

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Uptd Puskesmas Karangrejo

Cindy Nirmala Putri^{1*}, Yessiana Luthfia Bahri², Sigit Andriyanto³, Etanaulia Marsim⁴

^{1,2,3} Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 6 Mei 2026

Direvisi: 19 Mei 2026

Diterima: 21 Mei 2026

*Penulis Korespondensi:

E-mail:

cindynirmala03@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan pendaftaran merupakan tahap awal dalam proses pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam membentuk persepsi serta tingkat kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. **Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran di UPTD Puskesmas Karangrejo dengan sampel sebanyak 93 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *uji Chi Square*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* didapatkan nilai OR 5,17 (CI 95% 2,12-12,61) $p=0,001$. Dimensi *reliability* didapatkan nilai OR 14,66 (CI 95% 5,32-40,39). Dimensi *responsiveness* didapatkan nilai OR 13,66 (CI 95% 4,99-37,41) $p=0,001$. Dimensi *Assurance* didapatkan nilai OR 18,00 (CI 95% 6,28-51,52) $p=0,001$. Dimensi *Empathy* didapatkan nilai OR 6,59 (CI 95% 1,97-22,09) $p=0,001$. Seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. **Kesimpulan dan saran:** Dimensi *empathy* dan *responsiveness* terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap ramah, perhatian, kesigapan, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat merupakan aspek yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada penguatan sikap empati dan daya tanggap petugas sangat diperlukan guna mencapai standar kepuasan pasien sesuai ketentuan nasional (>90%).

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, pelayanan pendaftaran, Puskesmas

ABSTRACT

Background: Registration is the initial stage of the healthcare process and plays a crucial role in shaping patients' perceptions and satisfaction. **Objective:** This study aims to identify the factors influencing patient satisfaction with registration services across five dimensions of service quality (*SERVQUAL*): *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. **Methods:** This study employed a quantitative, cross-sectional, analytical survey design. The population comprised of all patients registered at the Karangrejo Community Health Center (UPTD), with a sample of 93 respondents selected through simple random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. **Results:** The study showed that the *tangibles* dimension obtained an OR value of 5.17 (CI 95% 2.12-12.61) $p = 0.001$. The *reliability* dimension obtained an OR of 14.66 (95% CI, 5.32-40.39). The *responsiveness* dimension obtained an OR value of 13.66 (CI 95% 4.99-37.41) $p = 0.001$. The *Assurance* dimension obtained an OR value of 18.00 (CI 95% 6.28-51.52) $p = 0.001$. The *Empathy* dimension obtained an OR value of 6.59 (CI 95% 1.97-22.09) $p = 0.001$. All dimensions had a significant effect on patient satisfaction. **Conclusions and recommendations:** The dimensions of *empathy* and *responsiveness* have been shown to be the most dominant factors influencing patient satisfaction. This indicates that the staff's friendly attitude, attentiveness, alertness, and ability to respond quickly and appropriately to patient needs are the most important factors in

shaping patient satisfaction. Therefore, improving service quality by focusing on strengthening staff empathy and responsiveness is essential to achieving national patient satisfaction standards (>90%).

Keywords: *Patient satisfaction, service quality, SERVQUAL, registration services, public health center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memiliki peran utama dalam sistem kesehatan karena berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat puskesmas memiliki tanggung jawab untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Puskesmas memegang peranan utama dalam memberikan layanan yang efisien, aman, dan mengutamakan pasien sehingga upaya peningkatan mutu layanan di puskesmas menjadi prioritas kebijakan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi saat mereka menerima pelayanan di puskesmas (Isnaeni & Cholisoh, 2025).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi menjalankan kegiatan peningkatan kesehatan masyarakat serta pemberi layanan kesehatan perorangan, dengan prioritas mengutamakan pada program upaya peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit di wilayah tugasnya. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) bertujuan agar menciptakan masyarakat dengan kesadaran dan kemampuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasien tanpa menciptakan kesenjangan antara harapan atau penilaian pasien dengan pelayanan yang mereka terima. Salah satu metode guna mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan survey kepuasan pasien (Adian, 2021).

Registrasi merupakan proses berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, maupun rawat inap (Permekes, 2022). Proses registrasi atau pendaftaran pasien merupakan tahap awal dalam proses pelayanan kesehatan dimana proses ini sangat utama karena menjadi pintu pertama yang menentukan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang akan diterima selanjutnya (Fauziah *et al.*, 2021). Tempat pendaftaran pasien menjadi akses awal kegiatan pasien dengan pelayanan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan pada tahap

ini memang menentukan penilaian serta kepuasan pasien secara keseluruhan (Askarila & Kholidah, 2024).

