Journal health society

VOL 15 No 2 (2026): 156-162
DOI: 10.62094/jhs.v15i2.814
E-ISSN: 2988-7062 **P-ISSN**: 2252-3642
Journal Homepage: https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/index

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Yela Rucy, Neng Wafa Alfiyanti, Tina Oktarina, Sherly Ayu Tionika, Trisni Handayani

Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi

How to cite (APA)
Rucy, Y., Alfiyanti, N. W., Oktarina, T., Tionika, S. A., & Handayani, T. (2026). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien . *Jurnal Health Society, 15*(2), 156–162. https://doi.org/10.62094/jhs.v15i2.814

History
Received: 15 September 2026
Accepted: 20 Oktober 2026
Published: 30 Oktober 2026

Coresponding Author
Yela Rucy, Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi
yelarucy@dosen.stikesmi.ac.id

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan di fasilitas kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 253 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji *Somers' d*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup baik sebanyak 203 orang (80,2%) dan sebagian besar responden berada dalam kategori cukup puas sebanyak 201 orang (79,4%). Hasil uji Somers' d diperoleh p-value = 0,001 (<0,05), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi. Saran dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

Background: The quality of healthcare is one of the factors associated with patient satisfaction with the care received at healthcare facilities. The aim of this study is to investigate the relationship between the quality of healthcare and patient satisfaction.

Method: This study used a correlational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 253 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the Somers' d test.

Result: The results showed that most respondents rated the quality of health services as fairly good, with 203 respondents (80.2%), while most respondents were categorized as fairly satisfied, with 201 respondents (79.4%). The Somers' d test showed a p-value of 0.001 (<0.05), indicating a significant relationship between health service quality and patient satisfaction at UPTD Puskesmas Karawang, Sukabumi Regency.

Conclusion: There was a significant relationship between health service quality and patient satisfaction at UPTD Puskesmas Karawang, Sukabumi Regency. These recommendations could improve the speed of service and the comfort of the waiting area, thereby enhancing patient satisfaction.

Keyword : Community Health Centres, Healthcare, Patients, Patient Satisfaction, Quality of Care

Journal Health Society
VOL 15 No 2 (2026)
E-ISSN: 2988-7062 **P-ISSN**: 2252-3642
Journal Homepage: https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/index

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya, sedangkan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan secara optimal. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024, puskesmas menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2024)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau memenuhi harapan pasien. Sebaliknya, pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memengaruhi penilaian pasien terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian Maarif (2023) dan Mutiara et al., (2023) juga membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan perlu memperhatikan pengalaman pasien selama memperoleh layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditinjau melalui lima dimensi Service Quality (*SERVQUAL*), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas dan sarana pelayanan, sedangkan keandalan berhubungan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat. Daya tanggap mencerminkan kesediaan petugas membantu pasien, jaminan berkaitan dengan kompetensi dan rasa percaya, sementara empati menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk memahami aspek pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Selain itu, evaluasi kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama penting dilakukan untuk mengetahui aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Tinjauan Pangaribuan et al., (2025) membahas hubungan kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan Indonesia. Sementara itu, Solikha et al., (2025) menyoroti pengukuran kinerja pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Temuan dari penelitian terdahulu tersebut menjadi dasar pentingnya evaluasi pelayanan, meskipun kondisi dan pengalaman pasien dapat berbeda pada setiap fasilitas kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan kesehatan perlu dikaji untuk mengetahui keterkaitannya dengan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan di puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karawang, Kabupaten Sukabumi.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross-sectional* yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Karawang, Kabupaten Sukabumi, pada Februari–Juni 2026. Pengumpulan data dilakukan pada 27 April–9 Mei 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karawang sebanyak 757 pasien. Sampel penelitian berjumlah 253 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

OPEN ACCESS

Journal Health Society
VOL 15 No 2 (2026)
E-ISSN: 2988-7062 **P-ISSN**: 2252-3642
Journal Homepage: https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/index

