Jelajah Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 2, *Issue*-1, 2026
E-ISSN: 3110-8334
Website: https://publications.corejurnal.com/index.php/ekonomi

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta

Patriot Nusa[1]*, Winda Suci Lestari Nasution[2]
[1] STIEB Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia
[2]Universitas Esa Unggul, Indonesia
*Email korespondensi: patriotnusa@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan primer. Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Jatiluhur selama 2023–2025 dan temuan survei pendahuluan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap hubungan kedua variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain potong lintang (*cross-sectional*). Sebanyak 96 pasien dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan korelasi Pearson serta regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,411 yang mengindikasikan hubungan positif dengan kekuatan sedang. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 21{,}256 + 0{,}357X$, dengan nilai t sebesar 4,375 dan signifikansi $p < 0{,}001$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,169 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 16,9% variasi skor kepuasan pasien, sedangkan 83,1% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Dengan demikian, kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan bukti empiris kontekstual bagi evaluasi pelayanan kesehatan primer, meskipun kemampuan penjelasan

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; puskesmas; SERVQUAL.

The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Jatiluhur Community Health Center (UPTD Puskesmas), Purwakarta Regency

Abstract

Service quality is an important factor associated with patient satisfaction in primary healthcare facilities. Changes in the Community Satisfaction Index at Jatiluhur Community Health Center during 2023–2025, together with preliminary survey findings, highlight the need to examine the relationship between these variables. This study aimed to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at Jatiluhur Community Health Center, Purwakarta Regency, Indonesia. A quantitative survey with a cross-sectional design was conducted among 96 patients selected through incidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with Pearson correlation and simple linear regression. The results revealed a Pearson correlation coefficient of 0.411, indicating a moderate positive relationship. The regression equation was $\hat{Y} = 21.256 + 0.357X$, with a t-statistic of 4.375 and a significance level of $p < 0.001$. The coefficient of determination ($R^2 = 0.169$) indicated that service quality explained 16.9% of the variation in patient satisfaction scores, while the remaining 83.1% was associated with factors outside the model. These findings demonstrate a positive and statistically significant relationship between service quality and

patient satisfaction. The study provides context-specific empirical evidence to inform primary healthcare service evaluation, although the model's explanatory power remains limited.

Keywords: service quality; patient satisfaction; community health center; SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus diselenggarakan secara merata, aman, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menekankan penguatan sistem kesehatan nasional dan penyediaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu fasilitas yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Regulasi tersebut memperkuat kedudukan puskesmas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer yang terintegrasi, berkesinambungan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas tidak hanya bertanggung jawab menyediakan pelayanan medis, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kemampuan fasilitas kesehatan memberikan pelayanan secara tepat, responsif, aman, serta didukung oleh kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan sarana yang memadai. Dalam praktik pelayanan kesehatan primer, pasien tidak hanya menilai hasil pemeriksaan atau tindakan medis, tetapi juga memperhatikan kemudahan prosedur administrasi, waktu tunggu, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan karena menggambarkan penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diperoleh. Kepuasan dapat dipahami sebagai hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dan pengalaman aktual yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Batbaatar et al. (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan konstruk multidimensional yang berkaitan dengan berbagai karakteristik pelayanan kesehatan, termasuk aspek interpersonal, kualitas pelayanan, serta pengalaman pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil pelayanan klinis, tetapi juga berkaitan dengan interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, evaluasi kepuasan pasien diperlukan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan maupun yang masih memerlukan perbaikan.

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui model Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan menggambarkan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap berkaitan dengan kesiapan petugas membantu pasien dan merespons kebutuhan pelayanan. Jaminan mencerminkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien. Empati menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien, sedangkan bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, perlengkapan, kebersihan, serta sarana pendukung pelayanan.

Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka konseptual untuk memahami persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Dalam pelayanan kesehatan, dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pasien selama berinteraksi dengan fasilitas dan tenaga kesehatan. Fatima et al. (2019) melalui tinjauan literatur mengenai dimensi kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa mutu pelayanan perlu dipahami sebagai konstruk multidimensional yang mencakup aspek teknis, interpersonal, dan lingkungan pelayanan. Sementara itu, Batbaatar et al. (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan beragam determinan yang dapat berbeda menurut karakteristik fasilitas kesehatan dan populasi pasien. Kedua kajian tersebut memperlihatkan adanya keterkaitan konseptual antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, besarnya hubungan yang ditemukan pada suatu fasilitas kesehatan belum tentu sama dengan fasilitas lainnya karena perbedaan kondisi pelayanan, karakteristik pasien, dan instrumen pengukuran yang digunakan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien telah menjadi perhatian sejumlah penelitian. Nazhifah et al. (2023) membahas kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan primer di Bondowoso, sedangkan Suryadi dan Rachmiana (2024) mengkaji mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada fasilitas puskesmas di Banda Aceh. Keberadaan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang relevan untuk dikaji dalam konteks puskesmas. Akan tetapi, perbedaan karakteristik wilayah, kondisi fasilitas kesehatan, komposisi pasien, dan penyelenggaraan pelayanan dapat menghasilkan pola hubungan yang berbeda. Oleh karena itu, temuan penelitian pada suatu wilayah tidak dapat secara langsung digeneralisasikan pada seluruh puskesmas tanpa mempertimbangkan konteks pelayanan masing-masing.

UPTD Puskesmas Jatiluhur merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Purwakarta yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagai penyedia pelayanan publik, puskesmas dituntut untuk menjaga mutu pelayanan sekaligus memperhatikan pengalaman dan kepuasan pasien. Berdasarkan data internal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Jatiluhur selama 2023–2025, terdapat perubahan nilai kepuasan masyarakat pada beberapa unit pelayanan. Data tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Jatiluhur Tahun 2023–2025

Tahun	Poli Umum	Poli KAI	Poli Gigi	Rata-rata
2023	84,96	84,05	83,25	84,08
2024	85,62	85,84	84,35	85,27
2025	84,81	84,31	85,23	84,78

Sumber: Data Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Jatiluhur Tahun 2023–2025.

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata nilai IKM UPTD Puskesmas Jatiluhur mengalami peningkatan dari 84,08 pada 2023 menjadi 85,27 pada 2024, kemudian mengalami penurunan menjadi 84,78 pada 2025. Perubahan tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebesar 1,19 poin pada periode 2023–2024 dan penurunan sebesar 0,49 poin pada periode 2024–2025. Pada tingkat unit pelayanan, nilai IKM Poli Umum menurun dari 85,62 menjadi 84,81, sedangkan Poli KAI menurun dari 85,84 menjadi 84,31 pada periode 2024–2025. Sebaliknya, nilai IKM Poli Gigi meningkat dari 84,35 menjadi 85,23 pada periode yang sama. Perbedaan perubahan nilai antarpoli menunjukkan bahwa pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tidak selalu bergerak

dalam arah yang sama. Meskipun demikian, perubahan IKM tersebut tidak dapat secara langsung dinyatakan sebagai bukti penurunan kualitas pelayanan tanpa evaluasi lebih lanjut terhadap indikator dan prosedur pengukurannya.

Selain data IKM, hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 responden memberikan gambaran mengenai persepsi pasien terhadap beberapa aspek pelayanan di UPTD Puskesmas Jatiluhur. Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memperoleh penilaian ketidakpuasan cukup tinggi. Dari 30 responden, sebanyak 20 orang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 10 orang menyatakan puas. Data tersebut menunjukkan bahwa 66,7% responden dalam survei pendahuluan memberikan tanggapan tidak puas terhadap aspek kualitas pelayanan secara umum. Hasil ini menjadi indikasi awal adanya persoalan pengalaman pelayanan yang perlu dikaji lebih lanjut melalui pengumpulan data penelitian yang lebih terstruktur.