Menurut *World Health Organization* (WHO), setiap tahunnya diperkirakan ada 5,7 hingga pada 8,4 juta kematian yang terjadi karena belum maksimalnya mutu pelayanan kesehatan di negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang setara dengan 15% dari total angka kematian global. Dari jumlah tersebut, sekitar 60% kematian dipicu oleh buruknya kualitas layanan, sementara 40% lainnya terkait dengan rendahnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga menunjukkan perbedaan yang cukup besar (Amini *et al.*, 2025).

Mutu pelayanan merupakan faktor utama yang membentuk penilaian pasien. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, sehingga kualitas dinilai ideal, sedangkan bila berada di bawah harapan, kualitas dinilai kurang baik. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman mereka atas pelayanan yang diterima, yang akhirnya berpengaruh terhadap kepercayaan, loyalitas, serta menjadi indikator mutu fasilitas kesehatan. Pasien merasa puas apabila pelayanan sesuai dengan harapan, dan sangat puas jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan mereka (Amini *et al.*, 2025).

Ada lima faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu karakteristik pasien, aspek fisik, jaminan, kepedulian, serta keandalan. Menurut Kotler dan Keller dalam Amini *et al.*, (2025) untuk menilai kualitas pelayanan dapat diukur dengan teori *SERVQUAL* (*service quality*). Teori tersebut untuk melihat mutu pelayanan berdasarkan aspek pada setiap dimensi. Terdiri dari lima dimensi dalam menilai mutu pelayanan meliputi, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Melalui dimensi tersebut, pasien menilai mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya dan membandingkannya dengan harapan mereka, sehingga terbentuk penilaian apakah pelayanan

tersebut sudah sesuai dengan keinginan pasien atau belum.

Kementerian Kesehatan telah menentukan standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional sebesar >90% sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 Tahun 2019. Apabila nilai kepuasan lebih rendah dari angka tersebut, maka pelayanan dianggap tidak memenuhi standar minimum. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien di Indonesia hanya mencapai sekitar 42,8%. Kondisi eksternal secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan cenderung menurun meskipun pelayanan tetap berjalan. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas, empati, dan efisiensi merupakan faktor utama dalam menjaga kepuasan pasien (Amini *et al.*, 2025).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Askarila & Kholidah, (2024) menggambarkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan pendaftaran di Puskesmas Batu. Setiap dimensi terbukti memiliki hubungan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa kualitas pada setiap aspek pelayanan berperan membentuk kepuasan pasien. Namun dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kesepakatan terendah sebesar 81% dengan 19% pasien merasa bahwa petugas kurang tanggap terhadap kebutuhan.

Penelitian Gumilar *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, dengan empati sebagai faktor paling dominan ($p=0,018$; $OR=4,777$). Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2016), yang menegaskan bahwa penilaian pasien dibentuk melalui dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, permasalahan masih muncul ketika standar nasional kepuasan pasien yang ditetapkan Kemenkes sebesar $\geq 90\%$ seperti ditunjukkan oleh data penelitian (Nasrulloh *et al.*, 2024) di Brebes yang hanya memperoleh skor indeks kepuasan 81,4, meskipun termasuk kategori baik. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara teori pelayanan prima dengan kondisi faktual di lapangan, khususnya dalam aspek kecepatan, kejelasan informasi, dan sikap empati petugas yang masih dinilai kurang konsisten.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti diketahui bahwa Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2025 di Puskesmas Karangrejo menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran mencapai skor 87,06 dengan kategori "baik". Tetapi, capaian ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dimana UPTD Puskesmas Karangrejo berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 yang menetapkan standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan minimal lebih dari 90%. Dengan demikian, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar standar tersebut dapat terpenuhi.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan rancangan cross sectional. Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Karangrejo pada tahun 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran, dengan sampel sebanyak 93 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden serta variabel penelitian yang meliputi dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Besarnya hubungan antar variabel dinyatakan dalam nilai *Odds Ratio* (OR) beserta *Confidence Interval* (CI) 95%. Seluruh analisis data dilakukan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 26 dengan tingkat kemaknaan (α) sebesar 0,05."

HASIL

Tabel 1

Jenis Kelamin Responden pada pelayanan pendaftaran		
Jenis Kelamin	frequency (f)	Presentase(%)
Laki-Laki	32	34,4%
Perempuan	61	65,6%
Total	93	100,0%

Berdasarkan tabel 1 dari 93 responden terdapat (34,4%) orang laki-laki 32 (34,4%) dan terdapat 61 orang perempuan (65,6%). Dari tabel

4.1 dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan.