adalah accidental sampling. Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan berdasarkan karakteristik responden dan prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan ditinjau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sumber instrumen, jumlah butir pertanyaan, dan skala pengukuran disesuaikan dengan kuesioner yang digunakan. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilengkapi berdasarkan hasil pengujian instrumen. Pengategorian variabel kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas kategori baik, cukup baik, dan kurang baik, sedangkan kepuasan pasien terdiri atas kategori puas, cukup puas, dan kurang puas. Pada variabel kualitas pelayanan kesehatan, sebanyak 46 responden (18,2%) berada dalam kategori baik, 203 responden (80,2%) dalam kategori cukup baik, dan 4 responden (1,6%) dalam kategori kurang baik. Pada variabel kepuasan pasien, sebanyak 48 responden (19,0%) berada dalam kategori puas, 201 responden (79,4%) dalam kategori cukup puas, dan 4 responden (1,6%) dalam kategori kurang puas. Penentuan batas skor (cut-off) setiap kategori perlu disesuaikan dengan pedoman penskoran instrumen yang digunakan. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden serta setiap variabel penelitian, dan analisis bivariat menggunakan uji Somers' d untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil uji Somers' d menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 (p<0,05). Perangkat lunak statistik yang digunakan perlu dicantumkan sesuai pelaksanaan analisis. Informasi mengenai persetujuan etik protokol penelitian, meliputi nama komite etik, nomor persetujuan, dan tanggal penerbitan, perlu dilengkapi berdasarkan dokumen resmi yang dimiliki peneliti.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=253)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	114	45,1
Perempuan	139	54,9
Usia		
18-28	62	24,5
26-35	85	33,6
36-45	57	22,5
46-55	20	7,9
56-65	28	11,1
≥65	1	0,4
Pendidikan		
SD	47	18,6
SMP	64	25,3
SMA	130	51,4
Perguruan Tinggi	12	4,7
Pekerjaan		
Bekerja	139	54,9
Tidak Bekerja	114	45,1
Kunjungan		
2-5 kali	47	18,6
>5 kali	206	81,6
Total	253	100

Journal Health Society
VOL 15 No 2 (2026)
E-ISSN: 2988-7062 **P-ISSN**: 2252-3642
Journal Homepage: https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/index

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 139 orang (54,9%), berusia 26–35 tahun sebanyak 85 orang (33,6%), berpendidikan SMA sebanyak 130 orang (51,4%), bekerja sebanyak 139 orang (54,9%), dan memiliki kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak 206 orang (81,4%).

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Kualitas Pelayanan Kesehatan		
Baik	46	18,2
Cukup Baik	203	80,2
Kurang Baik	4	1,6
Kepuasan Pasien		
Puas	48	19,0
Cukup Puas	201	79,4
Kurang Puas	4	1,6

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 203 orang (80,2%), sedangkan sebagian kecil menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik yaitu sebanyak 4 orang (1,6%). Pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden berada dalam kategori cukup puas yaitu sebanyak 201 orang (79,4%), sedangkan sebagian kecil berada dalam kategori kurang puas yaitu sebanyak 4 orang (1,6%).

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Puas	%	Cukup puas	%	Kurang Puas	%	Total	%	P-Value
Baik	24	51,1	23	48,9	0	0	47	100	0,001
Cukup Baik	23	11,4	178	88,1	1	0,5	202	100	
Kurang Baik	0	0	1	25,0	3	75,0	4	100	
Jumlah	47	18,6	202	79,8	4	1,6	253	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik sebagian besar merasa puas, yaitu sebanyak 24 orang (51,1%). Pada kategori kualitas pelayanan cukup baik, sebagian besar responden berada pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 178 orang (88,1%). Sementara itu, responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik sebagian besar berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 3 orang (75,0%). Hasil uji Somers' d diperoleh p-value = 0,001, sehingga dinyatakan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karawang Kabupaten Sukabumi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 253 responden di UPTD Puskesmas Karawang, Kabupaten Sukabumi, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan berada dalam kategori cukup baik, yaitu sebanyak 203 responden (80,2%). Sementara itu, sebagian besar responden juga menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 201 responden (79,4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah dinilai cukup baik oleh sebagian besar pasien, meskipun masih

terdapat aspek yang perlu dievaluasi agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, kecepatan petugas dalam membantu pasien, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan petugas berkomunikasi secara baik. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien dapat membentuk pengalaman yang positif selama berkunjung ke fasilitas kesehatan. Penelitian Wahyudin et al., (2022) di Puskesmas Lubuk Besar menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas, tetapi beberapa aspek, khususnya kecepatan dan ketepatan pelayanan, masih memerlukan perbaikan. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya evaluasi terhadap pengalaman pasien sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Somers' d menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karawang, Kabupaten Sukabumi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Maarif (2023) dan Mutiara et al., (2023) yang juga membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian Putri et al., (2022) di Puskesmas Sungai Tutung turut menemukan hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kesamaan temuan tersebut menguatkan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk penilaian pasien terhadap layanan kesehatan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yonanda et al., (2023) yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas di Kota Salatiga. Penelitian tersebut menemukan korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian Darmawati & Minarti (2022) di Puskesmas Betung juga menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan prima dan kepuasan pasien peserta JKN-KIS. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan di puskesmas.