Berdasarkan observasi,beberapa keluhan pasien berkaitan dengan lamanya waktu tunggu antrean dan pelayanan administrasi pendaftaran yang dinilai kurang responsif. Persoalan tersebut memiliki keterkaitan konseptual dengan dimensi daya tanggap dan keandalan dalam SERVQUAL. Waktu tunggu yang panjang berpotensi berkaitan dengan persepsi pasien mengenai kecepatan pelayanan, sedangkan respons petugas administrasi berkaitan dengan pengalaman interaksi antara pasien dan penyedia layanan. Namun, temuan pendahuluan tersebut belum dapat digunakan untuk menetapkan penyebab utama ketidakpuasan pasien karena belum dilakukan pengujian statistik terhadap masing-masing aspek pelayanan. Oleh sebab itu, diperlukan pengukuran yang lebih sistematis untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu telah memberikan dasar teoritis dan empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Akan tetapi, bukti yang tersedia pada naskah ini belum secara khusus menjelaskan hubungan kedua variabel dalam konteks UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Selain itu, perubahan IKM selama 2023–2025 dan hasil survei pendahuluan belum memberikan informasi mengenai arah, kekuatan, maupun signifikansi hubungan antara skor kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan pada tingkat fasilitas pelayanan kesehatan yang memerlukan pengujian berdasarkan data pasien. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan bukti empiris yang lebih spesifik mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada lokasi penelitian.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris kontekstual mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Jatiluhur dengan mempertimbangkan kondisi pelayanan yang tercermin dalam data IKM dan survei pendahuluan. Berbeda dengan kajian yang dilakukan pada fasilitas kesehatan di wilayah lain, penelitian ini berfokus pada pengalaman pasien dalam satu fasilitas pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Purwakarta. Penggunaan kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang dikonseptualisasikan melalui lima dimensi SERVQUAL memungkinkan pengujian hubungan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan pasien. Kebaruan tersebut bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan sebagai pengembangan model teoritis baru atau pengujian kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL secara terpisah.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui arah, kekuatan, dan signifikansi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, serta mengukur proporsi variasi

kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan melalui analisis korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi empiris bagi pengelola puskesmas dalam mengevaluasi mutu pelayanan dan menjadi dasar bagi pengembangan kajian kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan primer.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain potong lintang (cross-sectional). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien melalui pengumpulan data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2025), metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, serta memanfaatkan instrumen penelitian dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode survei dipilih untuk memperoleh informasi mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama memperoleh pelayanan di UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta.

Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Jatiluhur, Kabupaten Purwakarta, pada tanggal 3–18 Agustus 2026 selama 16 hari kalender. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Jatiluhur. Karena jumlah populasi belum diketahui secara pasti, penentuan ukuran sampel menggunakan rumus yang dalam naskah awal disebut sebagai rumus Wibisono, dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai Z sebesar 1,96, estimasi simpangan baku populasi sebesar 0,25, dan batas kesalahan sebesar 0,05. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$[n = \left(\frac{Z\sigma}{e}\right)^2]$$

Keterangan:
(n) = ukuran sampel
(Z) = nilai distribusi normal pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)
(σ) = estimasi simpangan baku populasi (0,25)
(e) = batas kesalahan yang ditetapkan (0,05)
Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh:

$$n = \left(\frac{1{,}96 \times 0{,}25}{0{,}05}\right)^2 = 96{,}04$$

Jumlah sampel aktual dalam penelitian adalah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling, yang termasuk dalam kategori nonprobability sampling. Teknik ini dilakukan dengan memilih pasien yang ditemui peneliti selama periode pengumpulan data dan dinilai sesuai sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2025). Penggunaan teknik tersebut memiliki keterbatasan karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh populasi pasien. Selain itu, hasil perhitungan sampel sebesar 96,04 secara matematis dibulatkan ke atas menjadi 97 apabila digunakan sebagai batas minimum, sehingga jumlah 96 dinyatakan sebagai sampel aktual penelitian.

Variabel penelitian terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi

SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Sementara itu, kepuasan pasien mencakup enam indikator, yaitu kepuasan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pelayanan, konfirmasi harapan, niat menggunakan kembali pelayanan, kesediaan merekomendasikan pelayanan, dan ketidakpuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan pasien UPTD Puskesmas Jatiluhur. Selain itu, wawancara dan observasi dilakukan pada tahap pendahuluan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan kesehatan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen institusi, publikasi pemerintah, dan literatur ilmiah yang relevan. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan tabel pengujian validitas yang tersedia, masing-masing variabel memuat 15 item pernyataan. Jumlah item tersebut masih perlu dicocokkan dengan kuesioner akhir karena tabel ringkasan pada naskah sebelumnya menunjukkan jumlah item yang berbeda.

