, D., Sulisna, A., & Meliala, S. A. (2024). Pemanfaatan Sarana Pelayanan Kesehatan di Desa Sisarahilagamo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli. *Jurnal Abdimas Jatibara*, 3(1), 47–50. <https://doi.org/10.29241/jaj.v3i1.1959>.
- Fuadiyah, A., & Deliana, Y. (2025). Hubungan Pengetahuan Produk dan Gaya Hidup Sehat dengan Minat Beli Minyak Sacha Inchi di Kota Bandung. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 11(1), 213-222. <http://dx.doi.org/10.25157/ma.v11i1.15346>.
- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., Efendi, J., Kunci, K., & Layanan, K. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By Bni Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank Bni Kcp Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 5–38. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>.
- Harinda, L. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Asri Medika Semarang. *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*, 5(5). <https://doi.org/10.5918/jurnalsosains.v5i5.32211>.
- Hidayat, N., & Yuliatno, T. (2022). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. *Jurnal of Baja Health Science*, 2(01), 47-60. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1896>.
- Ilham, S., Silaningsih, E., Kartini, T., & Gemina, D. (2024). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui strategi store atmosphere. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(01), 186-200. <https://doi.org/10.22437/jmk.v13i01.28305>.
- Imran, I., Yulihasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146. <https://doi.org/10.56467/jptk.v6i2.98>.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Sovia Melati, P., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2, 2829–1689. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>.
- Lampus, C. S. V., Umbah, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>.
- Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparuk Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508–2517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>.
- Nisa, R., Nugraheni, W. T., & Ningsih, W. T. (2023). Tingkat Pendidikan, Usia, Pekerjaan Dengan Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Dasar Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Merakurak

- Kabupaten Tuban. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 7(3), 251–261. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v7i3.5850>
- Riyanto, O. S., Fuad, & Chrisjanto, E. (2022). Pelayanan Kesehatan Yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan Dalam Menjamin Hak Setiap Pasien. *Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia*, 11(2), 257–278. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v1i12.1790>.
- Saputra, D. M. D., Partina, A., & Amallia, B. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(1), 1-13. <https://doi.org/10.35917/cb.v6i1.568>.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Sihaloho, W., Pratiwi, R. U., Sari, I. P., Aini, I. Q., Yunita, Z., Winanda, T., Pendidikan, P., Anak, I., Dini, U., Tarbiyah, I., & Keguruan, D. (2023). Perkembangan Konsep Pendidikan Dan Klasifikasi Pendidikan. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 5, 754. <https://doi.org/10.17467/jdi.v5i3.4149>.
- Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2193–2204. <https://doi.org/10.54082/jupin.821>.