Selain nilai signifikansi, hasil uji Somers' d menunjukkan koefisien sebesar −0,286 dengan nilai Approx. T sebesar −3,178. Tanda negatif pada koefisien perlu dipahami berdasarkan urutan pengodean kategori dalam analisis. Oleh karena itu, hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan secara statistik, tetapi arah hubungan tidak sebaiknya ditafsirkan tanpa memperhatikan cara kategori kualitas pelayanan dan kepuasan pasien diberi kode. Temuan ini tetap mendukung pentingnya menilai kualitas pelayanan secara bersamaan dengan pengalaman dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian juga dapat dipahami melalui pendekatan SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian (Usman et al., 2022) pada puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari menemukan bahwa kelima dimensi tersebut berhubungan dengan kepuasan pasien. Sementara itu, Sumbogo (2025) meneliti persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Senen, Jakarta Pusat. Kedua penelitian tersebut mendukung pentingnya mengevaluasi pelayanan secara menyeluruh, bukan hanya berfokus pada satu aspek saja.

Aspek empati juga perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Petugas yang bersikap ramah, mendengarkan keluhan, serta menjelaskan informasi dengan jelas dapat membantu pasien merasa diperhatikan. Rahayuningsih & Cahyaningrum (2023),

melalui penelitian meta-analisis, menemukan bahwa sikap empati tenaga kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Selain itu, Suryadi & Rachmiana (2024) membahas mutu pelayanan pada puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. Hasil kajian-kajian tersebut menegaskan pentingnya sikap petugas dan evaluasi mutu pelayanan dalam upaya meningkatkan pengalaman pasien.

Penelitian Azzahra et al., (2025) juga mengkaji hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. Kajian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan aspek yang relevan untuk dievaluasi secara bersama-sama. Penelitian Manurung & Soputri (2025) mengenai mutu pelayanan keperawatan juga menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Meskipun konteks fasilitas dan karakteristik responden berbeda dari penelitian ini, temuan tersebut memberikan dukungan tambahan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan merupakan bagian penting dalam penilaian kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, UPTD Puskesmas Karawang perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik serta melakukan evaluasi terhadap aspek yang masih membutuhkan perbaikan. Perhatian dapat diberikan pada kecepatan pelayanan, pengelolaan antrean, kenyamanan ruang tunggu, dan komunikasi petugas dengan pasien. Perbaikan tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan kondisi pelayanan di puskesmas. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan sekaligus mendorong kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 253 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam kategori cukup baik. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Saran

UPTD Puskesmas Karawang diharapkan meningkatkan kecepatan pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan variabel atau metode penelitian serta menambah jumlah sampel.

Daftar Pustaka

Azzahra, N. P., Rahma, G., & Rizyana, N. P. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Dunia Ilmu Kesehatan*, *3*(2023), 82–89. https://doi.org/10.59435/jurdikes.v3i2.589

Darmawati, J., & Minarti, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di Puskesmas Betung Tahun 2022. *Journal of Safety and Health*, *2*(1 SE-Articles). https://doi.org/10.54816/josh.v2i1.497

Kemenkes RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-19-tahun-2024

Maarif, I. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, *4*(2), 79–88. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206

Manurung, M., & Soputri, N. (2025).

OPEN ACCESS

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Journal of Telenursing*, *7*(5), 703–712. https://doi.org/10.31539/hyfs2108

Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, *8*(2 SE-Articles), 245–256. https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.254

Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A Systematic Review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, *5*(5 SE-Articles), 5285–5293. https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i5.1224

Putri, N. R., Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, *6*(2), 7–16. https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920

Rahayuningsih, A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien : Meta Analisis. *INFOKES : Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, *13*(2), 122–127. https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130

Solikha, D. A., Butler, D. C., Setiawan, E., Korda, R. J., & Kelly, M. (2025). Primary health care performance measurement at the service delivery level in Indonesia : a scoping review. *BMC Health Services Research*, *25*(898). https://doi.org/10.1186/s12913-025-12955-8

Sumbogo, A. M. (2025). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Senen Jakarta Pusat. *Jurnal Medika Nusantara*, *3*(1 SE-Articles), 177–189. https://doi.org/10.59680/medika.v3i1.1735

Suryadi, & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *Majalah Kedokteran Gigi Klinik*, *10*(3). https://doi.org/10.22146/mkgk.103521

Usman, S. Y., Rahmat, S. A., Vetinly, & Kurniawan, F. (2022). Dietary Intake, Nutritional Status, and Quality of Life in Patients with Thalassemia Major. *Althea Medical Journal*, *9*(2), 86–92. https://doi.org/10.15850/amj.v9n2.2301

Wahyudin, N., Masriyatun, M., & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *8*(3 SE-Articles), 891. https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891

Yonanda, S., Purnomo, D., & Utomo, A. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(9 SE-), 6499–6506. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2770

OPEN ACCESS