

## PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS AIKMEL

Muhammad Ardiansyah Saputra<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi

\*Email korespondensi: [ardiansyah.asm@mail.com](mailto:ardiansyah.asm@mail.com)

### Article Info

#### Article History:

Received: 4 July 2024

Accepted: 14 August 2024

Published: 27 September 2024

### Abstract

*Service quality is one of the key factors determining patient satisfaction. Although the utilization of healthcare services continues to increase, several aspects of service quality in community health centers still require improvement and may affect patient satisfaction. This study aimed to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at the Dental Clinic of Aikmel Community Health Center. This study employed a quantitative analytical survey design. A total of 42 respondents were selected using purposive random sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results showed that 32 respondents (76.2%) were moderately satisfied, 4 respondents (9.5%) were satisfied, and 6 respondents (14.3%) were dissatisfied with the services provided. The dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy had a significant effect on patient satisfaction in both the individual and simultaneous analyses. Among these dimensions, tangibles had the strongest influence on patient satisfaction. Collectively, the five dimensions of service quality explained 52.6% of the variance in patient satisfaction. In conclusion, service quality had a significant effect on patient satisfaction, with tangibles being the strongest predictor of patient satisfaction.*

### Keywords:

*Service Quality;*

*Patient Satisfaction;*

*Servqual;*

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;

Kepuasan Pasien;

Servqual;

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Meskipun pemanfaatan pelayanan kesehatan terus meningkat, berbagai aspek kualitas pelayanan di puskesmas masih memerlukan perbaikan sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Metode penelitian adalah survei analitik dengan sampel berjumlah 42 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive random sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan uji regresi linear berganda. Hasil: sebanyak 32 (76,2%) responden menyatakan cukup puas, 4 (9,5%) puas dan 6 (14,3%) dengan tidak puas. Dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Tangible merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Kelima dimensi kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 52,6%. Kesimpulan: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangible* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien.

Copyright © 2024, The Author(s)

**How to cite:** M, A. (2024). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS AIKMEL. *Aspiration of Health Journal*, 2(3), 94–100. <https://doi.org/10.55681/aohj.v2i3.505>



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

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bagian penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan), pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan sebagai upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan masyarakat melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelaksanaan pelayanan tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah, pemerintah daerah, maupun masyarakat yang dilakukan secara sistematis, terpadu, berkesinambungan, serta diselenggarakan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, dan usaha kesehatan gigi sekolah.

Permasalahan kesehatan gigi dan mulut masih menjadi salah satu masalah kesehatan yang cukup tinggi di Indonesia. Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, sebanyak 57,8% masyarakat Indonesia mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, namun hanya sekitar 10,2% yang memperoleh pelayanan perawatan dari tenaga medis gigi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi masih cukup besar. Namun, ketersediaan tenaga kesehatan gigi di fasilitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan, dimana berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 jumlah dokter gigi yang bekerja di puskesmas sebanyak 7.320 orang atau sekitar 1,56% (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Peningkatan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terkait mutu pelayanan kesehatan, seperti kondisi fasilitas yang kurang optimal, sikap petugas kesehatan, prosedur pelayanan yang kompleks, kualitas perawatan yang belum sesuai standar, serta keterbatasan waktu pelayanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Priyono, 2021).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Penelitian (Rostini et al., 2022) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh tenaga medis di puskesmas belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek tindakan dan sikap petugas saat memberikan pelayanan. Sejalan dengan penelitian (Fahri et al., 2020), ditemukan bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Birobuli Kota Palu memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang memuaskan, yaitu sebesar 58,9%. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Setiap pasien mengharapkan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhannya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut (Akbar et al., 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan rangkaian proses pemberian pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan dan prinsip etika profesi dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui beberapa aspek, yaitu keandalan, kesediaan memberikan pelayanan, tanggung jawab, sikap petugas, serta empati terhadap pasien (Naima et al., 2018). Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dimensi SERVQUAL yang terdiri dari lima indikator, yaitu *tangible* (bukti fisik) yang berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan, *reliability* (keandalan) yang berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, *responsiveness* (daya tanggap) yang menunjukkan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, *assurance* (jaminan) yang mencakup kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pasien dan *empathy* (empati) yang menggambarkan perhatian serta kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien (Mukarom & Laksana, 2015). Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik. Penelitian dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas Aikmel pada 5–10 Januari 2025. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Aikmel selama periode enam hari penelitian hingga jumlah sampel dianggap telah mewakili populasi. Sampel penelitian berjumlah 42 yang dipilih menggunakan teknik *purposive random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas Aikmel pada tanggal 5–10 Januari 2025 dengan melibatkan 42 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data, diperoleh temuan penelitian yang disajikan sebagai berikut.

### Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

| Karakteristik        | Jumlah    | %          |
|----------------------|-----------|------------|
| <b>Umur</b>          |           |            |
| - 6-12 Tahun         | 26        | 61,9       |
| - 13-19 Tahun        | 13        | 31         |
| - > 20 Tahun         | 3         | 7,1        |
| <b>Jenis Kelamin</b> |           |            |
| - Laki-Laki          | 27        | 64,3       |
| - Perempuan          | 15        | 35,7       |
| <b>Pekerjaan</b>     |           |            |
| - Pelajar/Mahasiswa  | 37        | 88,1       |
| - PNS                | 1         | 2,4        |
| - Buruh              | 4         | 9,5        |
| <b>Total</b>         | <b>42</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berada pada kelompok usia 6–12 tahun, yaitu sebanyak 26 (61,9%) orang, sedangkan jumlah responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia > 20 tahun sebanyak 3 (7,1%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu 27 (64,3%), sementara responden perempuan berjumlah 15 (35,7%). Ditinjau dari status pekerjaan, mayoritas responden merupakan pelajar atau mahasiswa sebanyak 37 (88,1%), sedangkan jumlah paling sedikit adalah PNS, yaitu 1 (2,4%).

### Deskripsi Kepuasan Pasien

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Pasien

| Kriteria     | Jumlah    | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Puas         | 4         | 9,5        |
| Cukup Puas   | 32        | 76,2       |
| Tidak Puas   | 6         | 14,3       |
| <b>Total</b> | <b>42</b> | <b>100</b> |

Pada tabel 2 diatas diketahui bahwa paling banyak pasien merasa cukup puas yaitu sebanyak 32 (76,2%) dan paling sedikit merasa puas yaitu 4 (9,5%).

### Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

| Aspek                           | Jumlah | %    |
|---------------------------------|--------|------|
| <b>1. <i>Tangible</i></b>       |        |      |
| - Baik                          | 20     | 47,6 |
| - Cukup Baik                    | 20     | 47,6 |
| - Tidak Baik                    | 2      | 4,8  |
| <b>2. <i>Reliability</i></b>    |        |      |
| - Baik                          | 12     | 28,6 |
| - Cukup Baik                    | 28     | 66,6 |
| - Tidak Baik                    | 2      | 4,8  |
| <b>3. <i>Responsiveness</i></b> |        |      |
| - Baik                          | 19     | 45,2 |
| - Cukup Baik                    | 23     | 54,8 |
| - Tidak Baik                    | 0      | 0    |
| <b>4. <i>Assurance</i></b>      |        |      |
| - Baik                          | 19     | 45,2 |
| - Cukup Baik                    | 19     | 45,2 |
| - Tidak Baik                    | 4      | 9,6  |
| <b>5. <i>Emphaty</i></b>        |        |      |
| - Baik                          | 16     | 38,1 |
| - Cukup Baik                    | 21     | 50   |
| - Tidak Baik                    | 5      | 11,9 |

Berdasarkan tabel 3 diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Aikmel pada seluruh dimensi pelayanan didominasi oleh kategori baik. Pada dimensi *tangible*, sebanyak 20 (47,6%) responden menilai pelayanan dalam kategori baik dan cukup baik. Pada dimensi *reliability* sebanyak 28 (66,6%) menilai cukup baik, *responsiveness* paling banyak dengan kategori cukup baik sebanyak 23 (54,8%), dimensi *assurance*, terbanyak dengan kategori baik dan cukup baik masing-masing sebanyak 19 (45,2%) dan *emphaty*, paling banyak dengan kategori cukup baik sebanyak 21 (50%).

### Hasil Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji t

| Variabel              | t tabel | t hitung | Sig.  |
|-----------------------|---------|----------|-------|
| <i>Tangible</i>       | 1.682   | 4.868    | 0.000 |
| <i>Reliability</i>    | 1.682   | 3.344    | 0.002 |
| <i>Responsiveness</i> | 1.682   | 4.824    | 0.000 |
| <i>Assurance</i>      | 1.682   | 3.061    | 0.004 |
| <i>Emphaty</i>        | 1.682   | 2.904    | 0.008 |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai t hitung variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* lebih besar dari nilai t tabel ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) yang artinya secara parsial, semua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan poli gigi di Puskesmas Aikmel dengan signifikasin ( $<0.05$ ). Variabel *tangible* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel dengan nilai t hitung 4.868 dan nilai t tabel 1.682 ( $4.868 > 1.682$ ).

Tabel 5. Hasil Uji F

| Variabel | F tabel | F hitung | Sig.  |
|----------|---------|----------|-------|
| Regresi  | 2.477   | 2.748    | 0.033 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Pada tabel 5 diatas diketahui bahwa secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Aikmel dimana nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $2,748 > 2,477$ ).

Tabel 6. Koefisien Determinasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1     | .526 <sup>a</sup> | .276     | .176              |

a. Predictors: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,526 atau (52,6%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 52,6% dan termasuk dalam kriteria berpengaruh tinggi. Sedangkan 47,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti oleh peneliti.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Aikmel, yaitu sebanyak 32 (76,2%), sedangkan 4 (9,5%) responden menyatakan puas dan sisanya 6 (14,3%) dengan tidak puas.

Ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain, keterbatasan tempat duduk dan ruang tunggu yang belum memadai, waktu tunggu yang relatif lama, pelayanan tenaga kesehatan yang terkesan terburu-buru, kurang optimalnya pemberian informasi dan penjelasan kepada pasien, ukuran ruang perawatan yang sempit, lingkungan yang kurang kondusif serta kurang terjaganya privasi pasien. Selain itu, responden juga menilai perhatian tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dan penerapan komunikasi terapeutik masih perlu ditingkatkan.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Dimensi *tangible* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel dengan nilai t hitung 4.868 dan nilai t tabel 1.682 ( $4.868 > 1.682$ ). Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rosalia & Purnawati, (2018) yang menemukan adanya pengaruh positif dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangible* merupakan bagaimana implemetasi instansi menampilkan sarana dan prsarana fisik yang dapat diandalkan. Pendapat lain oleh Tjiptono (2019), *tangible* adalah bukti nyata tentang penampilan fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi.

Dimensi *reliability*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Artinya, semakin baik keandalan pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Kosnan (2019) yang menemukan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke. *Reliability* merupakan kemampuan pelayanan kesehatan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang homogen untuk semua pasien, simpatik dan akurasi yang tinggi (Rosalia & Purnawati, 2018). Sementara menurut Tjiptono (2019), keandalan merupakan kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan.

*Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Artinya, semakin cepat dan akurat pelayanan maka akan semakin tinggi

kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kosnan (2019) yang menemukan *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa *responsiveness* merupakan keinginan tenaga medis untuk mendukung pasien dan memberikan layanan dengan tanggap.

*Assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Artinya, semakin baik unsur-unsur assurance dari Puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kosnan (2019) dan Rosalia & Purnawati (2018) yang menemukan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tjiptono (2019), menjelaskan bahwa assurance merupakan jaminan yang mencakup pemahaman, kompetensi, etika dan sifat yang dapat dipercaya dari tenaga medis tanpa ada keraguan.

*Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel. Artinya, semakin baik unsur-unsur empati dari tenaga medis maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Kosnan (2019) dan Rosalia & Purnawati (2018) yang menemukan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya oleh (Ilmianti et al., 2022) yang menemukan bahwa empati dari tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (Tjiptono, 2019) menjelaskan bahwa empati mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang efektif, perhatian individu dan pemahaman atas kebutuhan tiap pasien. Pendapat lain oleh Sipayung et al., (2018) menjelaskan bahwa empati mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif untuk memberikan atensi pada setiap pasien serta memahami keluhan pasien.

## KESIMPULAN

Dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel, baik secara parsial maupun simultan, dengan besaran pengaruh yang tergolong tinggi, yaitu sebesar 52,6%. Di antara kelima dimensi tersebut, *tangible* merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Aikmel.

## SARAN

Pihak manajerial diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek *tangible* sebagai faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, melalui perbaikan sarana dan prasarana, penataan ruang tunggu dan ruang perawatan, serta pengurangan waktu tunggu. Selain itu, tenaga kesehatan perlu meningkatkan komunikasi terapeutik, pemberian informasi yang jelas, serta sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., Pasiga, B., Samad, R., Pratiwi, R., Anwar, A. I., Djamaluddin, N., & Ulfa, L. (2018). Evaluation of Expectations and Perceptions on Quality of Dental Services in Bantaeng District. *J Int Dent Med Res*, 11(3), 938–944. <http://www.jidmr.com>
- Fahri, A. D., Purwaningsih, D. F., & Sari, A. N. I. (2020). Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Di Puskesmas. *Pustaka Katulistiwa*, 1(1), 28–33.
- Ilmianti, Irawati, E., Auniah, A., Febriany, M., & Aldilawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.33096/smj.v4i01.67>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Laporan Nasional Riskesdas 2018*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.

- Kosnan, W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Naima, Sudirman, & Anzar, M. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong (Management of Health Service Quality at Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Of Kabupaten Parigi Moutong). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), 711–718. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v1i1.404>
- Priyono, B. (2021). Analysis Of Patient Satisfaction with The Quality of Health Services at Nala Husada Dental Hospital (RSGM), Hang Tuah University, Surabaya. *International Journal of ASRO*, 12(1), 6–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.37875/asro.v12i01.375>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *e-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>
- Rostini, Mardhiah, A., & Wilis, R. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Sikap Perawat Gigi Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas Ujong. *NASUWAKES: Jurnal Kesehatan Ilmiah*, 15(1), 54–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.30867/nasuwakes.v15i1.440>
- Sipayung, S., Rajagukguk, R. O., & Fun, L. F. (2018). Pengaruh Pelatihan Responding Empathically untuk Meningkatkan Kemampuan Respon Empatik pada Dokter di Medicuss Group Kota Bandung. *Humanitas (Jurnal Psikologi)*, 2(3), 183–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.28932/hmn.v2i3.1746>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru* (Vol. 15). Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Kesehatan, Pub. L. 17 Tahun 2023, LN 2023 (105), TLN (6887) 1 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>