

## EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR KOTA SEMARANG

<sup>1</sup>Putri Bilqis Tsabita (Universitas Dian Nuswantoro), [pbilqis211@gmail.com](mailto:pbilqis211@gmail.com)

<sup>2</sup>Vina Pertiwi (Universitas Dian Nuswantoro), [vinapertiwi29@gmail.com](mailto:vinapertiwi29@gmail.com)

<sup>3</sup>Ulfa Farah Hani (Universitas Dian Nuswantoro), [haniifarah2@gmail.com](mailto:haniifarah2@gmail.com)

<sup>4</sup>Uswatunnisa Arfiningtyas (UPTD Puskesmas Karanganyar), [uusnisa@gmail.com](mailto:uusnisa@gmail.com)

<sup>5</sup>Respati Wulandari (Universitas Dian Nuswantoro), [respati.wulandari@dsn.dinus.ac.id](mailto:respati.wulandari@dsn.dinus.ac.id)  
\* [pbilqis211@gmail.com](mailto:pbilqis211@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini terletak pada perlunya transformasi data rutin SKM menjadi informasi strategis, guna memastikan setiap keluhan masyarakat segera teridentifikasi dan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Karanganyar dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. **Tujuan** penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan pada semester 1 2025 di Puskesmas Karanganyar. **Metode** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross-sectional* dan teknik *random sampling*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung pada Januari–Juni 2025. Data yang dianalisis merupakan data sekunder. Instrumen berupa daftar pertanyaan dari DKK Kota Semarang, cara pengumpulan data menggunakan angket, jumlah sampel responden. Analisis data menggunakan uji data deskriptif kuantitatif, variabel kepuasan pasien, parameter terdiri dari 9 domain (Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya atau tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan dan pengaduan saran dan masukan). **Hasil** Nilai rerata kepuasan masyarakat 3,90 dengan indeks kepuasan masyarakat 99,70 yang artinya bahwa mutu pelayanan terhadap Puskesmas Karanganyar berada kategori sangat baik. **Kesimpulan** penelitian menunjukkan bahwa hasil SKM di UPTD Puskesmas Karanganyar pada semester 1 tahun 2025. Evaluasi ini menegaskan pentingnya analisis deskriptif SKM sebagai alat strategis untuk pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence - based decision making*) dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Puskesmas, Mutu Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

### ABSTRACT

*This research is based on the need to transform routine SKM data into strategic information, to ensure that every public complaint is immediately identified and the quality of service at the UPTD Puskesmas Karanganyar health center can be improved sustainably. The aim of this study is to analyze the level of satisfaction with services in the first semester of 2025 at the Karanganyar Community Health Center. The research method uses a quantitative approach with a cross - sectional method and random sampling technique. The study population is all patients who visited in January - June 2025. The data analyzed are secondary data. The instrument is a list of questions form the Semarang City Health Office, the method of data collection using a questionnaire, the number of respondent samples. Data analysis uses quantitative descriptive data tests, patient satisfantion variables, parameters consisting of 9 domains (Requirements, System mechanisms and procedures, Completion time, Costs or rates, Product specifications of service types, Implementer competence, Facilities and infrastructure, Handling and complaints suggestions and input. Results The average value of public satisfaction was 3,90 with a public satisfaction index of 99,70 which means that the quality of service at the Karanganyar Community Health Center is in the very good category. The conclusion of the study shows that the results of SKM at the UPTD Karanganyar Health Center in the first semester of 2025. This evaluation emphasizes the importance of descriptive analysis of SKM as a strategic tool for evidence - based decision making in improving service quality in a sustainable manner.*

**Keyword :** Community Satisfaction Survey (SKM), Community Health Center, Service Quality, Community Satisfaction Index (IKM)

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan puskesmas tidak hanya diukur dari ketersediaan sarana dan tenaga medis, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Igiyany & Hapsari, 2022)

Kepuasan masyarakat menjadi cerminan persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterima. Masyarakat yang merasa puas akan menilai bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Untuk menilai hal tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat ukur kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah, termasuk fasilitas kesehatan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SKM dapat menjadi tolak ukur peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Darham dan Romadani (2021) di Puskesmas Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74 yang termasuk kategori “kurang baik”, dengan unsur sarana dan prasarana sebagai aspek terendah (Wahid & Romadani, 2021).