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui hubungan antara skor item dan skor variabel yang diukur. Kriteria pengujian didasarkan pada perbandingan nilai (r_{hitung}) dengan (r_{tabel}) pada taraf signifikansi 5% $(\alpha = 0{,}05)$. Dengan jumlah responden sebanyak 96 orang, derajat kebebasan ditentukan melalui rumus $(df = n - 2)$, sehingga diperoleh $(df = 94)$ dengan nilai kritis korelasi Pearson sekitar 0,201 untuk pengujian dua arah. Item dinyatakan memenuhi kriteria validitas apabila nilai korelasi positif melebihi nilai kritis dan memiliki signifikansi kurang dari 0,05. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's alpha untuk menilai konsistensi internal instrumen. Mengacu pada kriteria yang digunakan dalam penelitian, instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2015).

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Sementara itu, statistik inferensial digunakan untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien melalui analisis korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Sebelum pengujian regresi dilakukan, diperlukan pemeriksaan asumsi normalitas residual dan linearitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Dalam analisis regresi, normalitas residual dinilai berdasarkan apakah distribusi residual menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal. Sementara itu, uji linearitas bertujuan mengevaluasi kesesuaian hubungan kedua variabel dengan model linear melalui pengujian deviation from linearity dan pemeriksaan grafik hubungan antarvariabel. Nilai signifikansi deviation from linearity yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak terdapat bukti statistik yang cukup mengenai penyimpangan dari linearitas.

Analisis korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan linear antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y). Koefisien korelasi berada pada rentang −1 hingga +1. Nilai positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Selanjutnya, regresi linear sederhana digunakan untuk mengestimasi perubahan rata−rata skor kepuasan pasien berdasarkan variasi skor kualitas pelayanan. Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$[\hat{Y} = a + bX]$$

Keterangan:

$(\hat{Y})$ = prediksi skor kepuasan pasien

(a) = konstanta regresi

(b) = koefisien regresi kualitas pelayanan

(X) = skor kualitas pelayanan

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t terhadap koefisien regresi pada tingkat signifikansi 5% $(\alpha = 0{,}05)$. Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan sama dengan nol, sedangkan hipotesis alternatif $((H_a))$menyatakan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan tidak sama dengan nol. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_a: \beta_1 \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi. Apabila nilai p lebih kecil dari 0,05,(H_0)ditolak sehingga koefisien regresi dinyatakan signifikan secara statistik. Sebaliknya, apabila nilai p lebih besar atau sama dengan 0,05, tidak terdapat bukti yang cukup untuk menolak (H_0).

Selanjutnya, koefisien determinasi$((R^2))$digunakan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dalam model regresi. Pada regresi linear sederhana dengan konstanta, koefisien determinasi dapat dihitung melalui kuadrat koefisien korelasi Pearson menggunakan rumus berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

(KD) = koefisien determinasi dalam persentase

(r) = koefisien korelasi Pearson

Koefisien determinasi menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen, tetapi tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan besarnya pengaruh kausal. Oleh karena itu, hasil analisis regresi pada penelitian ini diinterpretasikan sebagai hubungan statistik antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan pasien UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Analisis data dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas, uji linearitas, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, uji signifikansi, serta koefisien determinasi.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pengujian menggunakan korelasi Pearson Product Moment terhadap data 96 responden, dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan \(df=94\). Nilai kritis korelasi yang digunakan adalah sekitar 0,201.