Tabel 2

Usia Responden pada pelayanan pendaftaran

Umur	frequency (f)	Presentase
19-25 tahun	20	21,5%
26-33 tahun	26	28,0%
34-41 tahun	17	18,3%
42-49 tahun	20	21,5%
50-60 tahun	10	10,8%
Total	93	100%

Berdasarkan Tabel 2 dari 93 responden yang berusia 19-25 tahun terdapat 20 (21,5%) orang, 26-33 tahun 26 (28,0%) orang, 34-41 tahun 17 (18,3%) orang, 42-49 tahun 20 (21,5%) orang dan 50-60 tahun 10 (10,8%) orang, usia yang termuda yaitu 19-25 tahun dan usia yang tertua 50-60 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian yang menjadi responden paling banyak pada umur 26-33 tahun dan paling sedikit pada umur 50-60 tahun.

Tabel 3

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Kategori	Karakteristik	Frequency (f)	Presentase
<i>Tangibles</i>	Tidak Puas	40	43,0%
	Puas	53	57,0%
	Total	93	100,0%

Tabel 4

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kategori	Karakteristik	Frequency (f)	Presentase
<i>Reliability</i>	Tidak Puas	39	41,9%
	Puas	54	58,1%
	Total	93	100,0%

Tabel 5

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Karakteristik	Frequency (f)	Presentase
<i>Responsiveness</i>	Tidak Puas	44	47,3%
	Puas	49	52,7%
	Total	93	100,0%

Tabel 6

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan pasien terhadap Kualitas Pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Kategori	Karakteristik	Frequency (f)	Presentase
<i>Assurance</i>	Tidak puas	44	47,3%
	puas	49	52,7%

Total	93	100,0%
--------------	-----------	---------------

Tabel 7

Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan pendaftaran berdasarkan dimensi *Empathy*

Kategori	Karakteristik	Frequency (f)	Presentase
<i>Empathy</i>	Tidak puas	18	19,4%
	Puas	75	80,6%
	Total	93	100,0%

Tabel 8

Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	OR	CI 95%	p-value
<i>Tangibles</i>	5,17	2,12–12,61	0,001
<i>Reliability</i>	14,66	5,32–40,39	0,001
<i>Responsiveness</i>	13,66	4,99–37,41	0,001
<i>Assurance</i>	18,00	6,28–51,52	0,001
<i>Empathy</i>	6,59	1,97–22,09	0,001

Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas Karangrejo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien melalui lima dimensi utama pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik yang tersedia pada ruang pendaftaran seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana pelayanan. Fasilitas yang baik dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Askarila & Kholidah (2024) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas fisik yang nyaman dan tertata dengan baik dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Ketepatan proses pendaftaran, kejelasan informasi, serta kemudahan alur pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gumilar *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Dalam pelayanan pendaftaran, pasien cenderung mengharapkan pelayanan yang jelas, cepat, dan mudah dipahami sehingga petugas yang responsif dapat memberikan kenyamanan bagi pasien selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Askarila & Kholidah (2024) yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien karena pasien merasa lebih terbantu ketika petugas mampu memberikan respon yang cepat dan tepat.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien melalui pelayanan yang profesional. Sikap sopan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini didukung oleh teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Dimensi *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien. Sikap ramah, sopan, perhatian, dan kesediaan petugas membantu pasien dapat menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan pasien sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gumilar *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa empati petugas menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan selama menerima pelayanan.

Dalam penelitian ini, dimensi *responsiveness* dan *empathy* menjadi faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan pendaftaran

merupakan tahap awal pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pasien. Pasien lebih memperhatikan bagaimana petugas memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan mudah dipahami. Selain itu, sikap empati petugas seperti keramahan, kesabaran, perhatian, dan kemampuan memahami kebutuhan pasien memberikan kesan positif sehingga pasien merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pasien pada bagian pendaftaran memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Karangrejo. Hasil ini berbeda dengan beberapa penelitian lain yang menunjukkan dimensi *reliability* atau *assurance* sebagai faktor dominan. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan di UPTD Puskesmas Karangrejo yang lebih menekankan pendekatan komunikatif dan pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan pasien, sehingga aspek daya tanggap dan empati lebih dirasakan secara langsung oleh pasien.

SIMPULAN

Seluruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas Karangrejo. Dimensi *responsiveness* dan *empathy* merupakan faktor yang paling dominan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada peningkatan sikap empati, komunikasi, dan kecepatan pelayanan petugas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian sampai proses penulisan artikel.