Sementara itu, Aprilia dan Puspitarini (2021) melaporkan bahwa pada Pelayanan Publik Kota Probolinggo, unsur biaya atau tarif serta mekanisme pengaduan daring masih memerlukan perbaikan meskipun unsur lainnya telah memperoleh nilai baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan analisis deskriptif yang lebih mendalam terhadap setiap unsur SKM untuk mengetahui

area prioritas peningkatan mutu layanan (Puspitarini & Aprilia, 2021).

UPTD Puskesmas Karanganyar merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang secara rutin melaksanakan SKM GEMATI (Gerakan Masyarakat Menilai Tingkat Kepuasan) sebagai bagian dari evaluasi pelayanan publik. Survei ini melibatkan pengguna layanan dari berbagai latar belakang untuk menilai mutu pelayanan berdasarkan 18 pertanyaan dari kuesioner sesuai pedoman KemenPANRB (Reformasi & Republik, 2017).

Namun, hingga saat ini belum dilakukan analisis deskriptif yang komprehensif terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat GEMATI, sehingga potensi temuan dan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif hasil SKM GEMATI semester I Tahun 2025 di UPTD Puskesmas Karanganyar.

Berbagai penelitian sebelumnya menegaskan pentingnya analisis deskriptif terhadap hasil SKM sebagai dasar peningkatan mutu layanan kesehatan. Darham & Romadani (2021) menekankan bahwa analisis setiap unsur SKM mampu mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki secara lebih terarah di Puskesmas. Sejalan dengan itu, Aprilia & Puspitarini (2021) merekomendasikan pelaksanaan survei berkala disertai analisis kualitatif terhadap unsur-unsur SKM, terutama pada aspek yang sering memperoleh skor rendah seperti biaya dan sarana prasarana, sehingga akar permasalahannya dapat dipahami secara lebih mendalam. Temuan tersebut diperkuat oleh Endalamaw et.,al (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan *Continuous Quality Improvement* (CQI) berbasis survei pasien secara rutin terbukti meningkatkan efisiensi layanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Pendekatan analisis deskriptif dinilai relevan untuk menggambarkan kondisi objektif tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi unsur pelayanan dengan nilai terendah dan nilai tertinggi yang berguna untuk mempertahankan kualitas serta merumuskan

langkah perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi rekomendasi peningkatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan melalui penerapan *Continuous Quality Improvement* (CQI) dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*). Analisis deskriptif dalam penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar. Temuan tersebut sekaligus menjadi acuan dalam perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan serta harapan masyarakat.

## METODE

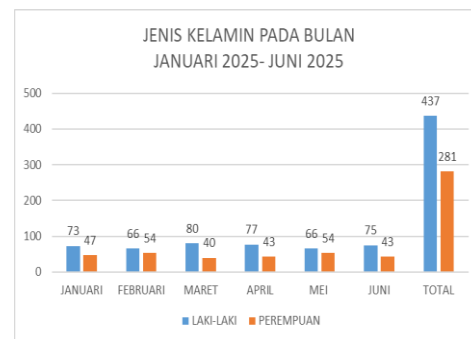
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional deskriptif menggunakan pendekatan *retrospective cross - sectional*. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis data kepuasan masyarakat yang telah dikumpulkan pada periode waktu tertentu guna memberikan gambaran objektif mengenai mutu pelayanan di lokasi penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau pengguna layanan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Karanganyar pada bulan Januari 2025 hingga Juni 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan rumus *random sampling* untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari hasil SKM melalui inovasi “GEMATI” (Gerakan Masyarakat Menilai Tingkat Kepuasan) di UPTD Puskesmas Karanganyar. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang terdiri dari 18 butir pertanyaan. Pertanyaan tersebut disusun berdasarkan 9 domain utama pelayanan publik sesuai dengan peraturan KemenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 (Reformasi & Republik, 2017) yang meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan, kewajaran biaya, kesesuaian standar, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui

kuesioner menggunakan skala likert 1-4 masing-masing yaitu tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, sangat sesuai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden Pada bulan Januari hingga Juni 2025



Gambar 1. Grafik Karakteristik Responden Hasil dari jenis kelamin pada bulan Januari hingga Juni 2025

Berdasarkan data karakteristik responden menurut jenis kelamin pada periode Januari hingga Juni 2025, responden laki-laki mendominasi jumlah pengguna layanan pada ketiga bulan tersebut. Pada bulan Januari tercatat 73 responden laki-laki dan 47 responden perempuan, sedangkan pada bulan Februari jumlah responden laki-laki menurun menjadi 66 orang dan responden perempuan meningkat menjadi 54 orang. Pada bulan Maret kembali terlihat peningkatan jumlah responden laki-laki menjadi 80 orang, sementara responden perempuan menurun menjadi 40 orang. Pola ini menunjukkan adanya fluktuasi proporsi jenis kelamin antara bulan, namun secara umum responden laki-laki tetap lebih dominan dibandingkan responden perempuan dalam periode Januari hingga Juni.

