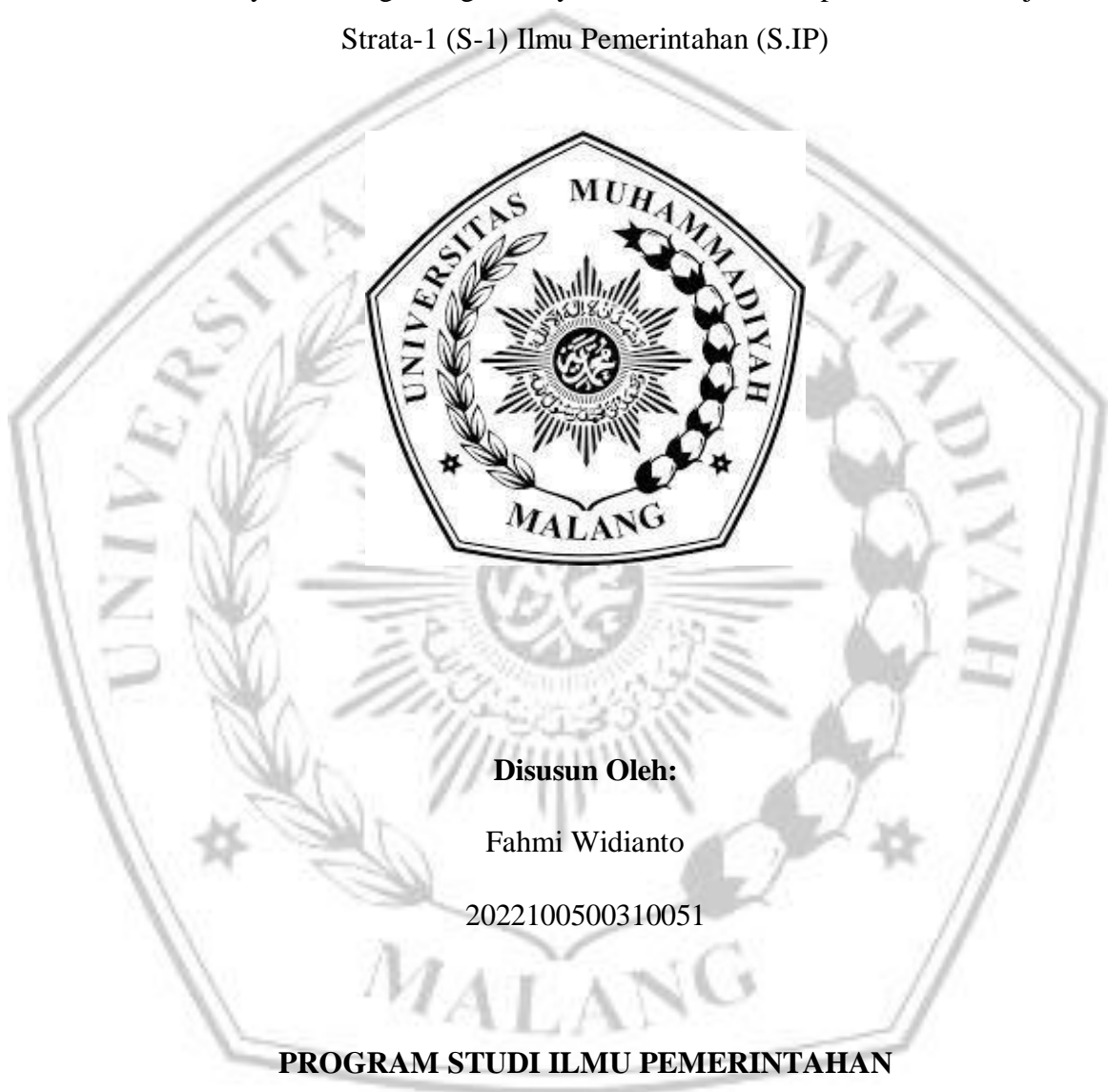


SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI PUSKESMAS BUMIAJI KOTA BATU**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Malang Sebagai Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Strata-1 (S-1) Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Disusun Oleh:

Fahmi Widiyanto

2022100500310051

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BUMIAJI KOTA BATU

Diajukan Oleh:

FAHMI WIDIANTO
202210050311051

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Jum'at* / 26 September 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Drs. Krishno Hadi, Ma

Mengetahui


Wakil Dekan I FISIP/PM
Najamuddin K. G. Rijal, S.IP., M.Hub.Int

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAHMI WIDIANTO
202210050311051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Jum'at, 26 September 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Drs. Krishno Hadi. Ma
2. Prof. Tri Sulistyaningsih, M.Si
3. Muhammad Kamil, S.IP., M.A.

