

Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cangkuang Kulon

¹Suci Putri Rasmita, ²Lenni Lukitasari
¹Universitas Teknologi Digital

Alamat Surat

Email: suci10121275@digitechuniversity.ac.id , lennilukitasari@digitechuniversity.ac.id

Article History:

Diajukan: 27 April 2025; Direvisi: 29 Juli 2025; Accepted: 29 Juli 2025

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis strategi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cangkuang Kulon, yang merupakan fasilitas pelayanan primer dengan peranan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator utama untuk menilai mutu layanan, sehingga diperlukan penyusunan strategi yang mampu mengakomodasi kebutuhan dan ekspektasi pasien. Pendekatan deskriptif kualitatif diterapkan dalam penelitian ini, menggunakan analisis SERVQUAL yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi inti: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pasien dan tenaga medis, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan berdampak positif terhadap kepuasan pasien, meskipun masih terdapat kekurangan dalam sistem antrian, kenyamanan fasilitas, dan jumlah tenaga medis. Temuan ini semoga menjadi acuan bagi para pengambil kebijakan dalam merencanakan dalam hal strategi pelayanan kesehatan yang optimal dan berkesinambungan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Strategi Pelayanan, SERVQUAL

ABSTRACT

This study focuses on analyzing healthcare service strategies to improve patient satisfaction at Puskesmas Cangkuang Kulon, a primary healthcare facility that plays a crucial role in serving the community's needs. Patient satisfaction serves as a key indicator for assessing service quality, thereby necessitating the development of strategies that accommodate patients' needs and expectations. A descriptive qualitative approach was employed in this research, using SERVQUAL analysis to evaluate service quality across five core dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with patients and healthcare personnel, as well as document analysis. The findings indicate that the strategies implemented have had a positive impact on patient satisfaction, although there are still shortcomings in the queueing system, facility comfort, and the number of healthcare staff. These results are expected to serve as a reference for policymakers in designing more optimal and sustainable healthcare service strategies.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Strategy, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu fokus utama dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. "Kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Suatu

pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien." Susilawati dan Suryadi (2024) Dalam upaya menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif, akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai, merata, dan bermutu menjadi kebutuhan mendesak. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang berperan strategis dalam menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi masyarakat.

Puskesmas Cangkung Kulon, sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung, dihadapkan pada sejumlah tantangan yang berpotensi menghambat kualitas pelayanan yang optimal. Beberapa permasalahan-permasalahan yang ditemukan di lapangan antara lain keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang sempit, lamanya waktu tunggu pelayanan karena keterbatasan tenaga medis, serta kurangnya efektivitas komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Permasalahan ini, jika tidak segera ditangani, dapat berdampak pada turunnya tingkat kepuasan pasien dan citra puskesmas sebagai penyedia layanan publik.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengevaluasi mutu layanan kesehatan. Pasien puas akan layanan kesehatan akan kembali menggunakan layanan yang sama dan bahkan memberitahukan kepada orang lain. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang dirancang harus mampu menjawab kebutuhan dan harapan pasien secara holistik. Salah satu pendekatan yang tepat dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan adalah metode SERVQUAL. Metode ini mengkaji lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat dirumuskan strategi pelayanan yang lebih adaptif, tepat sasaran, dan berorientasi pada kepuasan pasien. "Sistem terdistribusi memungkinkan pengolahan data kesehatan secara real-time, yang dapat meningkatkan responsivitas layanan kepada pasien." Harnaningrum, L. N. (2024).

Puskesmas Cangkung Kulon sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, dihadapkan pada tantangan yang beragam baik dari operasional, sumber daya manusia (SDM), maupun sarana prasarana. Untuk itu, dirumuskan tiga pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Cangkung Kulon berdasarkan dimensi SERVQUAL?

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi strategi pelayanan yang telah dijalankan, serta mengkaji sejauh mana strategi tersebut mencerminkan lima dimensi dalam SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

- b. Apa harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkung Kulon?

Pertanyaan ini ditujukan untuk menggali aspirasi dan ekspektasi pasien sebagai pengguna layanan. Dengan memahami harapan mereka, puskesmas dapat menyusun strategi yang lebih tepat dan relevan.

- c. Apa saja dalam faktor internal dan eksternal yang menjadi pendukung serta penghambat dalam upaya peningkatan kepuasan pasien?

