

Analisis Kualitas Layanan di UPTD Puskesmas Wiyung dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien

SULIS WIYONO¹

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: sulis.23376@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the quality of healthcare services in relation to patient satisfaction at UPTD Puskesmas Wiyung, Surabaya. A quantitative descriptive method was used, involving 200 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire based on the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings show that the overall service quality is perceived as very good, with the highest scores in reliability and empathy, indicating trust in medical competence and personal attention from staff. Tangible aspects such as facilities and cleanliness also contribute to positive perceptions. However, responsiveness, especially in handling service speed, still needs improvement. This study provides practical insights for health service managers to continuously enhance service quality. It also suggests the importance of regular evaluations, patient-centered communication, and better facility management to increase satisfaction.

Keywords: *Service quality; patient satisfaction; public service; healthcare; SERVQUAL*

1. PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan komponen vital dalam sistem pelayanan publik yang berperan langsung dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat, ekspektasi terhadap kualitas layanan kesehatan pun kian meningkat. Masyarakat kini tidak hanya menuntut layanan yang cepat dan akurat, tetapi juga pelayanan yang mengedepankan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan (Sheandy, 2020). Hal ini menuntut fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, untuk terus meningkatkan mutu layanan serta sarana dan prasarana pendukung.

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menjamin akses kesehatan yang merata. Tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, Puskesmas juga menjalankan fungsi promotif dan preventif. Namun dalam praktiknya, beberapa Puskesmas masih menghadapi berbagai kendala dalam penyediaan layanan yang optimal. Sebagaimana dicontohkan oleh Nurfauzi (2013), keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang belum memadai, serta kurangnya responsivitas petugas dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Dalam menilai kualitas layanan, pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (dalam Kotler, 2019) menjadi alat ukur yang banyak digunakan. Lima dimensi utama—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kepuasan pengguna jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2023) dan Putera dkk. (2023) membuktikan adanya hubungan signifikan antara dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil serupa. Misalnya, Fernandes (2022) menemukan bahwa dimensi tangibles tidak selalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi konteks lokal dan persepsi pasien yang memengaruhi hasil penelitian. Di sisi lain, beberapa dimensi seperti responsiveness dan empathy secara konsisten ditemukan berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien karena bersentuhan langsung dengan pengalaman emosional pasien dalam menerima layanan (Maulina et al., 2019).

Realitas di lapangan memperkuat urgensi untuk mengkaji lebih lanjut kualitas layanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Berdasarkan data internal UPTD Puskesmas Wiyung Kota Surabaya, tingkat kepuasan pasien pada tahun 2022 hanya mencapai 85%, menurun dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 92,17%. Angka ini belum memenuhi standar minimal kepuasan pasien sebesar $\geq 95\%$ sebagaimana ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI, 2026). Keluhan pasien seperti lamanya waktu tunggu, ruang tunggu yang kurang nyaman, dan sikap petugas yang belum optimal menjadi indikator awal adanya masalah dalam layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas layanan di UPTD Puskesmas Wiyung dalam rangka peningkatan kepuasan pasien.

Konsep Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kesehatan

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara menyeluruh, termasuk di bidang kesehatan. Dalam konteks layanan kesehatan, pelayanan publik mencakup penyediaan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat melalui fasilitas kesehatan seperti Puskesmas (Hardiansyah, 2018).

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Permenpan No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur dalam evaluasi mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Kementerian PANRB, 2014).

Standar Pelayanan Kesehatan

Kementerian Kesehatan RI (2020) menetapkan bahwa standar kepuasan minimal pasien di fasilitas kesehatan adalah $\geq 95\%$. Standar ini digunakan sebagai indikator bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat secara umum.

Konsep Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima selama proses pelayanan. Kualitas layanan yang tinggi berkontribusi terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna layanan (Kotler & Keller, 2019).

Dimensi SERVQUAL

Parasuraman et al. (dalam Tjiptono, 2016) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi, yaitu:

- a. Tangibles: Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel.
- b. Reliability: Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- c. Responsiveness: Kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- d. Assurance: Pengetahuan dan sikap sopan santun dari staf serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya.
- e. Empathy: Perhatian pribadi dan kepedulian kepada pelanggan.

Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam organisasi publik, khususnya layanan kesehatan, tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas atau prosedur administratif, tetapi juga oleh faktor internal organisasi. Menurut Saleh (2020), terdapat beberapa elemen penting yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu kepemimpinan manajemen, pelatihan sumber daya manusia (SDM), sistem pengawasan internal, serta motivasi karyawan.

Kepemimpinan manajemen yang kuat berperan dalam membentuk budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Seorang pimpinan yang mampu memberikan arahan jelas, mendukung pengembangan staf, dan menegakkan disiplin akan mendorong terciptanya standar pelayanan yang tinggi dan konsisten.

Pelatihan SDM juga menjadi kunci utama. Petugas yang mendapatkan pembaruan kompetensi secara berkala cenderung lebih siap dalam menghadapi tantangan pelayanan, terutama di tengah dinamika kebutuhan pasien. Sebaliknya, minimnya pelatihan dan tingginya beban kerja dapat menyebabkan kelelahan, turunnya performa, hingga kesalahan dalam pelayanan.

Sistem pengawasan internal diperlukan untuk menjamin kesesuaian antara standar prosedur dan praktik di lapangan. Pengawasan yang dilakukan secara berkala akan membantu mengidentifikasi celah pelayanan dan mempercepat perbaikan.

Selain itu, motivasi karyawan menjadi faktor psikologis yang tak kalah penting. Karyawan yang merasa dihargai, diberi ruang untuk berkembang, dan memiliki jenjang karier yang jelas, akan memberikan pelayanan dengan sikap lebih positif dan proaktif kepada masyarakat.

Konsep Kepuasan Pasien

Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterima, berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan selama proses pelayanan kesehatan berlangsung (Tjiptono & Chandra, 2020). Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses layanan berlangsung.

Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

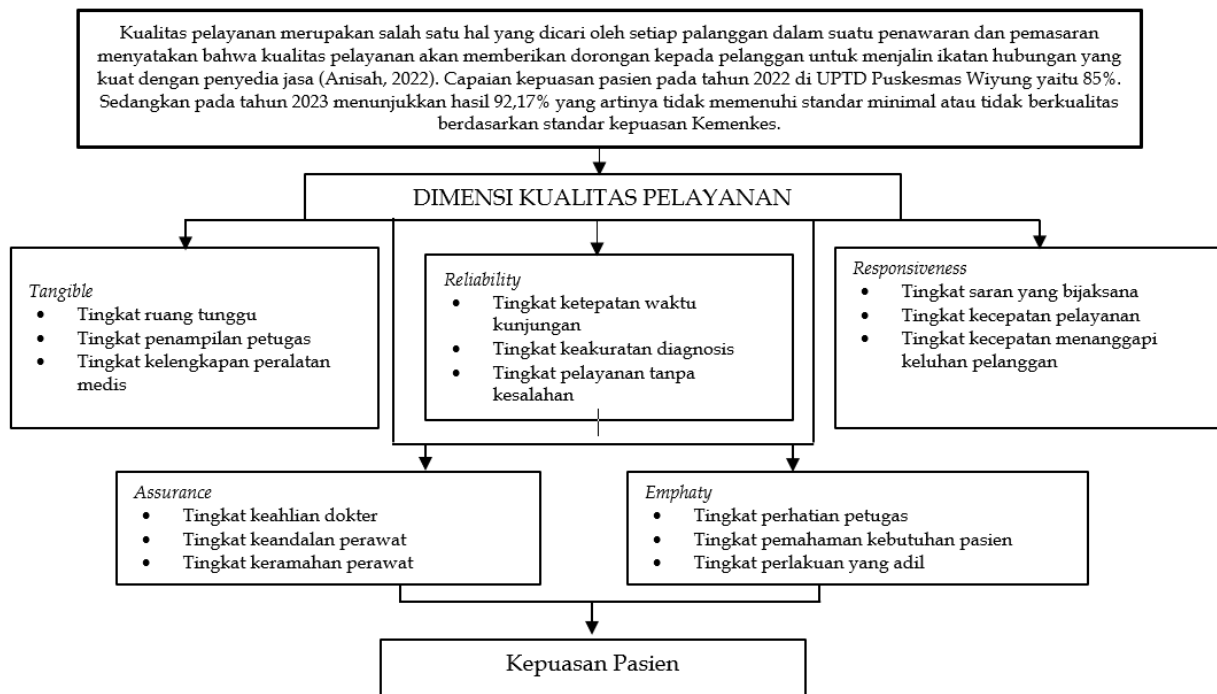
Lupiyoadi (2017) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas layanan, respons emosional pasien, harga/biaya layanan, komunikasi dengan

tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas. Nilai emosional seperti perhatian dan empati dari tenaga medis juga memainkan peran penting.

Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa metode, seperti survei kuesioner, sistem keluhan dan saran, serta pengamatan langsung oleh tim manajemen mutu (Alma, 2018). Skala Likert sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari berbagai aspek pelayanan.

Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka Berfikir

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan di UPTD Puskesmas Wiyung berdasarkan persepsi pasien. Pendekatan ini dipilih karena dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien melalui data kuantitatif yang diperoleh dari responden.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat rutin di UPTD Puskesmas Wiyung, Kota Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia menjadi responden sesuai dengan kriteria usia dan pengalaman berobat di Puskesmas. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden, yang terdiri dari pasien berusia 25 hingga 45 tahun sesuai ketentuan segmentasi usia layanan primer (Kemenkes, 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi memiliki tiga indikator utama yang dijadikan dasar pernyataan dalam kuesioner.

Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki korelasi di atas nilai r -tabel (0,138) yang berarti valid, dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang berarti instrumen reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif kuantitatif yaitu teknik analisa data dalam mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan juga memberikan gambaran. Penelitian analisis deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menilai tanggapan responden terkait kualitas pelayanan Puskesmas Wiyung (Sugiyono 2015), berikut rumus tanggapan responden yang digunakan:

Berikut penilaian kategori tanggapan responden:

$$\frac{\text{Skor Total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Keterangan:

Rentang = %tertinggi - %terendah

Banyak kelas = 5 (sesuai dengan skala likert)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}} = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20$$

Sehingga kategori penilaian tanggapan responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori Interval Penilaian

Interval %	Kategori
0 - 19%	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Puas
20% - 39%	Tidak Baik / Tidak Puas
40% - 59%	Cukup Baik / Cukup Puas
60% - 79%	Baik / Puas
80% - 100%	Sangat Baik / Sangat Puas

Analisis tendensi pusat yang dapat dihitung menggunakan tiga ukuran, yaitu:

Mean: Rata-rata, yaitu jumlah semua nilai dibagi dengan jumlah total nilai

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$ = Rata-rata

$\sum x$ = Total hasil pengamatan

N = Frekuensi

Median: Angka tengah pada kumpulan data yang diurutkan

$$M_e = (n+1)/2$$

Keterangan:

M_e = Median

n = Banyaknya pengamatan

Modus: Nilai yang paling sering muncul

$$M_o = L_{Mo} + [d_1 / (d_1 + d_2)]i$$

Keterangan:

M_o = Modus

L_{Mo} = Tepi bawah kelas dimana modus berada

d_1 = Selisih antara frekuensi kelas modus dengan kelas tepat di bawahnya

d_2 = Selisih antara frekuensi kelas modus dengan kelas tepat di atasnya

i = interval

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Wiyung Surabaya. Berikut ini merupakan profil responden dalam penelitian ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	120	60%
	Perempuan	80	40%
Usia	18–25 tahun	20	10%
	26–35 tahun	50	25%
	36–45 tahun	80	40%
	> 45 tahun	50	25%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	120	60%
	Ibu Rumah Tangga	40	20%
	Wirausaha	30	15%
	Lainnya	10	5%
Pendidikan	SMA/SMK	110	55%
	D3/S1	80	40%
	Lainnya	10	5%

Sumber: (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (60%), dan mayoritas berada dalam rentang usia 36–45 tahun (40%). Hal ini mencerminkan bahwa pasien usia produktif merupakan pengguna layanan terbanyak di UPTD Puskesmas Wiyung. Dari sisi pekerjaan, pegawai swasta mendominasi dengan persentase 60%, menunjukkan bahwa masyarakat pekerja masih aktif menggunakan layanan Puskesmas untuk pemeriksaan kesehatan rutin. Sedangkan dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK (55%), yang

mengindikasikan bahwa responden memiliki kapasitas literasi dasar untuk memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