(Handwritten signatures)

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khurri Rijal, S.IP., M.Hub.Int

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fahmi Widiyanto
NIM : 202210050311051
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BUMIAJI KOTA BATU adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 September 2025

Yang Menyatakan,



Fahmi Widiyanto



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Fahmi Widianto
NIM : 202210050311051
Judul TA/Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bumiaji Kota Batu

Pembimbing : Drs. Krisno Hadi. Ma

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	10%	13%	5%	3%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd.



Fahmi Widiyanto, 202210050311051. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bumiaji Kota Batu**
Dosen Pembimbing : Drs. Krishno Hadi. Ma

ABSTRAK

Puskesmas Bumiaji Kota Batu menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan terutama terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang dianggap kurang optimal. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 2019–2023 menunjukkan fluktuasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahun. Observasi dan wawancara yang dilakukan mengonfirmasi bahwa ulasan di *Google Review* masih mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan, menyebabkan ketimpangan informasi dengan hasil IKM. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Bumiaji.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, tabulasi silang, regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji t parsial dengan SPSS 27. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 44,3% dan 55,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Sebagai rekomendasi penelitian ini menekankan perlunya ada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan beberapa aspek fisik atau berupa fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Bumiaji Kota Batu. Dengan melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap 2 aspek tersebut, maka upaya ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan lebih aman bagi Masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Puskesmas Bumiaji

ABSTRACT

Bumiaji Health Center in Batu City faces challenges in providing health services, especially related to public perception of service quality which is considered less than optimal. The Community Satisfaction Survey (SKM) for the 2019–2023 period shows fluctuations in the Community Satisfaction Index (IKM) every year. Observations and interviews conducted confirmed that the review in Google Review still reflects dissatisfaction with services, causing a gap in information with SME results. This research aims to analyze the influence of service quality on community satisfaction at the Bumiaji Community Health Center.

This research uses descriptive quantitative methods with data collection techniques through questionnaires, observation, interviews and documentation. Data analysis was carried out using descriptive statistics, cross tabulation, simple linear regression, coefficient of determination test, and partial t test with SPSS 27. The research sample consisted of 100 respondents. The t test results show that the quality of health services has a positive and significant effect on community satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination test results obtained a result of 44.3% and the remaining 55.7% was influenced by other factors not analyzed in this study.

As a recommendation, this research emphasizes the need to improve the quality of health services and several physical aspects or in the form of health facilities at the Bumiaji Community Health Center, Batu City. By evaluating and improving these 2 aspects, it is hoped that this effort can create a better and safer service environment for the community.

Keywords: *Quality of Health Services, Community Satisfaction, Bumiaji Community Health Center*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bumiaji Kota Batu”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Sarjana Strata-1 (S-1) Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang atas dukungan dan arahnya.
4. Bapak Drs. Krishno Hadi. Ma selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu di Tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan masukan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ibu Dr. Kartini Kristalina selaku Kepala UPT Puskesmas Bumiaji yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di UPT Puskesmas Bumiaji.
6. Ibu Suko Andriyani selaku Penanggung Jawab Administrasi Manajemen UPT Puskesmas Bumiaji yang telah membantu peneliti dalam penelitian dengan menjelaskan beberapa informasi serta memberikan data yang dibutuhkan peneliti.

7. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai, Bapak Sapi'i dan Ibu Sri Peni yang telah membesarkan, memberikan doa dan dukungan sepenuhnya kepada penulis.
8. Kedua adik yang saya sayangi, Veronica Vera Zaskia dan Yollanda Isnaina yang telah memberikan semangat dan energi positif.
9. Keluarga besar Bandi Teguh yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
10. Kepada Kekasih saya Angelica Kharisma Fathur Putri yang selalu memberikan motivasi, membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 dan 2022, sahabat saya Ramadhenta, Fahredzi, Davril, Afif, Ayuka, Kyky yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama masa perkuliahan.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan keterbatasan. Namun demikian, merupakan harapan besar bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan masukan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