Pertanyaan ini menekankan pada identifikasi faktor yang memengaruhi implementasi strategi, baik dari sisi internal organisasi (seperti jumlah tenaga medis dan efisiensi operasional)

maupun faktor eksternal (seperti kebijakan pemerintah atau tingkat literasi kesehatan masyarakat).

Tujuan penelitian merupakan pernyataan yang menjelaskan hasil akhir yang diharapkan dari proses penelitian. Dalam konteks penelitian ini, tujuan dirumuskan secara sistematis sebagai berikut:

- a. Menganalisis strategi pelayanan kesehatan yang telah diterapkan di Puskesmas Cangkuang Kulon serta menilai efektivitasnya berdasarkan perspektif SERVQUAL. Tujuan ini diarahkan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan yang diberikan, serta menilai apakah strategi yang digunakan telah sejalan dengan indikator layanan berkualitas menurut SERVQUAL.
- b. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sebagai dasar dalam merancang kebijakan perbaikan layanan. Tujuan ini bertujuan untuk menjadikan perspektif masyarakat sebagai tolak ukur utama dalam pengambilan keputusan manajerial di puskesmas.
- c. Mengungkap dan mendeskripsikan faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi strategi peningkatan pelayanan kesehatan. Tujuan ini penting untuk merumuskan solusi yang dapat diterapkan secara realistis dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. METODE

Pendekatan deskriptif kualitatif yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi secara mendalam dan menyeluruh dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang Kulon. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi strategi pelayanan serta persepsi dan pengalaman pasien terhadap mutu layanan yang diberikan.

A. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan kaya akan informasi, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu:

- **Observasi Langsung**

Observasi yang dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti tidak perlu untuk terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan tetapi berperan sebagai pengamat. Fokus observasi diarahkan pada proses pelayanan kesehatan, interaksi antara pasien dengan tenaga medis, serta kondisi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan penggunaan peralatan medis. Observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan dilaksanakan di lapangan.

- **Wawancara Semi-Terstruktur**

Wawancara dilakukan terhadap 10 pasien yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas Cangkuang Kulon dan 3 tenaga layanan kesehatan yang melibatkan satu dokter dan dua tenaga medis lainnya serta staf administrasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena

memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi lebih dalam sesuai respon yang diberikan informan, sembari tetap menjaga alur pertanyaan utama. Wawancara ini dilakukan untuk memahami pandangan, pengalaman, dan harapan pasien serta petugas terkait strategi pelayanan yang diterapkan.

- Studi Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen resmi yang relevan, seperti laporan tahunan Puskesmas, data statistik kunjungan pasien, dokumen kebijakan pelayanan, serta hasil evaluasi mutu layanan. Studi ini membantu memperkuat dan melengkapi data-data yang diperoleh dari penggabungan observasi dan wawancara.

B. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul kemudian diolah datanya menggunakan tahapan analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:

- Reduksi Data, Merupakan proses pemilahan dan penyederhanaan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi ke dalam bentuk yang lebih terfokus dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian.
- Penyajian Data, yang telah melalui proses reduksi kemudian disusun secara terstruktur sibentuk dalam narasi deskriptif, tabel, atau grafik guna mempermudah pembaca dalam memahami temuan penelitian.
- Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, Kesimpulan diambil berdasarkan pola-pola atau temuan utama yang muncul dari analisis data. Verifikasi dilakukan dengan mengecek kembali keabsahan data melalui triangulasi, yakni dengan membandingkan dan mengkonfirmasi temuan dari berbagai sumber data dan teknik yang digunakan.

C. Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian, dilakukan Triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan perbandingan data yang diperoleh dari berbagai informan (pasien dan tenaga kesehatan), sementara triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan data hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, Langkah ini sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar memperhatikan kondisi dan realitas yang ada di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, strategi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang Kulon telah mengadopsi prinsip-prinsip dari lima dimensi SERVQUAL. Masing-masing dimensi menunjukkan pencapaian yang bervariasi, yang diuraikan sebagai berikut:

- Keandalan (*Reliability*)

Puskesmas telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten dalam proses pelayanan medis, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan lanjutan. Selain itu, penerapan sistem digitalisasi rekam medis mempermudah proses pencatatan dan pengambilan data pasien, sehingga mempercepat waktu layanan dan meminimalkan kesalahan administratif. Dalam kasus-kasus kompleks, dilakukan konsultasi antar-tenaga medis untuk memastikan akurasi diagnosis dan efektivitas tindakan medis yang diberikan. Hal ini menunjukkan upaya nyata dalam menjaga konsistensi dan keandalan pelayanan.

- Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas ditunjukkan melalui pengaturan sistem triase pada jam-jam sibuk, sehingga pasien dengan kondisi gawat darurat mendapat penanganan lebih cepat. Puskesmas juga menerapkan pembagian tugas yang jelas antara staf medis dan non-medis untuk mengantisipasi lonjakan jumlah kunjungan. Meski demikian, beberapa pasien masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama, menandakan perlunya optimalisasi alur pelayanan dan pemanfaatan teknologi antrian berbasis digital secara lebih efektif.

- Jaminan (*Assurance*)

Pelatihan dan pembinaan berkala bagi tenaga kesehatan merupakan bentuk komitmen untuk meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri dalam melayani pasien. Petugas juga berusaha membangun rasa aman dan nyaman dengan menyampaikan informasi kesehatan secara terbuka, baik terkait diagnosis maupun prosedur pengobatan. Hal ini turut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

- Empati (*Empathy*)

Layanan dengan pendekatan empatik tercermin dari perhatian khusus terhadap kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Tenaga kesehatan menunjukkan sikap ramah, sabar, dan memberikan bantuan mobilitas bagi pasien yang memerlukan. Komunikasi interpersonal yang humanis menjadi kekuatan utama dalam membangun hubungan positif antara pasien dan petugas.

- Bukti Fisik (*Tangibles*)

Puskesmas telah berupaya memperbaiki fasilitas fisik, seperti menata ulang ruang tunggu agar lebih nyaman dan menjaga kebersihan lingkungan. Selain itu, ketersediaan alat kesehatan dasar relatif memadai untuk menunjang layanan. Namun, luas ruang tunggu yang terbatas serta belum adanya sistem informasi visual (layar antrean) menjadi kekurangan yang masih perlu ditangani.

B. Harapan Pasien

Melalui hasil wawancara, teridentifikasi beberapa harapan utama dari pasien terhadap peningkatan mutu layanan di Puskesmas Cangkuang Kulon:

- Waktu tunggu yang lebih cepat, terutama pada jam sibuk dan hari kerja.
- Fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman dan memadai, termasuk ventilasi yang baik dan tersedianya kursi tambahan.
- Tenaga medis yang lebih komunikatif dan empatik, di mana pasien merasa didengarkan dan diberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatannya.
- Sistem antrean yang terintegrasi dan transparan, seperti penggunaan aplikasi antrean berbasis web atau mobile untuk mempermudah proses registrasi dan pemantauan nomor antrean.

Harapan-harapan ini menjadi indikator penting yang dapat dijadikan acuan dalam pengembangan strategi pelayanan berorientasi pasien.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam proses penerapan strategi pelayanan, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan di lapangan.

Faktor Pendukung:

- Lokasi strategis, karena letaknya berada di pusat aktivitas masyarakat dan mudah dijangkau oleh transportasi umum.
- Ketersediaan tenaga medis yang berpengalaman, yang memiliki kompetensi klinis dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.
- Komitmen dari manajemen Puskesmas, yang tercermin dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara bertahap melalui pelatihan, evaluasi rutin, dan pengembangan fasilitas.

Faktor Penghambat:

- Keterbatasan jumlah tenaga medis, yang menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan kapasitas layanan yang tersedia.
- Minimnya fasilitas pendukung, seperti kursi tunggu, ventilasi ruangan, dan sistem informasi yang efisien.
- Masalah teknis dalam sistem antrean online, seperti keterbatasan sinyal internet, error aplikasi, atau kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaannya.
- Identifikasi faktor pendukung dan penghambat ini menjadi penting untuk menyusun rencana perbaikan dan intervensi yang lebih tepat sasaran.

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Cangkuang Kulon dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Cangkuang Kulon telah sesuai dengan lima aspek dalam model SERVQUAL, yakni keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik. Puskesmas berupaya memberikan pelayanan yang akurat, cepat

tanggap, serta menjaga kenyamanan dan kepercayaan pasien melalui peningkatan kualitas tenaga medis dan fasilitas.

- b. Harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mencerminkan keinginan akan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan fasilitas yang memadai. Masyarakat mengharapkan ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang efisien, serta tenaga medis yang komunikatif dan profesional. Secara umum, masyarakat menunjukkan kepercayaan terhadap tenaga medis namun berharap adanya peningkatan dalam hal sarana dan prasarana.
- c. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang Kulon meliputi:
 - Faktor pendukung seperti keramahan tenaga medis, kemudahan layanan BPJS, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas dan
 - Faktor penghambat seperti keterbatasan tenaga medis saat lonjakan pasien, kurangnya fasilitas ruang tunggu, sistem antrean online yang tidak stabil, serta keterbatasan alat kesehatan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

- a. Puskesmas perlu mempertahankan dan terus meningkatkan strategi pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dengan tetap menjaga standar keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan ekspektasi pasien.
- b. Menambah jumlah tenaga medis dan memperkuat sistem kerja tim untuk mengantisipasi lonjakan pasien dan mempercepat pelayanan, khususnya pada jam sibuk.
- c. Meningkatkan efektivitas sistem antrean online melalui pemeliharaan rutin serta pelatihan kepada petugas dan edukasi kepada pasien agar sistem ini dapat digunakan dengan maksimal dan meminimalisir kesalahan.
- d. Meningkatkan kualitas fasilitas fisik, terutama ruang tunggu dan peralatan medis, agar pasien merasa lebih nyaman dan aman selama menjalani proses pelayanan.
- e. Melaksanakan pelatihan berkala dalam aspek komunikasi dan pelayanan prima untuk seluruh tenaga kesehatan guna menciptakan pelayanan yang ramah, empatik, dan profesional.

Dengan melaksanakan saran-saran ini, diharapkan Puskesmas Cangkuang Kulon mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 74–85. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- Averina, R. Y., & Widagda, I. G. N. J. A. (2021).

- Fajriani, F., Lastri, S. ., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2560–2567.
- Firdausi, N. I. (2020). Analysis as A Strategy to Improve Indonesian Health Program Performance). November, 1–9.
- Fitriani, N., Noor, M., & Burhanudin. (2022). Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 334–343.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Kansil, C. S. T., Adeline, R., Hukum, F., Tarumanagara, U., Barat, K. J., & Jakarta, P. D. K. I. (2024). Implikasi Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan : Hak dan Kewajiban Tenaga Medis dan Pasien. 3(2), 1704–1709.
- Kur, I., & Rahman Ilyas, T. (2021). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Lawang Kabupaten Malang) (Vol. 15, Issue 8).
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39.
- Lestari. (2024). STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS MASYARAKAT DAN KELUARGA DALAM PENANGGULANGAN TUBERKULOSIS DI PUSKESMAS BONTOMANGAPE KABUPATEN TAKALAR, 11–36.
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub-District Community Health Centre (Puskesmas) in Improving Accreditation To the Plenary Level. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1), 34–49. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Nurchayanti, E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.86>

- Pane, M. (2023). riani1,. KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN SURVEI PADA PASIEN RAWAT INAP DI KLINIK PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE, TAHUN 2022.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Αγαν*, 15(1), 37–48.
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purnamasari, W. (2020). *Sarjana Kesehatan Masyarakat*. Purnamasari, Wulan.
- Rika Widianita, D. (2023). STRATEGI PUSKESMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN KAMPAR KIRI TENGAH. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Sri Irmawati dan Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Sugiyono Guzman, K. C., & Oktarina, Nina Paper, W. (2018). BAB III METODE PENELITIAN Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008). *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 335–336.
- 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>
- Titik Indarti, D. (2022). Metode Guru Dalam Menerpkan Media Kartu Huruf. 2(2), 10–23.
- Yunita Nirma. (2022). *Jurnal Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru*, XII(3), 1–5.
- Susilawati, S. S., & Suryadi, A. H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung. *Jurnal Innovative: Research in Management, Accounting, Business and Entrepreneurship*, 4(1), 130–137. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.1968>
- Harnaningrum, L. N. (2024). Sistem terdistribusi: Mesin penggerak di balik big data yang mengubah dunia. Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI). <https://www.utdi.ac.id/terbitan/list>