Tabel 3.3. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah item yang dilaporkan dalam tabel terperinci	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	15	0,242–0,664	0,201	Memenuhi kriteria korelasi
Kepuasan Pasien (Y)	15	0,249–0,759	0,201	Memenuhi kriteria korelasi

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.3, seluruh nilai korelasi item yang tercantum pada kedua variabel lebih besar daripada nilai kritis sebesar 0,201. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai korelasi berkisar antara 0,242 hingga 0,664, sedangkan pada variabel kepuasan pasien berkisar antara 0,249 hingga 0,759. Berdasarkan kriteria korelasi yang digunakan, item yang dilaporkan memenuhi persyaratan validitas awal.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Hasil pengujian menggunakan koefisien Cronbach's alpha disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Acuan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,748	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,779	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.4, nilai Cronbach's alpha variabel kualitas pelayanan sebesar 0,748, sedangkan kepuasan pasien sebesar 0,779. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada nilai acuan 0,60. Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian yang dilaporkan, instrumen pada kedua variabel memenuhi kriteria reliabilitas yang digunakan dalam penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test* terhadap distribusi skor kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. Hasil Uji Normalitas

Parameter	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
N	96	96
Mean	62,92826	43,71064
Std. Deviation	7,792271	6,760446
Absolute Difference	0,063	0,068
Positive Difference	0,062	0,043
Negative Difference	−0,063	−0,068
Test Statistic	0,063	0,068
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	0,200

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.5, nilai signifikansi pada kedua variabel adalah 0,200. Nilai tersebut lebih besar daripada taraf signifikansi 0,05, sehingga pengujian tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal pada skor kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui kesesuaian hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan model linear. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6. Hasil Uji Linearitas

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	4.234,251	92	46,024	1,283	0,491
Linearity	734,458	1	734,458	20,479	0,020
Deviation from Linearity	3.499,793	91	38,459	1,072	0,572
Within Groups	107,593	3	35,864	–	–
Total	4.341,844	95	–	–	–

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.6, nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,572 lebih besar daripada 0,05. Hasil pengujian tersebut tidak menunjukkan adanya penyimpangan yang signifikan dari hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Uji Korelasi Pearson

Analisis korelasi Pearson dilakukan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. Hasil Uji Korelasi Pearson

Hubungan Variabel	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Kualitas Pelayanan (X) – Kepuasan Pasien (Y)	0,411	< 0,001	96

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.7, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,411 dengan nilai p < 0,001. Nilai korelasi positif menunjukkan hubungan searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan klasifikasi yang digunakan dalam penelitian, nilai 0,411 termasuk kategori hubungan sedang. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik pada taraf 5%.

Uji Regresi Linear Sederhana dan Signifikansi

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengestimasi hubungan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y). Hasil regresi disajikan pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	*B*	*Std. Error*	*Beta*	*t*	*Sig.*
Konstanta	21,256	5,172	–	4,110	< 0,001
Kualitas Pelayanan (X)	0,357	0,082	0,411	4,375	< 0,001

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Variabel dependen: Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan Tabel 3.8, diperoleh konstanta sebesar 21,256 dan koefisien regresi sebesar 0,357. Persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$\hat{Y} = 21{,}256 + 0{,}357X$$

Koefisien regresi sebesar 0,357 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor kualitas pelayanan berasosiasi dengan peningkatan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 0,357 satuan. Nilai konstanta sebesar 21,256 menunjukkan skor kepuasan pasien yang diprediksi ketika kualitas pelayanan bernilai nol, meskipun kondisi tersebut belum tentu termasuk dalam rentang pengukuran instrumen.

Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,375 dengan p < 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan signifikan secara statistik pada taraf 5%, sehingga hipotesis nol ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dalam model regresi linear sederhana.

Tabel 3.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0,411	0,169	0,160	6,195

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3.9, diperoleh nilai R sebesar 0,411, R Square sebesar 0,169, dan Adjusted R Square sebesar 0,160. Nilai R Square menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan 16,9% variasi skor kepuasan pasien. Sementara itu, sebesar 83,1% variasi skor kepuasan pasien belum dapat dijelaskan oleh model yang digunakan

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi Pearson sebesar 0,411 dengan $p < 0,001$. Berdasarkan klasifikasi yang digunakan dalam penelitian, koefisien tersebut mencerminkan hubungan dengan kekuatan sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien yang memberikan penilaian lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan cenderung memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi.