REFERENSI

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31–38. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>
- Adian, Y. A. P. (2021). Description Of The Level Of Patient Satisfaction With Outpatient

- Registration Counter Services At Puskesmas In East Java. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.20473/jphrcode.v4i1.15096>
- Amini, K., Jum'ah, & Azhari, F. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas. *Jurnal Siti Rufaidah*, 3.
- Arif Prima, S. B., Yudhanto, S. H., Dewi, A. R. C., & Wahyuni, N. W. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Admission Di Puskesmas Tanjung Bingkung Kabupaten Solok Tahun 2025. *Ensiklopedia Education Review*, 7(3), 22–27.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 95–102.
- Ayu. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya. *International Journal of Marine and Coastal Law*, 28(1), 189–204.
- 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.
- Bashori, & Aulia, J. (2024). Penyusunan Kerangka Berpikir Dalam Penelitian. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1–5.
- Fauziah, F. N., Hanapiah, S., & Wahab, S. (2021). Pendaftaran Di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(May), 1754–1761.
- Fuadah, N. L., Suryadi, Y., & Azmia, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klaster 3 Puskesmas Kuningan Tahun 2025. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9, 28664–28670.
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024. *Kesehatan Tambusai*, 6, 6359–6370.
- Hayati, S., Theo, D., Aini, N., & Harahap, J. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 2(1), 177–192.
- Imron&Rejeki. (2024). Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bulakamba. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 89–101. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i2.248>
- Ishak, M. F., Palloge, S. A., & Abdullah, R. P. I. (2024). Literatur Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Program Jkn. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.31596/jcu.v13i1.2126>
- Isnaeni, & Cholisoh, L. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Jatirasa. *Mahesa: Malahayati Health Student*, 5, 3770–3779.
- Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). Teknik Analisis Data Uji Normalitas. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1377–1384.
- Istiqamah, N. F., Masrsyani, W., Fitri, A. U., & Ismaniar, N. I. (2025). Open Access Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna. *Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia, Vol 2*(46), 61–66.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146.
- Kemenkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan*
- Muthmainnah, S. N., & Hendrawan, S. A. (2025). Metode End User Computing Satisfaction untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning MyCyber. *Innotech: Jurnal Ilmu Komputer, Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 19–34. <https://ejournal.cyber-univ.ac.id/index.php/innotech/article/view/70>
- Nasrulloh, A., Wahyuniar, L., Mamlukah, M., & Febriani, E. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 532–541. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>
- Novitasari, N. K. A., Astuti, N. P. W., & Nyandra,

- M. (2023). Tangible And Reliability Dimensions Associated Satisfaction Patient Level Dimensi Tangible Dan Reliability Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Kesehatan, Sains, Dan Teknologi*, 02(02), 9–18.
- Nugroho, F. W. H., Yuanda, F., Hasanah, S. N., Ahmad, Z. G., & Agustina, D. (2023). Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 15–23. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.1981>
- Permekes. (2022). permenkes no 24 tahun 2022.Tentang Rekam Medis No.24 Tahun 2022
- Permenkes no 19 tahun 2024. (2024). Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes no 30 tahun 2022 .Tentang indikator mutu nasional pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 3(2), 58–67. <https://doi.org/10.47233/jppie.v3i2.1518>
- Seastama, K. C. N., Putra, D. H., Rumana, N. A., & Fannya, P. (2024). Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 12359–12366.
- Senjaya, S., Taty, H., Hendrawati, & DA, I. A. (2022). Hubungan Mekanisme Koping dengan imun pada pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sukaramai Kota Medan Tahun 2024.SENTRI: *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(4), 1026–1042.
- Sianturi, L., Ritonga, A. H., & Gusinga, R. (2025). Faktor-Faktor Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Factors of Health Service Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. *Kesmas Dan Gizi*, c, 271–280.
- Simanullang, L., Sitorus, M. E. J., Hutajulu, J., Manurung, K., Saragih, D. M., & Dachi, R. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Sukaramai Kota Medan Tahun 2024 Lyenta. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 328–338.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Sudiby, A., & Keni. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 195–208. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33892>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kulitatif dan R&D*.Bandung Alfabeta
- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan sikap petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas kabupaten pasuruan. *Jurnal Infrommisi Kesehatan Indonesia, Vol. 7, No*, 90–101.
- Syafwan, M. K. R., Miswanti, & Afnuhazi, R. (2024). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Kelas Vi Sdn 20 Indarung Padang. *Jurnal Kesehatan Sainika Meditory*, 7(November), 46–60.
- Widiyanto, R., Priyanto, A. D., & Zaman, C. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muarataru Tahun 2024. *Ners Universitas Pahlawan*, 9(28), 586–594.
- Widodo, S., Ladyani, D. F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, Sri, Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Buku Ajar Metodologi Penelitian. In *Pangkal Pinang; Cv Science Techno Direct*.
- Wijaya, A., Jufan, A. Y., & Prasamy, E. (2025). Manajemen Pasien Dengan Syok Sepsis , Congestive Heart Failure , Coronary Arterial Disease , Chronic Kidney. *Kesehatan Tambusai*, 6, 7161–7167.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yunitasari, E., & Kadarisman, M. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. *Jurnal Implementa Husada* 6(1).