Karakteristik ini relevan dengan konteks layanan primer di Puskesmas, yang umumnya menjadi fasilitas kesehatan pilihan bagi masyarakat umum dari berbagai lapisan sosial ekonomi. Hasil ini juga mendukung validitas data persepsi kualitas pelayanan karena mewakili keragaman latar belakang pengguna layanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh gambaran kualitas layanan dari lima dimensi SERVQUAL dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan menghitung persentase tanggapan dan nilai rata-rata (mean) dari setiap dimensi. Berikut ringkasan hasil penelitian:

Tabel 3. Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas Wiyung

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Kategori
Tangibles	Ruang tunggu, penampilan petugas, alat medis	4,28	Sangat Baik
Reliability	Diagnosis, ketepatan waktu, tanpa kesalahan	4,31	Sangat Baik
Responsiveness	Kecepatan tanggapan dan pelayanan	4,33	Sangat Baik
Assurance	Keahlian dan keramahan petugas	4,26	Sangat Baik
Empathy	Perhatian dan perlakuan adil	4,25	Sangat Baik

Sumber: (Data diolah, 2015)

Seluruh dimensi memperoleh skor $\geq 4,25$, yang berarti termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wiyung sangat positif.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Puskesmas Wiyung

Aspek	Skor Rata-Rata	Kategori
Harapan vs Kinerja	4,30	Sangat Puas

Sumber: (Data diolah, 2015)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Dimensi Responsiveness mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4,33, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas sangat diapresiasi oleh pasien. Sementara itu, dimensi Empathy berada pada skor terendah (4,25), namun tetap dalam kategori yang sangat baik, mengindikasikan bahwa perhatian dan kepedulian petugas masih dapat ditingkatkan.

Skor rata-rata untuk tingkat kepuasan pasien mencapai 4,30, yang menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan di UPTD Puskesmas Wiyung telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pengguna layanan.

Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Wiyung

Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wiyung secara umum dikategorikan sangat baik berdasarkan hasil analisis distribusi penilaian responden. Seluruh dimensi kualitas berada dalam kategori sangat baik, dengan dimensi tertinggi adalah reliability, diikuti oleh empathy, assurance,

tangible, dan responsiveness. Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan bersifat akurat dan dapat diandalkan, terutama dalam hal keakuratan diagnosis.

Beberapa penelitian mendukung temuan ini. Meutia & Andiny (2019), Surasdiman et al. (2019), dan Arnaya & Nirvana (2021) menyimpulkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Kosasih & Paramarta (2020) juga membuktikan bahwa seluruh dimensi kualitas berperan penting terhadap persepsi pasien.

Analisis Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Wiyung

Mayoritas pasien menilai kualitas layanan dan kepuasan dalam kategori sangat baik dan sangat puas. Dimensi kepuasan tertinggi adalah tangible, menegaskan bahwa aspek fasilitas fisik dan penampilan petugas berpengaruh besar.

Penelitian Ekasari et al. (2017), Ramadhan et al. (2021), dan Pananrangi et al. (2020) mendukung bahwa tangible dan kepercayaan terhadap puskesmas adalah aspek penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien. Namun, terdapat kesenjangan positif antara kualitas dan kepuasan—khususnya pada reliability—yang menandakan adanya ekspektasi yang belum sepenuhnya terpenuhi.

Pembahasan Dimensi Kualitas Pelayanan yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Menjadi dimensi dengan skor kepuasan tertinggi. Kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, dan fasilitas medis sudah baik, tetapi masih bisa ditingkatkan. Didukung oleh Ilmianti et al. (2022).

Dimensi Keandalan (Reliability)

Aspek paling diandalkan. Keakuratan diagnosis dan ketepatan pelayanan menjadi kunci kepercayaan pasien. Namun, ekspektasi tinggi menimbulkan kesenjangan.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Nilainya baik namun terendah dibanding dimensi lain. Daya tanggap perlu ditingkatkan melalui SOP dan pelatihan komunikasi yang lebih baik.

Dimensi Jaminan (Assurance)

Meski sangat baik, kesenjangan terbesar ada pada aspek ini. Pasien menuntut profesionalisme dan konsistensi pelayanan.