Secara teoritis, temuan tersebut sesuai dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model tersebut menempatkan kualitas pelayanan sebagai konstruk multidimensional yang terdiri atas keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, kelima dimensi tersebut berkaitan dengan pengalaman pasien ketika memperoleh pelayanan, mulai dari ketepatan dan kecepatan layanan hingga perhatian petugas dan kondisi fasilitas kesehatan.

Dimensi keandalan menggambarkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, sedangkan daya tanggap mencerminkan kesediaan serta kemampuan petugas merespons kebutuhan pasien. Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi dan perilaku petugas yang dapat membangun rasa percaya, sementara empati mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien. Adapun dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, perlengkapan, dan lingkungan pelayanan. Secara konseptual, kelima dimensi tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil regresi linear sederhana menghasilkan koefisien sebesar 0,357 dengan nilai t sebesar 4,375 dan signifikansi $p < 0,001$. Koefisien positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan skor kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan rata-rata skor kepuasan pasien. Meskipun signifikan secara statistik, temuan ini tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat karena penelitian menggunakan desain potong lintang dan tidak melakukan pengendalian terhadap seluruh faktor lain yang mungkin berkaitan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian konseptual dengan kajian Batbaatar et al. (2017), yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan konstruk multidimensional dengan berbagai determinan dalam pelayanan kesehatan. Fatima et al. (2019) juga menguraikan pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam memahami pengalaman pasien pada fasilitas kesehatan. Kedua kajian tersebut memberikan landasan teoritis bahwa penilaian kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien, meskipun besarnya hubungan dapat berbeda menurut karakteristik fasilitas kesehatan dan responden.

Temuan penting lainnya adalah nilai koefisien determinasi sebesar 0,169. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam model regresi sederhana mampu menjelaskan 16,9% variasi skor kepuasan pasien. Dengan demikian, meskipun hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien signifikan secara statistik, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi statistik tidak selalu disertai kemampuan penjelasan model yang besar.

Sebesar 83,1% variasi skor kepuasan pasien belum dapat dijelaskan oleh model penelitian. Proporsi tersebut tidak dapat secara langsung dinyatakan sebagai besarnya pengaruh faktor-faktor lain, karena variasi yang tidak terjelaskan dapat mencakup variabel yang belum dimasukkan, perbedaan individual, dan kesalahan pengukuran. Karakteristik pasien, pengalaman memperoleh pelayanan sebelumnya, kebutuhan kesehatan, serta kesesuaian harapan dengan pengalaman pelayanan merupakan beberapa aspek yang secara teoritis dapat dipertimbangkan dalam pengembangan penelitian. Namun, faktor-faktor tersebut belum diuji secara langsung sehingga tidak dapat ditetapkan sebagai penyebab dari variasi kepuasan yang belum terjelaskan.

Interpretasi tersebut juga perlu memperhatikan batasan konseptual konstruk kualitas pelayanan. Dalam model SERVQUAL, fasilitas fisik dan perlengkapan termasuk dalam dimensi bukti fisik, sedangkan perhatian serta komunikasi terhadap pasien dapat berkaitan dengan dimensi empati. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut tidak seharusnya dinyatakan sebagai faktor eksternal di luar kualitas pelayanan apabila telah tercakup dalam indikator yang digunakan pada penelitian ini. Pemisahan konseptual antarvariabel menjadi penting apabila penelitian selanjutnya mengembangkan model dengan lebih dari satu prediktor.

Berdasarkan informasi pendahuluan mengenai waktu tunggu dan pelayanan administrasi, hasil penelitian dapat menjadi dasar awal bagi pengelola UPTD Puskesmas Jatiluhur untuk memperhatikan pengalaman pasien pada berbagai tahapan pelayanan. Evaluasi terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan pengelolaan pengaduan dapat membantu mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, hasil penelitian belum menunjukkan dimensi SERVQUAL yang paling dominan karena analisis dilakukan terhadap kualitas pelayanan sebagai satu variabel gabungan.