Malang, 14 Februari 2025

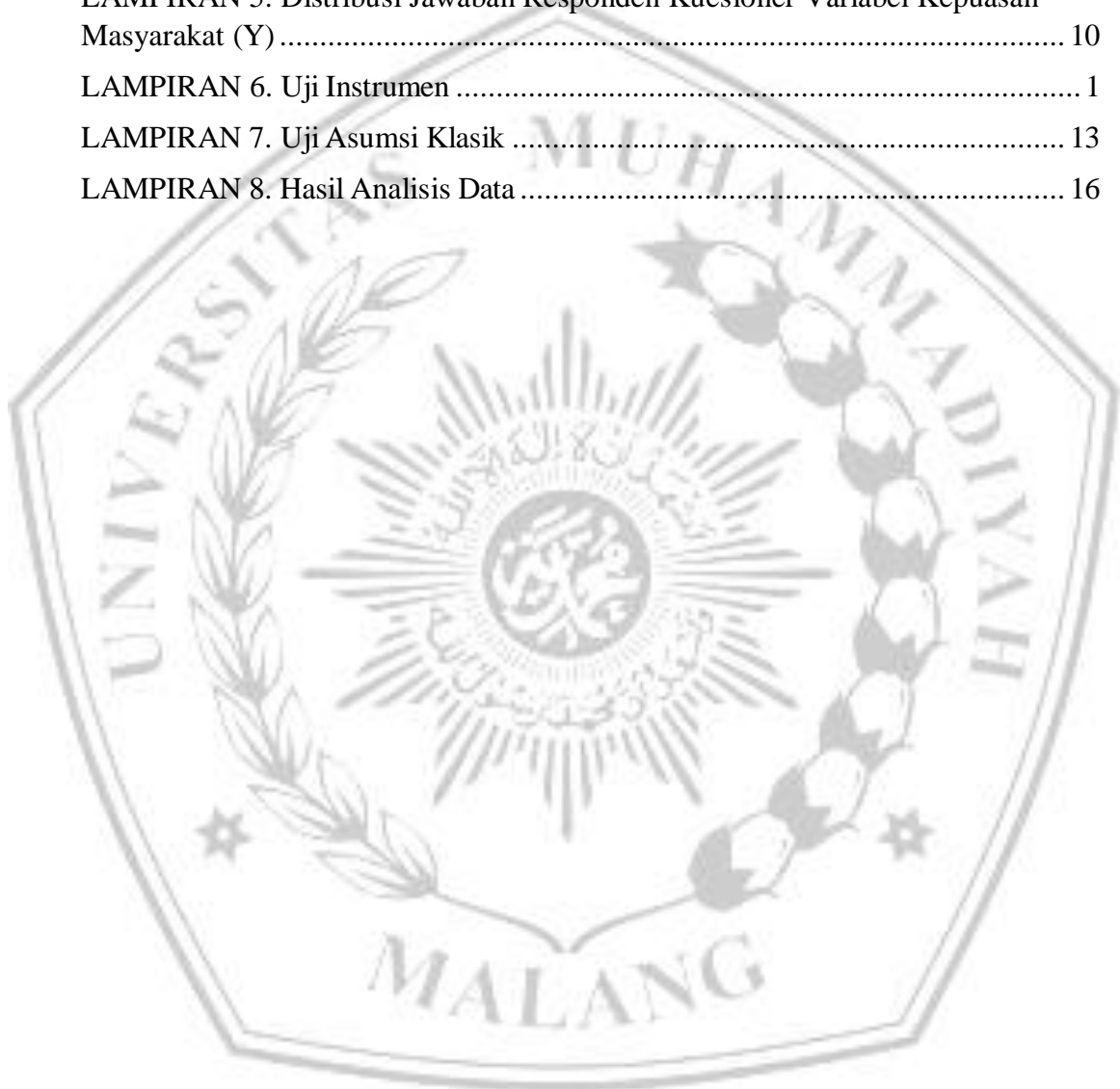
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Definisi Konseptual.....	10
1.6 Definisi Operasional.....	12
1.7 Metode Penelitian.....	15
1.7.1 Jenis Penelitian.....	15
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
1.7.3 Variabel dan Definisi Operasional Pengukuran.....	16
1.7.4 Populasi dan Sampel.....	18
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Kerangka Teori.....	33
2.2.1 Pelayanan Kesehatan.....	33
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan.....	34
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	37
2.2.5 Cara Mengukur Kepuasan Masyarakat.....	38
2.3 Hipotesis.....	40

BAB III DESKRIPSI WILAYAH	41
3.1 Gambaran Umum.....	41
3.1.1 Letak Wilayah Puskesmas Bumiaji.....	41
3.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Bumiaji.....	43
3.1.3 Jadwal Pelayanan	44
3.1.4 Jenis-jenis pelayanan di Puskesmas Bumiaji.....	45
3.1.5 Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Bumiaji	46
3.1.6 Ketersediaan Ketenagaan Puskesmas Bumiaji	47
BAB IV PENYAJIAN DATA	49
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2 Uji Instrumen.....	52
4.2.1 Uji Validitas.....	53
4.2.2 Uji Realibilitas	55
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.1 Uji Normalitas	56
4.3.2 Uji Multikolineritas.....	58
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.4 Hasil Analisis Data.....	60
4.4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.4.2 Hasil Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstabulation</i>)	62
4.4.3 Hasil Regresi Linier Sederhana	64
4.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V PENUTUP.....	1
5.1 Kesimpulan.....	1
5.2 Saran	1
DAFTAR PUSTAKA.....	3
LAMPIRAN-LAMPIRAN	10

