

Analisis Kualitas Layanan,Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo

Amartya Hendy Pratama^{1*}, Akhmad Suharto², Jekti Rahayu³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Jember

Email: ¹amartya082@gmail.com, ²jektirahayu@unmuhjember.ac.id, ³akhmadsuharto@unmuhjember.ac.id

Diterima: xxxxxxxxxx | Disetujui: xxxxxxxxxx | Dipublikasikan: xxxxxxxxxx

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Namun, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan, khususnya pada pengguna BPJS di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,171. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,306. Secara simultan, kualitas layanan dan fasilitas mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 73,4%, sedangkan sebesar 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, kemudahan prosedur administrasi, ketersediaan obat, serta karakteristik dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan fasilitas secara terpadu merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Kata kunci: Fasilitas, kepuasan pasien, kualitas layanan, pelayanan kesehatan, puskesmas

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services at primary healthcare facilities. However, there are still many public complaints regarding service quality and healthcare facilities, especially among BPJS users at Sumber Malang Public Health Center, Situbondo Regency. This study aimed to analyze the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at Sumber Malang Public Health Center, Situbondo Regency. This research used a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 patient respondents and analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression, classical assumption tests, t-tests, and coefficient of determination analysis. The results showed that service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.171. Facilities also had a positive and significant effect on patient satisfaction with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.306. Simultaneously, service quality and facilities were able to explain 73.4% of patient satisfaction, while the remaining percentage was influenced by other factors outside this study. This study concludes that improving service quality and facilities simultaneously is essential to increase patient satisfaction at Sumber Malang Public Health Center, Situbondo Regency.

Keywords: Facilities; Health Services; Patient Satisfaction; Public Health Center; Service Quality

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu yang dijamin oleh negara dan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan masyarakat yang produktif dan sejahtera. Dalam konteks Indonesia, pemenuhan hak tersebut diwujudkan melalui sistem pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas yang berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan, tidak hanya dari aspek medis tetapi juga non-medis seperti kecepatan, keramahan, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas, karena kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien (Tjiptono, 2023; Zeithaml et al., 2021). Dalam beberapa penelitian terdahulu, kualitas pelayanan kesehatan secara konsisten ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi-studi tersebut umumnya mengelompokkan kualitas layanan dalam dimensi SERVQUAL seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang terbukti memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai fasilitas kesehatan (Enas, 2020; Ameliah et al., 2022; Purba et al., 2021). Selain itu, faktor lain seperti fasilitas pelayanan juga menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, karena kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, serta ketersediaan sarana medis dan non-medis turut memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan (Nasution, 2020; Prasetyo et al., 2022). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan dengan sumber daya yang lebih lengkap, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi layanan di Puskesmas, khususnya di wilayah dengan keterbatasan geografis dan sumber daya.

Di sisi lain, implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, termasuk di Kabupaten Situbondo yang sebagian besar penduduknya merupakan peserta BPJS. Namun, tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan BPJS tidak selalu diikuti dengan kualitas pelayanan yang optimal di tingkat fasilitas kesehatan primer. Berdasarkan data di Puskesmas Sumbermalang, terjadi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahun 2023 hingga 2025, yaitu dari 80,20 menjadi 74,40, yang menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Kondisi ini diperkuat dengan berbagai keluhan terkait antrean panjang, lambatnya pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta ketersediaan obat yang belum optimal, sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan pasien dan realitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yaitu masih terbatasnya kajian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas wilayah pedesaan dengan keterbatasan akses dan sumber daya, khususnya di Puskesmas Sumbermalang. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus analisis konteks lokal Puskesmas tingkat pertama berbasis pengguna BPJS di daerah dengan karakteristik geografis dan keterbatasan layanan, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sumbermalang Kabupaten Situbondo.

METODE PENELITIAN

Menurut Widiatmika, (2020) Identifikasi variabel adalah proses menentukan dan merinci variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, baik yang memengaruhi (independen) maupun yang dipengaruhi (dependen). Identifikasi ini penting agar peneliti dapat menentukan arah analisis dan merancang instrumen pengumpulan data dengan tepat. Menurut Ghazali, (2018) Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan konsep-konsep penelitian agar dapat diukur dengan indikator yang jelas dan terstruktur. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kualitas layanan (X1), Fasilitas (X2) dan kepuasan (Y). Variabel independen adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi variabel lain. Definisi variabel bebas menurut (Hikmah, 2020) adalah "variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)."

Menurut, Sugiyono, (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bersifat kuantitatif atau numerik. Hasil penelitian dianalisis menggunakan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur indikator-indikator pada masing-masing variabel. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memberikan kejelasan dalam mengukur dan menganalisis hubungan variabel secara terstruktur, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan teori dan praktik dalam bidang yang dikaji. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua pasien dalam populasi memenuhi karakteristik yang dibutuhkan sebagai responden penelitian. Melalui purposive sampling, peneliti dapat memilih responden yang dianggap paling relevan dan mampu memberikan informasi yang sesuai dengan variabel yang diteliti. Teknik ini tetap dapat diterapkan meskipun jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, selama responden yang dipilih memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan dalam periode penelitian tertentu. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan untuk memastikan data yang diperoleh dapat dianalisis secara akurat dan relevan. Tahap pertama adalah editing, yaitu memeriksa kelengkapan dan konsistensi data yang terkumpul dari kuesioner untuk memastikan tidak ada jawaban yang kosong, ganda, atau tidak valid. Tahap kedua adalah tabulasi, yaitu menyusun data yang telah terkumpul ke dalam tabel atau format tertentu untuk mempermudah proses analisis.

HASIL

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan setiap item pertanyaan dalam mengukur variabel penelitian. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% (Sugiyono, 2018).

Tabel.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,806	0,179	Valid

X1.2	0,812	0,179	Valid
X1.3	0,771	0,179	Valid
X1.4	0,784	0,179	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pada variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,179). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel.2 Hasil Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,833	0,179	Valid
X2.2	0,824	0,179	Valid
X2.3	0,836	0,179	Valid
X2.4	0,869	0,179	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pada variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Tabel.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,791	0,179	Valid
Y1.2	0,874	0,179	Valid
Y1.3	0,824	0,179	Valid
Y1.4	0,818	0,179	Valid

Berdasarkan Tabel 3, seluruh item pada variabel Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018).

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,824	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,868	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,748	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t	Sig
Konstanta	2,708	2,648	0,009
Kualitas Layanan (X1)	0,171	4,229	0,000
Fasilitas (X2)	0,306	7,105	0,000

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,708 + 0,171X_1 + 0,306X_2$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Fasilitas (X2) memiliki koefisien paling besar (0,306), sehingga menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien dibandingkan Kualitas Layanan (X1).

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,107 dan *Monte Carlo Sig* sebesar 0,109. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan

bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan (X1)	0,923	1,349
Fasilitas (X2)	0,918	1,352

Berdasarkan Tabel 6, seluruh variabel memiliki *nilai tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil scatterplot, titik-titik menyebar secara acak tanpa pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	t hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	4,229	0,000	Signifikan
Fasilitas (X2)	7,105	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 7, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai t paling tinggi, sehingga menjadi variabel yang paling dominan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,857	0,734	0,723	1,832

Berdasarkan Tabel 8, nilai *R Square* sebesar 0,734 menunjukkan bahwa 73,4% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas, sedangkan sisanya 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Kualitas Layanan (X1) dan Fasilitas (X2), memengaruhi Kepuasan Pasien pada siswa. Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa keempat variabel bebas tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berikut adalah penjabaran pembahasan dari masing-masing variabel.

Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumber Malang

hasil uji t, variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumber Malang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan di puskesmas. Kualitas layanan yang dirasakan pasien di Puskesmas Sumber Malang tercermin dari beberapa aspek, seperti ketepatan dan kecepatan pelayanan, sikap ramah dan sopan tenaga kesehatan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, serta perhatian dan empati yang diberikan kepada pasien. Pasien cenderung

merasa lebih puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka dan diberikan secara profesional. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi komponen penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan penuh perhatian, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Temuan penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap puskesmas dan bersedia untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di tempat yang sama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu menjadi perhatian utama Puskesmas Sumber Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Upaya peningkatan kualitas layanan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan sikap ramah dan empati diharapkan mampu menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Pembahasan Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumber Malang

Berdasarkan hasil uji t, variabel fasilitas menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Artinya, semakin baik fasilitas yang tersedia di Puskesmas Sumber Malang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien selain kualitas layanan. Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup kondisi gedung puskesmas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan medis, serta ketersediaan sarana pendukung seperti toilet dan area parkir. Pasien cenderung merasa lebih puas apabila fasilitas yang tersedia dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman, sehingga dapat mendukung kelancaran proses pelayanan kesehatan. Lingkungan pelayanan yang nyaman juga mampu mengurangi rasa cemas dan ketidaknyamanan pasien selama menunggu maupun menerima pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kondisi fisik dan fasilitas merupakan salah satu faktor yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Fasilitas yang memadai tidak hanya menunjang kinerja tenaga kesehatan, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Ketika fasilitas pelayanan kesehatan memenuhi harapan pasien, maka persepsi terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa nyaman dengan fasilitas yang

tersedia cenderung memberikan penilaian positif terhadap puskesmas dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di tempat yang sama. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas perlu menjadi perhatian penting bagi Puskesmas Sumber Malang guna meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Upaya perbaikan fasilitas, pemeliharaan kebersihan lingkungan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Sumber Malang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo. Kualitas layanan yang ditunjukkan melalui ketepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta empati tenaga kesehatan mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Selain itu, fasilitas yang memadai, bersih, dan nyaman juga berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan. Secara simultan, kualitas layanan dan fasilitas memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari sinergi antara pelayanan tenaga kesehatan dan dukungan sarana pelayanan yang baik. Penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan, sekaligus memberikan kontribusi baru pada konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah pedesaan berbasis pengguna BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Sumber Malang dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya melalui peningkatan kompetensi pelayanan tenaga kesehatan dan pengembangan fasilitas penunjang. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan sistem administrasi agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Puskesmas Sumber Malang Kabupaten Situbondo yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam proses pengumpulan data. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun material sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Universitas Negeri Makassar, 1–21.
- Ahmad Afan Zain. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Alimuddin, M., & Poddala, P. (2023). Prospek Digital Marketing Untuk Generasi Muda Dalam *Berwirausaha. Journal of Career Development*, 1(1), 54–70.
- Ameliah, W. R., Razak, A., & Rusydi, A. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4).
- Basri, A. I., Setyaningrum, R., & Sumarni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Iklan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pasar Minggu Kliwon Watu Lumbung Salam Magelang. *Jurnal Bisman (Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 19–33.
- Enas, U. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(1), 126–130.
- Ferreira, A. et al. (2024). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Journal of Healthcare Quality*.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Badan Penerbit, Universitas Diponegoro Semarang.
- Gusrianti, R., Rahmawati, Y., & Andina, R. (2023). Hubungan Kualitas Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan STIKes Alifah Padang*, 12(2), 55–62.
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20.
- Harmawati, S., Putri, D., & Wulandari, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123–130. <https://doi.org/10.1234/jkm.v15i2.2020>
- Hikmah, J. (2020). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Meutia, Z. (2021). Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Malahayati Medan. *INFORMATIKA*, 9(3). <https://doi.org/10.36987/informatika.v9i3.2193>
- Munadi, W. R., Sari, I. P., & Huda, M. N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 1(2), 28–43. <https://doi.org/10.55426/ikars.v1i2.210%0A%0A>

- Nasution, M. (2020). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Ekonomi Bisnis.
- Nugroho, A., & Astuti, P. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(3). <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i3.900>
- Nurhaeni, A., Prasetyo, B., & Sari, L. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.2345/jmpk.v7i1.2022>
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: M.E. Sharpe.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Popoli, G., & Longus, A. (2021). Dependent and independent variables. *International Journal of Studies*, 13(3), 64. <https://doi.org/10.5539/ijps.v13n3p64>
- Prasetyo, B., & Damayanti, R. (2022). Kualitas Fasilitas dan Loyalitas Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–58.
- Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 87–99.
- Puji Rahayu, S. P., Nuryakin, N., & Surwanti, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 65–71.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(3).
- Rasyid, M., & Sari, D. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 123–135.
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- S, W. (2023). manajemen pemasaran dan pelayanan. *Jurnal Pemasaran*.
- Safarah, S. H., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Terhadap Pelaksanaan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 810–818.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta.
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2020). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.31602/ann.v6i1.2578>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2021). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. *Ekonomi*.
- Suryani, N., & Maulina, F. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(1), 45–58.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai mediasi: Studi terhadap pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS Unand. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(3).

- Tjiptono, F. (2021). Service, Quality & Satisfaction.
- Tjiptono, F. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa.
- Wahyuni, Y. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 22, 62–72.
- Widiatmika, K. P. (2020). Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning: Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), 39–55.
- Wijaya, H. (2023). Kepuasan Pasien dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–60.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.