Hasil penelitian juga menunjukkan pentingnya pemantauan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Pengelola puskesmas dapat menggunakan survei kepuasan, evaluasi waktu tunggu, dan mekanisme penanganan keluhan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pasien secara lebih terperinci. Informasi tersebut dapat digunakan untuk menyusun prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan kondisi yang benar-benar ditemukan dalam proses evaluasi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan teknik incidental sampling, yang tidak memberikan peluang pemilihan yang sama bagi seluruh anggota populasi. Selain itu, penelitian hanya dilaksanakan pada satu fasilitas pelayanan kesehatan sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas kepada puskesmas lain dengan karakteristik yang berbeda. Penggunaan satu variabel independen juga membatasi kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien, sedangkan desain potong lintang membatasi penarikan kesimpulan kausal.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan teknik pengambilan sampel yang lebih representatif, memperluas cakupan fasilitas kesehatan, dan menganalisis masing-masing dimensi SERVQUAL secara terpisah. Pengembangan model juga dapat memasukkan variabel tambahan yang relevan secara teoritis dan tidak tumpang tindih dengan konstruk kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memberikan bukti empiris mengenai hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Namun, koefisien determinasi yang relatif terbatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum mampu menjelaskan seluruh variasi kepuasan pasien dalam model penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar awal bagi evaluasi mutu pelayanan sekaligus memberikan arah bagi pengembangan kajian kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan primer.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden di UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan koefisien sebesar 0,411 yang termasuk dalam kategori hubungan sedang. Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 21{,}256 + 0{,}357X$ dengan nilai t hitung sebesar 4,375 dan tingkat signifikansi $p < 0{,}001$. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,169 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 16,9% variasi skor kepuasan pasien, sedangkan 83,1% variasi lainnya belum dapat dijelaskan oleh model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan masih terbatas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang relevan dalam memahami kepuasan pasien, tetapi bukan satu-satunya aspek yang perlu diperhatikan dalam evaluasi pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks UPTD Puskesmas Jatiluhur Kabupaten Purwakarta. Namun, penggunaan teknik *incidental sampling*, cakupan penelitian pada satu puskesmas, serta desain potong lintang membatasi generalisasi hasil dan penarikan kesimpulan sebab-akibat. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan teknik pengambilan sampel yang lebih representatif, memperluas lokasi penelitian, serta menguji masing-masing dimensi SERVQUAL secara terpisah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien. Bagi pengelola UPTD Puskesmas Jatiluhur, temuan ini dapat menjadi dasar awal untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya melalui pemantauan pengalaman pasien, responsivitas petugas, dan efektivitas proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Alburmawi, R. A., Shaheen, A., Hamdan, K., & Albqoor, M. A. (2024). Patient satisfaction with primary health care services and primary health care providers. *Public Health Nursing, 41*(3), 466–475. https://doi.org/10.1111/phn.13296

Astuti, E. R. (2025). Methods for measuring patient service satisfaction in health services: Systematic literature review. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 13*(2). https://doi.org/10.33366/jc.v13i2.6161

Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health, 137*(2), 89–101. https://doi.org/10.1177/1757913916634136

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open, 3*(1), Article e001570. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570

Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care, 31*(1), 11–29. https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare, 11*(5), Article 639. https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Gravelle, H., Liu, D., & Santos, R. (2022). How do clinical quality and patient satisfaction vary with provider size in primary care? Evidence from English general practice panel data. *Social Science & Medicine, 301*, Article 114936. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.114936

Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8*(3). https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (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

Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., García-Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrand, J., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health, 6*(11), e1196–e1252. https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3

Nazhifah, N., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Candi, C. (2023). Patients satisfaction analysis of primary healthcare service quality in Bondowoso, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai, 4*(4). https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.20120

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Persai, D., Balu, R. K., Singh, K., Prabhu, R. R., Lahoti, S., Rout, S., & Panda, R. (2022). Patient satisfaction with quality of primary care health services—Findings from India. *The International Journal of Health Planning and Management, 37*(4), 2256–2265. https://doi.org/10.1002/hpm.3467

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk bisnis & ekonomi*. Pustaka Baru Press.

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), 82–90. https://doi.org/10.22146/mkgk.103521

Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7*(1), 39–45. https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45

UPTD Puskesmas Jatiluhur. (2023–2025). *Data indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Jatiluhur*