Karakteristik responden menurut jenis kelamin pada periode Januari hingga Juni 2025, terlihat bahwa responden laki-laki lebih mendominasi dibandingkan perempuan, meskipun terjadi perubahan antar bulan. Perbedaan distribusi jenis kelamin ini pada dasarnya merupakan gambaran karakteristik responden dan tidak secara langsung menjadi faktor penentu utama kepuasan atau pemanfaatan layanan kesehatan Igiyany dan Hapsari (2022). Hal ini bahwa kepuasan pengguna layanan kesehatan di puskesmas lebih dipengaruhi oleh dimensi

kualitas pelayanan, seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dibandingkan faktor demografis seperti jenis kelamin. Dengan demikian, variabel jenis kelamin dalam penelitian ini berfungsi sebagai variabel deskriptif yang membantu memahami profil pengguna layanan, namun tidak menjadi variabel utama yang menentukan hasil evaluasi kepuasan atau kinerja layanan.

#### B. Pendidikan Terakhir pada bulan Januari hingga Maret 2025



Gambar 2. Diagram Pendidikan Terakhir

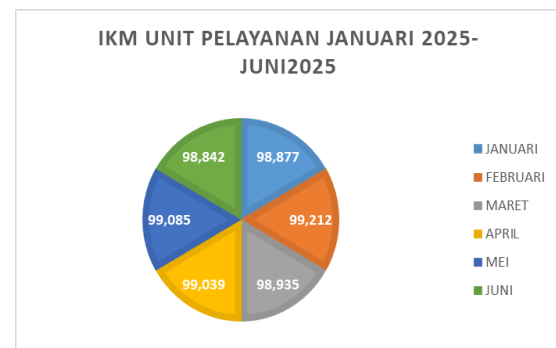
#### Hasil dari Pendidikan Terakhir pada bulan Januari hingga Juni 2025

Berdasarkan data karakteristik responden menurut pendidikan terakhir pada periode Januari hingga Juni, mayoritas responden didominasi oleh kelompok berpendidikan SMA, dengan jumlah relatif tinggi dan stabil (Januari: 107, Februari: 110, Maret: 106, April: 106, Mei: 107, Juni: 105). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan pada periode tersebut sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan menengah, yang berpotensi mempengaruhi pola pemahaman dan ekspektasi terhadap pelayanan. Responden berpendidikan SMP dan SD berada pada proporsi yang jauh lebih kecil, meskipun menunjukkan fluktuasi ringan, khususnya pada kategori SD yang meningkat pada bulan Maret. Sementara itu, responden dengan pendidikan S1 jumlahnya relatif sedikit dan cenderung menurun pada Februari sebelum kembali meningkat pada Maret. Secara keseluruhan, komposisi pendidikan responden Januari hingga Maret relatif konsisten, dengan dominasi

pendidikan SMA sebagai karakteristik utama pengguna layanan.

Tingkat pendidikan pada periode Januari hingga Juni 2025, mayoritas pengguna layanan di dominasi oleh responden berpendidikan SMA dengan proporsi yang relatif stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan berasal dari tingkat pendidikan menengah, yang berpotensi mempengaruhi kemampuan pemahaman informasi dan ekspektasi terhadap pelayanan kesehatan, merujuk pada hasil systematic review oleh (Igiany & Hapsari, 2022). Dilihat dari karakteristik responden, dominasi pengguna layanan dengan tingkat pendidikan SMA (sebanyak 641 orang) memberikan gambaran mengenai profil ekspektasi pengguna. Menurut Puspitarini & Aprilia (2021), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pemahaman dan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang mereka terima. Meskipun mayoritas responden berasal dari tingkat pendidikan menengah, konsistensi jawaban "Sangat Sesuai" pada berbagai domain menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar mampu memberikan layanan yang komunikatif dan inklusif, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan (Puspitarini & Aprilia, 2021).

#### C. IKM Unit Pelayanan pada bulan Januari hingga Juni 2025



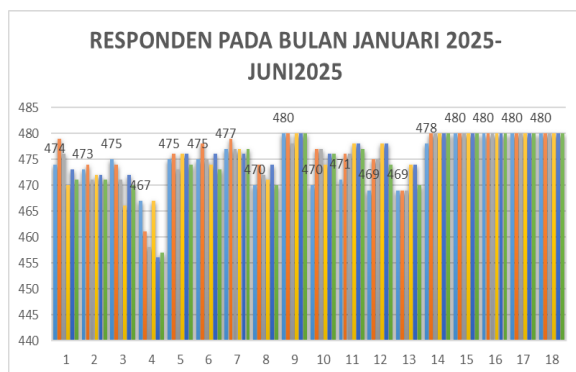
Gambar 3 Diagram IKM Unit Pelayanan

#### Hasil dari IKM Unit Pelayanan pada bulan Januari hingga Juni 2025

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan periode Januari hingga Juni 2025, terlihat bahwa nilai IKM berada pada rentang sangat tinggi, yaitu antara 98,842 hingga 99,212. Nilai tertinggi dicapai pada bulan Februari (99,212), sedangkan nilai terendah terjadi pada bulan Juni (98,842).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan pada periode Januari hingga Juni 2025, nilai IKM berada pada kategori sangat baik, dengan rentang skor antara 98,842 hingga 99,212. Nilai ini jauh lebih tinggi dibandingkan temuan penelitian Darham dan Romadani (2021) yang memperoleh nilai IKM sebesar 74 dengan mutu pelayanan kategori C (kurang baik). Perbedaan ini menunjukkan bahwa unit pelayanan dalam penelitian ini telah mampu memenuhi bahkan melampaui standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, terutama pada aspek kompetensi pelaksana, sistem pelayanan, dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat. Tingginya nilai IKM tersebut mengindikasikan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dan mencerminkan kinerja pelayanan yang optimal.

D. Data Tanggapan Responden SKM GEMATI Semester 1 tahun pada bulan Januari hingga Juni 2025



Gambar 4. Grafik Data Tanggapan Responden SKM GEMATI Semester 1 Tahun 2025

Hasil dari Data Tanggapan Responden SKM GEMATI Semester 1 Tahun 2025

Berdasarkan data tanggapan responden pada 18 butir pertanyaan selama periode Januari hingga Juni, terlihat bahwa skor penilaian berada pada kisaran tinggi dan relatif stabil antara bulan. Mayoritas pertanyaan menunjukkan nilai yang konsisten, dengan kecenderungan peningkatan pada bulan Februari dan stabilitas yang kuat pada bulan April hingga Juni, khususnya pada pertanyaan nomor 14 hingga 18 yang secara konsisten memperoleh skor maksimum. Hal ini mengindikasikan persepsi responden yang sangat positif terhadap aspek-aspek utama pelayanan, seperti keandalan, ketepatan, dan kualitas hasil layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Karanganyar pada periode Januari hingga Juni 2025 berada pada rentang 98,842 hingga 99,212, yang mengindikasikan mutu pelayanan dalam kategori sangat baik. Pencapaian ini sangat kontras jika dibandingkan dengan penelitian Wahid & Romadani (2021) di Puskesmas Tanah Sepenggal yang hanya memperoleh nilai IKM sebesar 74 atau kategori "kurang baik" karena kendala sarana dan prasarana. Tingginya nilai IKM di Puskesmas Karanganyar membuktikan bahwa institusi ini telah berhasil menjalankan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan melalui pelayanan publik yang prima, sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Igiyany & Hapsari (2022) bahwa kepuasan pasien adalah parameter krusial dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan.