Dimensi Empati (Empathy)

Empati tenaga kesehatan terhadap pasien termasuk tinggi. Perhatian dan perlakuan adil menjadi kekuatan utama, meskipun perlu peningkatan dalam konsistensi empatik.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

- a. Kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wiyung secara umum berada dalam kategori sangat baik, berdasarkan penilaian lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi ekspektasi pasien, terutama dalam aspek kebersihan fasilitas, kerapian petugas, dan ketepatan layanan medis.

- b. Meskipun hasil penilaian menunjukkan skor tinggi pada semua dimensi, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi Responsiveness terkait kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan sarana saat waktu pelayanan sibuk.
- c. Tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori sangat puas, dengan dimensi Empathy dan Responsiveness sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa perhatian personal dari petugas serta ketanggapan terhadap keluhan pasien sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi layanan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi (UPTD Puskesmas Wiyung) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan ke puskesmas lain. Selain itu, instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup, sehingga tidak mengungkap secara rinci pengalaman subjektif pasien.

Saran

- a. Untuk Puskesmas Wiyung: disarankan meningkatkan kecepatan pelayanan melalui manajemen waktu dan penambahan tenaga medis saat jam pelayanan padat, memperkuat pelatihan komunikasi empatik bagi petugas, serta menjaga kenyamanan fasilitas fisik.
- b. Untuk stakeholder (pemerintah daerah dan dinas kesehatan): perlu memberikan dukungan dalam bentuk anggaran, supervisi, dan kebijakan inovatif guna menunjang peningkatan mutu pelayanan di puskesmas.
- c. Untuk masyarakat: partisipasi aktif dalam memberikan umpan balik pelayanan sangat penting sebagai bentuk kontrol sosial dan sarana evaluasi kualitas secara langsung.
- d. Penelitian berikutnya: disarankan menggunakan pendekatan mixed method (gabungan kuantitatif dan kualitatif) agar mampu menjelaskan persepsi pasien secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, N. A. (2023). Hubungan antara dimensi reliability dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 45–53.
- Ekasari, Y., Prasetyo, A. P., & Widodo, T. (2017). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Medaeng. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 78–85.
- Fernandes, L. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Priok. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(3), 201–210.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ilmianti, N., Samad, S., & Marzuki, A. (2022). Pengaruh dimensi tangible terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kolakaasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 23–30.
- Iskandar, R., & Februadi, A. (2021). Peran empati dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 9(2), 112–120.
- Kawoco, A., Nugroho, T., & Widiyanto, A. (2018). Analisis SERVQUAL terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 6(1), 45–52.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Standar pelayanan minimal bidang kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2026). *Permenkes tentang standar kepuasan pasien*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian PANRB. (2014). *Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kosasih, I., & Paramarta, T. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 7(1), 34–42.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th ed.). London: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulidi, R. A. (2018). Dimensi assurance dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Global*, 2(3), 54–61.
- Maulina, E., Novitasari, D., & Putri, R. D. (2019). Pengaruh dimensi empathy terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 67–73.
- Mashita, L. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 51–60.
- Meithiana, I. (2019). Empati tenaga medis dalam meningkatkan loyalitas pasien. *Jurnal Humaniora*, 8(3), 118–126.
- Meutia, R., & Andiny, D. (2019). Dimensi SERVQUAL dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 76–82.
- Nurfauzi, A. (2013). Evaluasi pelayanan publik di Puskesmas. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 5(1), 22–30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (dalam Tjiptono, F. 2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Putera, Y. A., Saputra, T. H., & Mahendra, D. (2023). Hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 37–46.
- Ramadhan, R. A., Muhafidin, D., & Miradhia, N. (2021). Penerapan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL di Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Kesehatan*, 9(1), 20–30.
- Rantung, J., & Kaseger, H. (2023). Pengaruh dimensi tangible terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(1), 87–94.
- Saleh, M. (2020). *Manajemen mutu pelayanan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Saragih, D. S. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Djasamen Saragih. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 9(1), 44–52.
- Sheandy, M. (2020). Ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan di era modern. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 101–110.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surasdiman, S., Gunawan, H., & Kadir, A. (2019). Analisis faktor pelayanan, fasilitas, dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Kesehatan*, 3(2), 61–68.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi.