



## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya

Rachel Theresia Stephanie S<sup>1\*</sup>, Minarni Wartiningih<sup>2</sup>, Hendera Henderi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [racheltheresia999@gmail.com](mailto:racheltheresia999@gmail.com)

**Abstract.** Service quality is an important factor in health service delivery because it affects patient satisfaction. BPJS patient satisfaction is an indicator of the success of Puskesmas services and reflects service quality, particularly in terms of structure and process. In general, this study aims to analyze the effect of service quality on BPJS patient satisfaction at the Simomulyo Surabaya Puskesmas General Clinic. More specifically, this study aims to identify service quality based on the dimensions of structure and process, measure the level of BPJS patient satisfaction, and analyze the influence of each dimension of service quality on patient satisfaction. This study used a quantitative observational design with a cross-sectional approach. The population consists of all BPJS patients at the Simomulyo Surabaya Community Health Center General Clinic in 2025, totaling 4,412 patients. The sample consisted of 98 respondents calculated using the Slovin formula with simple random sampling technique. Data were collected using a service quality and patient satisfaction questionnaire based on Donabedian's theory, and data analysis was performed using simple linear regression tests. Service quality was rated as good, with an average score of 3.49 for both the structure and process dimensions. BPJS patient satisfaction was also rated as good, with an average score of 3.42. There is a significant influence between the structure dimension and patient satisfaction ( $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) and the process dimension and patient satisfaction ( $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ ). Service quality has a significant effect on BPJS patient satisfaction at the Simomulyo Surabaya Community Health Center General Clinic. Further research is recommended to examine other dimensions of service quality, and the Community Health Center is expected to improve service quality to increase BPJS patient satisfaction.

**Keywords:** Donabedian; Patient Satisfaction; Process; Service Quality; Structure.

**Abstrak.** Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien BPJS menjadi indikator keberhasilan pelayanan Puskesmas serta mencerminkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi struktur dan proses. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi struktur dan proses, mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS, serta menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025 sebanyak 4.412 pasien. Sampel berjumlah 98 responden di hitung dengan rumus Slovin dengan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan teori Donabedian, analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata dimensi struktur dan proses masing-masing sebesar 3,49. Tingkat kepuasan pasien BPJS juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,42. Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi struktur terhadap kepuasan pasien ( $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ) dan dimensi proses terhadap kepuasan pasien ( $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ). Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dimensi kualitas pelayanan lainnya dan Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

**Kata kunci:** Donabedian; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Proses; Struktur.

### 1. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan Kemenkes Republik Indonesia pada Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 75 tahun 2014, Pusat kesehatan masyarakat atau dapat disingkat Puskesmas merupakan layanan kesehatan dasar dengan fungsi menjadi permulaan dalam sistem pelayanan kesehatan dalam tingkat komunitas. Puskesmas memegang peranan penting dalam menjamin

ketersediaan serta kualitas layanan kesehatan, khususnya untuk peserta JKN yang pengelolanya adalah BPJS Kesehatan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014, Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara JKN memberikan mandat kepada Puskesmas untuk berperan menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar untuk para pasien. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, dengan menjelaskan tujuan BPJS adalah memastikan pengguna dan keluarga memiliki akses terhadap kehidupan yang layak.

Data dari BPJS tahun 2023 menunjukkan bahwa lebih dari 1,2 juta penduduk Surabaya telah terdaftar sebagai peserta BPJS, mencakup sekitar 80% dari populasi kota. Angka ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap program JKN, sekaligus memperkuat peran strategis Puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan yang merata.

Di Kota Surabaya, penggunaan layanan BPJS di Puskesmas menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya, mencerminkan tingginya kebutuhan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer. Menurut laporan Putri dkk. (2022), dari hanya 60% peserta yang puas dengan kecepatan pelayanan klaim BPJS, menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi dalam aspek administrasi untuk lebih meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam mengevaluasi pelayanan dari Puskesmas untuk pasien BPJS, salah satu pendekatan yang umum digunakan adalah teori Donabedian. Menurut Donabedian (1968), kualitas pelayanan kesehatan bisa dilihat dari 3 elemen utama, yaitu struktur, proses, dan hasil. Komponen Struktur merujuk ketersediaan tenaga medis, fasilitas, dan peralatan; proses mencerminkan cara layanan diberikan, termasuk komunikasi antara petugas dan pasien; sementara hasil merujuk pada dampak pelayanan baik dari kualitas pemeriksaan yang diberikan maupun dari pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien.

Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan respon pasien pada perbedaan antara harapan awal mereka dan kenyataan dari pelayanan yang diterima setelah digunakan. Selain itu pada teori Donabedian (1968), kepuasan pasien merefleksikan persepsi mereka terhadap struktur dan proses layanan yang telah diterima. Oleh karena itu, mengukur kepuasan pasien, khususnya peserta BPJS di Puskesmas, dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang telah diterapkan dan menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan ke depan.

Data survei kepuasan pelayanan kesehatan di kota Surabaya dari hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (2023), menunjukkan nilai IKM yang diperoleh dari penilaian pengguna layanan di usia produktif dengan nilai sebesar 95,82. Angka ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan di Surabaya, termasuk di Puskesmas sebagai FKTP, telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal mutu dan aksesibilitas layanan.

Khusus di Puskesmas Simomulyo Surabaya, data hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinanty (2024), menunjukkan fluktuasi dalam tingkat kepuasan selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2020, tingkat kepuasan mencapai 92,27%, menurun menjadi 84,93% pada 2021, lalu meningkat kembali menjadi 95,47% pada 2022 dan menurun ke 94,16% di tahun 2023. Adanya naik turun dalam tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap layanan di Puskesmas Simomulyo belum sepenuhnya stabil.

Dengan memperhatikan pentingnya peran Puskesmas dalam pelayanan kesehatan serta tingginya ketergantungan pasien BPJS terhadap fasilitas ini, studi yang dilakukan memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas layanan Puskesmas terhadap pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya menurut pendekatan teori Donabedian. Hasil evaluasi yang dimaksud diharap bisa memberi referensi perbaikan konkret dalam peningkatan kepuasan pasien dan mutu layanan secara menyeluruh.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, di mana hasil data diperoleh dianalisis secara numerik dan diproses dengan teknik statistik (Sugiyono, 2019). Rancangan penelitian ini bersifat observasional serta pendekatan dengan *cross sectional*. Pendekatan ini dipilih karena data hanya dikumpulkan satu kali pada waktu tertentu, tanpa adanya perlakuan atau intervensi terhadap responden.

Penelitian ini dilakukan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo, Kota Surabaya pada bulan Juni-September 2025. Populasi dalam penelitian ini diambil dari 96,89% general pengguna BPJS dari total keseluruhan jumlah kunjungan pasien ke poli umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025 yaitu berjumlah 4.412 pasien. Selanjutnya besaran sampel dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan hasil sebanyak 98 responden yang ditentukan berdasarkan teknik *simple random sampling*.

Penelitian ini mengukur variabel bebas berupa kualitas pelayanan yang dinilai berdasarkan dua dimensi utama yaitu dimensi struktur dan proses. Selanjutnya variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang

disusun berdasarkan teori Donabedian. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis regresi linier sederhana (*simple linear regression analysis*).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

##### *Distribusi Karakteristik Responden*

##### a. Frekuensi Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Variabel	Jumlah	Persentase
Usia		
≤ 20 Tahun	9	9,2%
21-30 Tahun	31	31,6%
31-40 Tahun	36	36,7%
> 40 Tahun	22	22,4%
Jenis Kelamin		
Perempuan	74	75,5%
Laki-laki	24	24,5%
Pendidikan		
SMP/Sederajat	13	13,3%
SMA/Sederajat	65	66,3%
S1/Sarjana	20	20,4%
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	32	32,7%
Wiraswasta	17	17,3%
Swasta	32	32,7%
PNS	4	4,1%
Buruh	4	4,1%
Mahasiswa	9	9,2%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Tabel 1. menunjukkan mayoritas responden berusia 31-40 tahun yaitu 36 responden (36,7%), berjenis kelamin perempuan yaitu 74 responden (75,5%), pendidikan SMA/ sederajat yaitu 65 responden (66,3%). Pekerjaan sebagai pegawai swasta dan ibu rumah tangga yaitu 32 responden (32,7%).

### b. Frekuensi Variabel Penelitian

Adapun gambaran dari frekuensi tiap variabel penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Jawaban Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Variabel	Jumlah	Persentase
Dimensi Struktur		
Baik	91	92,9%
Tidak Baik	7	7,1%
Dimensi Proses		
Baik	90	91,8%
Tidak Baik	8	8,2%
Tingkat Kepuasan Pasien		
Baik	88	89,8%
Tidak Baik	10	10,2%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Tabel 2. menunjukkan bahwa dimensi struktur mendapat nilai baik yaitu 91 responden (92,9%), dimensi proses mendapatkan nilai baik yaitu 90 responden (91,8%). Kepuasan pasien termasuk dalam baik yaitu 88 responden (89,8%).

### c. Frekuensi Waktu Tunggu Responden

Adapun gambaran dari frekuensi waktu tunggu responden sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Distribusi Waktu Tunggu Berdasarkan Jawaban Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Waktu Tunggu	Jumlah	Persentase
Cepat	48	49,0%
Lambat	50	51,0%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Tabel 3. diketahui bahwa sebanyak 48 pasien (49,0%) mengalami waktu tunggu cepat, sedangkan mayoritas sebanyak 50 pasien (51,%) dengan waktu tunggu lambat.

**d. Gambaran Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Adapun gambaran karakteristik responden berdasarkan dengan tingkat kepuasan pasien:

**Tabel 4.** Hasil Distribusi Gambaran Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Variabel	Kepuasan Pasien		Total
	Baik	Tidak Baik	
Usia			
≤ 20 Tahun	9 (100%)	0 (0,0%)	9 (100%)
21-30 Tahun	28 (90,3%)	3 (9,7%)	31 (100%)
31-40 Tahun	30 (83,3%)	6 (16,7%)	36 (100%)
> 40 Tahun	21 (95,5%)	1 (4,5%)	22 (100%)
Jenis Kelamin			
Perempuan	66 (89,2%)	8 (10,8%)	74 (100%)
Laki-laki	22 (91,7%)	2 (8,3%)	24 (100%)
Pendidikan			
SMP/Sederajat	11 (84,6%)	2 (15,4%)	13 (100%)
SMA/Sederajat	59 (90,8%)	6 (9,2%)	65 (100%)
S1/Sarjana	18 (90,0%)	2 (10,0%)	20 (100%)
Pekerjaan	29 (90,6%)	3 (9,4%)	32 (100%)
Ibu Rumah Tangga			
Wiraswasta	14 (82,4%)	3 (17,6%)	17 (100%)
Swasta	29 (90,6%)	3 (9,4%)	32 (100%)
PNS	4 (100%)	0 (0,0%)	4 (100%)
Buruh	3 (75,0%)	1 (25,0%)	4 (100%)
Mahasiswa	9 (100%)	0 (0,0%)	9 (100%)

Tabel 4. menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai tingkat kepuasan pasien pada kategori baik, dengan mayoritas penilaian berasal dari responden yang telah berusia 31-40 yaitu 30 responden (83,3%), berjenis kelamin perempuan yaitu 66 responden (89,2%), pendidikan SMA/Sederajat yaitu 59 responden (90,8%), dan bekerja sebagai karyawan swasta serta ibu rumah tangga dengan responden masing-masing sebesar 29 responden (90,6%).

### e. Gambaran Dimensi Struktur dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Gambaran dimensi struktur dengan tingkat kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Distribusi Gambaran Dimensi Struktur dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Dimensi Struktur	Kepuasan Pasien		Total
	Baik	Tidak Baik	
Baik	85 (93,4%)	6 (6,6%)	91 (100%)
Tidak Baik	3 (42,9%)	4 (57,1%)	7 (100%)

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari jumlah pasien sebanyak 91 pasien dengan hasil penilaian dimensi struktur dalam kategori baik juga telah memberikan penilaian pada kepuasan pasien dalam kategori baik, yaitu sebanyak 85 responden (93,4%). Sementara itu, 7 pasien yang memberikan penilaian pada dimensi struktur dalam kategori tidak baik sebagian besar juga memberikan penilaian kepuasan pasien dalam kategori tidak baik, yaitu sebanyak 4 responden (57,1%).

### f. Gambaran Dimensi Proses dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Adapun gambaran dimensi proses dengan tingkat kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 6.** Hasil Distribusi Gambaran Dimensi Proses dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Dimensi Proses	Kepuasan Pasien		Total
	Baik	Tidak Baik	
Baik	86 (95,6%)	4 (4,4%)	90 (100%)
Tidak Baik	2 (25,0%)	6 (75,0%)	8 (100%)

Tabel 5. menunjukkan 90 pasien yang menilai dimensi proses dengan baik juga menilai kepuasan dengan baik, yaitu sebanyak 86 responden (95,6%). 8 pasien yang menilai dimensi proses tidak baik sebagian besar juga menilai kepuasan pasien pada kategori tidak baik, yaitu sebanyak 6 responden (75,0%).

### g. Gambaran Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Adapun gambaran dimensi proses dengan tingkat kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil Distribusi Gambaran Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien		Total
	Baik	Tidak Baik	
Cepat	48 (100,0%)	0 (0,0%)	48 (100%)
Lambat	40 (80,0%)	10 (20,0%)	51 (100%)

Tabel 7. menunjukkan bahwa pasien yang mengalami waktu tunggu cepat menilai kepuasan baik, yaitu 48 responden (100,0%). Pasien yang mengalami waktu tunggu lambat tetap memberikan penilaian kepuasan baik yaitu 40 responden (80,0%) dan 10 responden (20,0%) yang menilai kepuasan tidak baik.

**Penilaian Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan**

**a. Penilaian responden berdasarkan dimensi struktur**

Adapun penilaian responden pada dimensi struktur dalam kualitas pelayanan, yaitu:

**Tabel 8.** Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Struktur pada Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

No	Aspek	Mean Komposit	Keterangan
1.	Layanan fasilitas ( <i>facility amenities</i> )		
a.	Jadwal buka poli tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	3,61	Baik
b.	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di poli umum dilakukan secara cepat	3,46	Baik
c.	Tempat parkir sepeda motor atau mobil luas dan nyaman	3,19	Baik
d.	Kelengkapan fasilitas penunjang dan penunjang akses	3,52	Baik
e.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu poli	3,47	Baik
f.	Petugas dalam memeriksa bertanggung jawab secara penuh terhadap kondisi pasien	3,52	Baik
g.	Petugas menggunakan bahasa yang sopan dan baik	3,54	Baik
2	Akses		
a.	Lokasi Puskesmas Simomulyo Surabaya dekat dengan rumah pasien	3,53	Baik
b.	Lokasi Puskesmas Simomulyo Surabaya mudah di akses	3,63	Baik
<b>Total rata-rata dimensi struktur</b>		<b>3,49</b>	<b>Baik</b>

Tabel 8, secara umum penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi struktur di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya memperoleh total rata-rata (mean komposit) sebesar 3,49, berada pada kategori baik. Selanjutnya nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek akses dengan indikator “Lokasi Puskesmas Simomulyo Surabaya mudah di akses” yang memperoleh mean komposit sebesar 3,63.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada aspek layanan fasilitas dengan indikator “Tempat parkir sepeda motor atau mobil luas dan nyaman” yang hanya memperoleh mean komposit

sebesar 3,19. Temuan ini berarti bahwa layanan fasilitas parkir masih menjadi faktor dengan penilaian terendah.

#### b. Penilaian responden berdasarkan dimensi proses

Adapun penilaian responden terhadap dimensi proses dalam kualitas pelayanan, yaitu:

**Tabel 9.** Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Proses pada Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

No	Aspek	Mean Komposit	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
a.	Waktu tunggu pelayanan dokter cepat	3,37	Baik
b.	Ketepatan waktu pelayanan	3,46	Baik
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
a.	Perasaan aman ketika memeriksakan kondisi kesehatan	3,58	Baik
b.	Petugas mampu menjawab dengan jelas	3,53	Baik
3	<i>Empathy</i> (Empati)		
a.	Petugas memberi perhatian ketika pasien berobat	3,48	Baik
b.	Upaya petugas dalam memahami kebutuhan pasien	3,44	Baik
c.	Petugas menanyakan keluhan pasien	3,51	Baik
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
a.	Petugas memberi pelayanan yang tepat	3,53	Baik
b.	Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	3,57	Baik
<b>Total rata-rata dimensi proses</b>		<b>3,49</b>	<b>Baik</b>

Tabel 9, penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi proses di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya memperoleh rata-rata sebesar 3,49, kategori Baik. Nilai rata-rata tertinggi pada aspek *Assurance* (Jaminan), pada indikator “Perasaan aman ketika memeriksakan kondisi kesehatan” dengan mean komposit 3,58. Nilai rata-rata terendah pada aspek *Reliability* (Kehandalan), khususnya indikator “Waktu tunggu pelayanan dokter cepat” dengan mean komposit 3,37.

**Penilaian Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan**

Adapun penilaian responden dari kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 10.** Hasil Penilaian Kepuasan Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

No	Aspek	Mean Komposit	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)		
a.	Kepuasan terhadap keandalan pelayanan	3,42	Baik
b.	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	3,41	Baik
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
a.	Kepuasan terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas	3,45	Baik
b.	Kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan petugas	3,43	Baik
3	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		
a.	Kepuasan terhadap kenyamanan ruang tunggu	3,47	Baik
b.	Kepuasan terhadap kenyamanan tempat parkir	3,14	Baik
4	<i>Empathy</i> (Empati)		
a.	Kepuasan terhadap penggunaan bahasa yang mudah dimengerti	3,52	Baik
b.	Kepuasan terhadap sikap petugas yang mendengarkan dan menjawab keluhan pasien	3,42	Baik
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
a.	Kepuasan terhadap ketepatan waktu pelayanan	3,46	Baik
b.	Kepuasan terhadap kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	3,51	Baik
<b>Total rata-rata kepuasan pasien</b>		<b>3,42</b>	<b>Baik</b>

Tabel 10, penilaian kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 3,42, termasuk kategori Baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek *Empathy* (Empati), pada indikator “Saya merasa puas ketika petugas memberikan informasi kepada saya dengan bahasa yang dapat dimengerti,” dengan mean komposit 3,52. Nilai rata-rata terendah terdapat pada aspek *Tangibles* (Bukti Fisik), pada indikator “Saya merasa puas terhadap tempat parkir sepeda motor dan mobil yang nyaman,” dengan mean komposit 3,14.

## ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan***

### **a. Pengaruh dimensi struktur terhadap kepuasan pasien**

Adapun pengaruh dimensi struktur terhadap kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 11.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Dimensi Struktur Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Variabel	B	$\beta$	t	P-value	R	R. Square
Intercept	0.426		1.882	0.063		
Dimensi Struktur	0.857	0.806	13.332	0,000	0,806	0,649

Berdasarkan Tabel 11, didapatkan persamaan regresi beriku:

$$\text{Kepuasan Pasien} = 0,426 + 0,857 (\text{Dimensi Struktur})$$

Hasil persamaan menunjukkan bahwa dimensi struktur berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, di mana peningkatan satu poin pada dimensi struktur meningkatkan kepuasan sebesar 0,857 satuan. Didapatkan pula nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi struktur terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Selain itu, nilai korelasi (R) sebesar 0,806, menunjukkan hubungan yang terbentuk sangat kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,649 menjelaskan bahwa 64,9% variasi kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi struktur, sementara 35,1% sisanya berasal dari faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

### **b. Pengaruh dimensi proses terhadap kepuasan pasien**

Adapun pengaruh dimensi proses terhadap kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 12.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Dimensi Proses Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya Tahun 2025.

Variabel	B	$\beta$	t	P-value	R	R. Square
Intercept	0.366		2.445	0.061		
Dimensi Proses	0.874	0.903	20.575	0.000	0,903	0,815

Berdasarkan Tabel 12, didapatkan persamaan regresi beriku:

$$\text{Kepuasan Pasien} = 0,366 + 0,874 (\text{Dimensi Proses})$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa dimensi proses berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, di mana setiap peningkatan satu satuan pada dimensi proses meningkatkan kepuasan sebesar 0,874. Didapatkan pula nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi proses terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Selain itu, nilai korelasi (R) sebesar 0,903 menunjukkan hubungan yang terbentuk sangat kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,815 menjelaskan bila 81,5% variasi kepuasan pasien dipengaruhi dimensi proses, sementara 18,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

## **Pembahasan**

### ***Kualitas Pelayanan Puskesmas Kepada Pasien BPJS Di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya***

#### **a. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Struktur**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi struktur di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya hasil keseluruhan tergolong baik berdasarkan rata-rata skor 3,49, dengan mayoritas responden yaitu sebanyak 91 responden (92,9%) menilai dimensi struktur pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sarana, prasarana, serta aksesibilitas yang tersedia mampu mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan teori mutu pelayanan kesehatan Donabedian (1980) dalam Rahmaningtyas dan Supriyanto (2019), menjelaskan kualitas struktur yang baik akan memengaruhi proses pelayanan yang lebih menyeluruh sehingga akan berakhir pada meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian oleh Hidayatullah (2024), mendapatkan bahwa sarana prasarana dengan lengkap, akses lokasi yang mudah dijangkau, serta lingkungan yang nyaman berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

Jika ditinjau lebih detail, pada aspek **layanan fasilitas (*facility amenities*)** yang dinilai mencakup ketepatan jadwal buka poli, kecepatan pemeriksaan, kelengkapan dan kenyamanan sarana seperti tempat parkir, ruang tunggu, serta tanggungjawab dan sikap petugas dalam menyampaikan pelayanan. Temuan ini didukung oleh penelitian Runggandini (2024), yang menyebutkan bahwa ketersediaan dan kenyamanan parkir berpengaruh pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Secara umum, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Puskesmas Simomulyo telah berhasil memberikan pelayanan dengan kualitas struktur yang baik. Upaya penguatan fasilitas penunjang, khususnya dalam penyediaan area parkir yang lebih luas serta kenyamanan ruang tunggu, menjadi langkah penting meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **b. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Proses**

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi proses pelayanan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya, hasil keseluruhan rata-rata skor 3,49 dan berada pada kategori baik, dengan mayoritas responden yaitu sebanyak 90 responden (91,8%) menilai dimensi proses

pada penilaian baik. Penilaian ini berarti pelayanan telah memenuhi ekspektasi pasien dalam aspek kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap.

Menurut teori mutu pelayanan kesehatan oleh Donabedian (1980) dalam Rahmaningtyas dan Supriyanto (2019), dimensi proses mencakup segala aktivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ningsih dkk. (2023), menunjukkan biladaya tanggap serta kemampuan memberikan penjelasan yang jelas berkontribusi dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer.

Penilaian dimensi proses, menunjukkan bahwa aspek *assurance* memperoleh skor rata-rata tertinggi, yang menggambarkan bahwa pasien merasa aman saat memeriksakan kondisi kesehatannya. Hal ini sesuai dengan teori mutu pelayanan kesehatan menurut Parasuraman, dkk. (1988) dalam Faridah dkk. (2020), menjelaskan bahwa *assurance* mencakup pengetahuan dan kehandalan petugas untuk memberikan rasa percaya kepada pasien, yang sangat memengaruhi persepsi mutu layanan.

Aspek *empathy* didapat bahwa petugas telah memberikan perhatian, memahami kebutuhan, dan menanyakan keluhan pasien dengan baik. Pada aspek *responsiveness* memperoleh skor relatif tinggi yang memperlihatkan respon yang baik dari petugas. Sementara itu, pada aspek *reliability*, menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berada dalam kategori baik, kecepatan pelayanan masih menjadi area yang memerlukan perhatian. Hal ini didukung oleh penelitian Runggandini (2024), yang menemukan bahwa kecepatan pelayanan, terutama dalam proses pemeriksaan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer.

Secara keseluruhan, hasil penilaian dimensi proses menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya telah berjalan dengan baik pada seluruh aspek yang dinilai. Temuan terendah pada aspek kecepatan pelayanan menjadi masukan penting untuk peningkatan efisiensi layanan di masa mendatang.

### ***Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pelayanan Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya***

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya secara keseluruhan memperoleh rata-rata skor 3,42 serta berkategori baik, dengan mayoritas responden yaitu sebanyak 88 responden (89,8%) menilai tingkat kepuasan pada kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan khususnya dalam dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan kesehatan menurut Parasuraman, dkk. (1988) dalam Faridah dkk. (2020), yang menekankan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*, kemudian dikenal menjadi model SERVQUAL. Selain itu, penelitian Satriandi dan Azizah (2024), menunjukkan bahwa pelayanan yang handal, responsif, dan penuh empati secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer.

Penilaian dimensi kepuasan pasien pada aspek *empathy* menunjukkan bahwa petugas telah memberikan perhatian serta memberikan informasi dengan kalimat yang mudah dimengerti oleh pasien. Aspek *assurance* menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pengetahuan, keterampilan, keramahan, dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek *responsiveness* memperoleh skor tinggi, menandakan bahwa pasien merasakan pelayanan yang tepat waktu dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan cukup baik.

Sedangkan aspek *reliability*, menunjukkan bahwa meskipun sudah baik, kecepatan pelayanan masih menjadi area yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Penelitian Prijaryanti dkk. (2025), juga menegaskan bahwa keterlambatan atau ketidaktepatan waktu pelayanan dapat menurunkan penilaian terhadap layanan yang diberikan, sehingga peningkatan keandalan pada proses pelayanan menjadi penting untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Pada aspek *tangibles*, kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas memperoleh skor tinggi, menunjukkan bahwa fasilitas penunjang telah memberikan pengalaman yang cukup memuaskan bagi pasien. Sementara itu, kenyamanan tempat parkir memperoleh skor terendah, menunjukkan bahwa meskipun masih dalam kategori baik, fasilitas parkir perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori Servqual oleh Parasuraman, dkk. (1988) dalam Purnama dan Yuliaty (2025), yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) mencakup segala fasilitas fisik dan penampilan lingkungan yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penilaian kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya telah berjalan dengan baik pada seluruh aspek yang dinilai. Temuan terendah pada fasilitas parkir dan kecepatan pelayanan menjadi masukan penting untuk peningkatan sarana dan efisiensi layanan di masa mendatang.

***Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya***

Berdasarkan hasil analisis, karakteristik responden mayoritas pasien yang menilai tingkat kepuasan dalam kategori baik paling banyak berusia 31-40 tahun yaitu 30 responden (83,3%), berjenis kelamin perempuan yaitu 66 responden (89,2%), berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 59 responden (90,8%), serta bekerja sebagai ibu rumah tangga dan karyawan swasta masing-masing sebanyak 29 responden (90,6%).

Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas pasien yang menilai tingkat kepuasan pelayanan dalam kategori baik berasal dari kelompok usia 31-40 tahun. Notoatmodjo (2018), menyebutkan bahwa usia produktif memiliki kecenderungan tingkat penerimaan informasi dan kemampuan adaptasi dengan baik terhadap layanan kesehatan sehingga lebih mudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Temuan ini sesuai Hasil penelitian Anggreyni dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa jenis kelamin berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p$  value = 0,008), dibanding pasien laki-laki pasien perempuan lebih sering memberikan penilaian yang tinggi terhadap setiap pelayanan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA/ Sederajat. Menurut Azwar (2018), semakin baik tingkat pendidikan, semakin rasional individu dalam menilai mutu pelayanan karena mampu memahami prosedur dan kebijakan pelayanan secara lebih objektif.

Selanjutnya, dilihat dari pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai ibu rumah tangga dan karyawan swasta. Menurut Notoatmodjo (2018), status pekerjaan dapat memengaruhi cara seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan, baik dari segi waktu, prioritas, maupun ekspektasi yang diharapkan.

Selanjutnya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dianalisis melalui dua dimensi utama, berupa dimensi struktur dan dimensi proses sebagai berikut:

**a. Pengaruh Dimensi Struktur Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, ditemukan bahwa mayoritas pasien yang menilai dimensi struktur dalam kategori baik juga memberikan penilaian kepuasan pada kategori baik, yaitu sebanyak 85 responden (93,4%). Selanjutnya didapatkan pula nilai signifikansi ( $p$  value) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara dimensi struktur terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Persamaan ini turut mengindikasikan bahwa kenaikan satu satuan pada variabel struktur pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,857 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara dimensi struktur dan kepuasan pasien bersifat positif, artinya semakin baik penilaian terhadap dimensi struktur, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori mutu pelayanan kesehatan menurut Donabedian (1980) dalam Rahmaningtyas dan Supriyanto (2019), yang menyatakan bahwa dimensi struktur meliputi sarana, prasarana, fasilitas, dan aksesibilitas merupakan komponen krusial dalam menentukan kualitas pelayanan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu, yang turut membuktikan bahwa dimensi struktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ningsih dkk. (2023), menemukan bahwa aspek fasilitas, sarana, dan aksesibilitas secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Penelitian Purba dkk. (2024), juga menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, kenyamanan ruang tunggu, dan kemudahan akses menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien di layanan kesehatan primer.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian variabel dimensi struktur memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,649 mengindikasikan bahwa 64,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi struktur, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Rahman (2025), yang menemukan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, kelengkapan sarana, dan aksesibilitas yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di layanan kesehatan primer. Penelitian lain oleh Hidayatullah (2024), menegaskan bahwa pemenuhan sarana dan fasilitas penunjang pelayanan memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan, sehingga semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Secara keseluruhan, dapat dijelaskan bahwa dimensi struktur memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien, dan fokus pada peningkatan kualitas struktur merupakan langkah strategis untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

#### **b. Pengaruh Dimensi Proses Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, ditemukan bahwa mayoritas pasien yang menilai dimensi proses dalam kategori baik juga memberikan penilaian kepuasan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 86 responden (95,6%). Selanjutnya didapatkan pula nilai

signifikansi (P value.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara dimensi proses terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Persamaan ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel dimensi proses akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien sebesar **0,874** satuan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara dimensi proses dan kepuasan pasien bersifat positif, artinya semakin baik penilaian terhadap dimensi proses, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan kesehatan menurut Donabedian (1980) dalam Rahmaningtyas dan Supriyanto (2019), yang menyatakan bahwa dimensi proses meliputi kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap merupakan komponen utama yang menentukan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh Hidayatullah (2024), dengan hasil bahwa proses pelayanan yang responsif dan komunikatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di layanan kesehatan primer.

Berdasarkan hasil penelitian variabel dimensi proses memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,815 mengindikasikan bahwa 81,5% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi proses, sedangkan sisanya sebesar 18,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hermansyah dkk. (2025), yang menemukan bahwa proses pelayanan yang cepat, tepat, dan komunikatif secara signifikan memperkuat kepuasan pasien. Selain itu, Purba dkk. (2024), menunjukkan bahwa perhatian petugas, petugas dalam merespons pertanyaan pasien dan kesiapan dalam memberikan layanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan ini, peneliti berasumsi bahwa peningkatan kualitas dimensi proses, seperti kecepatan pelayanan, empati petugas, dan daya tanggap terhadap keluhan pasien, akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga upaya perbaikan dan penguatan kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap petugas menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Simomulyo Surabaya, baik pada dimensi struktur maupun proses, berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,49. Tingkat kepuasan pasien BPJS juga tergolong baik dengan nilai rata-rata

3,42. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi struktur dan proses terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ ), sehingga semakin baik struktur dan proses pelayanan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien.

### **Saran**

1. Bagi Puskesmas Simomulyo disarankan meningkatkan fasilitas fisik dan mengoptimalkan kecepatan serta kualitas interaksi pelayanan.
2. Bagi Pemerintah Kota Surabaya perlu mendukung peningkatan sarana prasarana, pengawasan mutu, dan pelatihan tenaga kesehatan.
3. Bagi Masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan secara optimal dan memberikan umpan balik untuk perbaikan pelayanan.
4. Bagi Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas lokasi penelitian dan menambah variabel lain seperti biaya layanan, pengalaman pasien, atau kinerja tenaga kesehatan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Anggreyni, O., Gustina, E., & Zaman, C. (2024). Analisis kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Babul Ilmi: Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 44–57. <https://doi.org/10.36729/bi.v16i2.1269>
- Azwar, S. (2018). *Penyusunan skala psikologi* (Edisi ke-2). Pustaka Pelajar.
- Dinanty, D. D. (2024). *Kualitas pelayanan publik di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya* [Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur]. Repository UPN Veteran Jawa Timur. <https://repository.upnjatim.ac.id>
- Donabedian, A. (1968). Promoting quality through evaluating the process of patient care. *Medical Care*, 6(3), 181–202. <https://doi.org/10.1097/00005650-196805000-00001>
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86–98.
- Hermansyah, H., Yuliaty, F., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Batam. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 1063–1067. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2096>
- Hidayatullah, D. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan. *Health & Medical Sciences*, 2(1), 14–24. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.42>
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat. (2023). *Laporan survei kepuasan masyarakat Kota Surabaya tahun 2023*. Noer Oemarijati.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>

- Ningsih, S. M., Haeruddin, & Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1085–1093. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.455>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan: Teori dan aplikasi*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Prijaryanti, D., Kadarisman, S., Rahmiyati, A. L., Yuliaty, F., & Paramarta, V. (2025). Pengaruh waktu tunggu, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gigi dan mulut RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(1), 25–37. <https://doi.org/10.35450/jip.v13i1.937>
- Purba, F. S., Wijaya, A. A., Purba, M. R., Siregar, F. A., Andina, A., & Agustina, D. (2024). Analisis ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Johor. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2275–2282.
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). Studi literatur: Faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Indonesia. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 50–60. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1112>
- Putri, U. A., Diana, D., & Bazarah, J. (2022). Efektivitas pelayanan preventif dan rehabilitatif pada BPJS Kesehatan terhadap masyarakat. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(2), 384–394. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v10i2.8112>
- Rahman, R. (2025). Aksesibilitas, ketersediaan tenaga kerja, dan ketersediaan fasilitas pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas di wilayah pesisir: Literature review. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 136–152.
- Rahmaningtyas, R. I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan di poliklinik hamil instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), 80–92. <https://doi.org/10.20473/ijph.v14i1.2019.80-92>
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan: Literature review. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 2611–2620.
- Satriandi, A., & Azizah, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada pasien poli gigi Puskesmas Cipanas Garut. *PRISMAKOM*, 24(1), 25–32.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.