Keberhasilan ini juga terlihat dari stabilitas skor pada 18 butir pertanyaan survei, terutama pada pertanyaan nomor 14 hingga 18 yang secara konsisten memperoleh skor maksimum. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar telah melampaui kendala yang dialami oleh Pelayanan Publik Kota Semarang. Tidak ditemukannya diskriminasi pelayanan, penyimpangan prosedur, pungutan liar, maupun praktik percaloan menunjukkan bahwa prinsip *good governance* telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan publik. Konsistensi nilai yang tinggi menandakan sistem pelayanan yang terstandarisasi dan didukung oleh integritas

petugas, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Terlihat adanya pemenuhan standar pelayanan publik yang sangat kuat sesuai dengan pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Secara strategis, hasil survei yang sangat baik dan stabil ini mendukung teori Endalamaw et al. (2024) mengenai penerapan *Continuous Quality Improvement* (CQI). Meskipun nilai IKM sudah mencapai angka optimal, analisis deskriptif terhadap setiap unsur SKM tetap penting dilakukan untuk mengidentifikasi fluktuasi kecil, seperti penurunan nilai IKM pada bulan Juni ke angka 98,842. Sejalan dengan pandangan Wahid & Romadani (2021), pemantauan berkala terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah dan tertinggi berfungsi sebagai instrumen pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) untuk mempertahankan kepercayaan publik dan memastikan peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Berdasarkan 9 domain pelayanan di UPTD Puskesmas Karanganyar berada pada kategori sangat baik, dengan variasi nilai yang relatif kecil antara domain tertinggi dan terendah. Domain dengan nilai tertinggi umumnya meliputi kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas, serta kesesuaian standar pelayanan. Menurut penelitian Lexy Kareba, (2023) tingginya skor pada domain tersebut menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia menjadi kekuatan utama dalam pelayanan puskesmas. Sikap ramah, profesionalisme, serta kompetensi petugas berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer (Kareba et al., 2023).

Selain itu, tingginya penilaian pada kesesuaian standar pelayanan mencerminkan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan regulasi yang berlaku. Hal ini sejalan dengan ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang menekankan pentingnya standar pelayanan sebagai indikator utama kualitas pelayanan publik. Sementara itu, domain dengan nilai relatif terendah, meskipun masih termasuk kategori sangat baik, terdapat pada aspek kecepatan pelayanan, kualitas sarana prasarana,

dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Menurut penelitian Ahmad Fachrurrozi, (2023) nilai yang lebih rendah pada kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kunjungan dan keterbatasan sumber daya pada waktu tertentu, yang berdampak pada waktu tunggu pelayanan (Fachrurrozi, 2023).

Hasil studi penelitian Sri Agustini, (2024) menyatakan bahwa pada domain kualitas sarana prasarana, skor yang relatif lebih rendah mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan terkait kenyamanan dan kelengkapan fasilitas pendukung. Adapun pada domain penanganan pengaduan, rendahnya skor relatif dapat disebabkan oleh keterbatasan pemanfaatan mekanisme pengaduan atau minimnya pengalaman responden dalam menyampaikan keluhan, sehingga persepsi terhadap domain ini belum optimal (Agustini et al., 2024).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap SKM melalui GEMATI, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan publik di UPTD Puskesmas Karanganyar pada semester I Tahun 2025 berada pada kategori Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tingkat stabilitas yang tinggi dengan rentang nilai antara 98,842 hingga 99,212. Keberhasilan ini didorong oleh persepsi positif responden terhadap seluruh domain pelayanan, khususnya pada aspek keandalan dan kualitas hasil layanan yang secara konsisten memperoleh skor optimal. Penelitian ini membuktikan bahwa pemanfaatan data survei secara rutin merupakan instrumen strategis yang efektif untuk pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, S., Wahyudi, A., Priyatno, A. D., Studi, P., Kesehatan, M., Stik, M., & Husada, B. (2024). *Pendahuluan Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan / atau serangkaian kepuasan pasien menjadi komponen penting*. ( R , CZ and DA , 2022 ).
- Fachrurrozi, A. (2023). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah*



- Sakit : Systematic Literature Review*. 2(1).  
Igiany, P. D., & Hapsari, D. A. (2022).  
*Systematic Literature Review : Kepuasan  
Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Di  
Puskesmas*. 05.
- Kareba, L., Ab, S., Ambodale, S., & Pelima, R.  
V. (2023). *Analisis Kebutuhan Pasien  
Rawat Jalan pada Pelayanan Kesehatan  
Primer : Studi Kasus Puskesmas Induk  
Kamaipura*. 11.
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021).  
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat  
Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo.  
*Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan  
Dan Sosial*, 3(1), 56–61.  
<https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis  
Indeks Kepuasan Masyarakat Dari  
Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai  
Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen  
Sains*, 1(1).  
<https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>