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....	10
LAMPIRAN 2. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	1
LAMPIRAN 3. Tabulasi Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	7
LAMPIRAN 4. Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	1
LAMPIRAN 5. Distribusi Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	10
LAMPIRAN 6. Uji Instrumen	1
LAMPIRAN 7. Uji Asumsi Klasik	13
LAMPIRAN 8. Hasil Analisis Data	16



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Masyarakat di Google Review Puskesmas Bumiaji	7
Tabel 1. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	17
Tabel 1. 3 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
Tabel 1. 4 Kategori Variabel Kepuasan Masyarakat	23
Tabel 3. 1 Wilayah Kerja UPT Puskesmas Bumiaji	41
Tabel 3. 2 Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 3. 3 Jumlah Total Kunjungan Ke-Puskesmas Bumiaji Tahun 2021-2023	47
Tabel 3. 4 Daftar Tenaga Kesehatan Puskesmas Bumiaji.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas	56
Tabel 4. 7 Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 8 Uji Multikolienaritas	58
Tabel 4. 9 Analisis Statistik Deskriptif	60
Tabel 4. 10 Distribusi Frekusnsi Kualitas Pelayanan Kesehatan	61
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat	61
Tabel 4. 12 Crosstabulation Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	64
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bumiaji	6
Gambar 4. 1 Diagram Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MANGASA KOTA MAKASSAR. In *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* (Vol. 6, Issue 2, pp. 193–204). Universitas Aufa Royhan. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Al-Parihah, P. H., & Undang, G. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Soreang. *Jurnal Perceka*, 01(1), 34–38.
- Ameliah, W. R., Razak, A., & Rusydi, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 226–237.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In *Ideas Publishing*.
- Anwari, A. S., Apriani, S., & Rahman, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 371–379. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4.181>
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. yulia. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*.
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01–12.
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di

Kabupaten Karawang. In *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* (Vol. 6, Issue 6, p. 3037). CV. Syntax Corporation Indonesia. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.2340>

Azwar, A. (1980). *Pengantar administrasi kesehatan*. P.T. Grafiti Medika Pers, Jakarta.

BPS, K. B. (2020). *Jumlah Desa_Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Batu, 2015-2019* (p. 2).

BPS, K. B. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Batu, 2023. In *Badan Pusat Statistik*. <https://gorontalokota.bps.go.id/indicator/12/29/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-gorontalo.html>

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>

Daryanto, & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.

Daton, D. B. (2020). *Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->

Fathoni, A., Solahudin, I., & ... (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Sumedang. *Journal Of ...*, 6, 94–104.

Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA VANAPRASTHA GEDONG SONGO PARK KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(024), 6.

<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26229>

- Gultom, J. E., Nyorong, M., & Aini, N. (2021). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Akreditasi Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Siatas Barita. In *Journal of Borneo Holistic Health* (Vol. 4, Issue 2, pp. 119–122). Universitas Borneo Tarakan. <https://doi.org/10.35334/borticalth.v4i2.2131>
- Hafizh, A. T., & Siahaan, I. (2021). Pengaruh Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Kecamatan Kisaran Barat The Influence of Bureaucratic Reform and Quality of Public Services on the Level of Public Satisfaction at the Kisaran. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 1(1), 102–111.
- Handiny, F., Fitri, F., & Oresti, S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 29–36. <https://doi.org/10.52022/jikm.v15i1.419>
- Harisjati, R. A. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DI BIDANG PENDIDIKAN PERIODE 2019-2020. In *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal* (Vol. 4, Issue 1, pp. 15–26). Universitas Andalas. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Hjortskov, M. (2018). Citizens' satisfaction with public service: A question of quality and expectations? *Politica*, 3(50). <https://doi.org/https://doi.org/10.7146/politica.v50i3.131189>
- Jannah, M., & Frensiya, J. (2024). HUBUNGAN AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIENDI PUSKESMAS KABANJAHE.

5(1), 162–169.

Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>

Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(9), 12746–12752.

Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>

Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.

Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020). PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN TANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR TAWAR KOTA PADANG. In *Maker: Jurnal Manajemen* (Vol. 6, Issue 2, pp. 169–174). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.184>

Paramita, R. W. D. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Angewandte Chemie International Edition*, 5–24.

Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.

Pemerintah, R. I. (2017). PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK

INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK. In *Republik Indonesia* (pp. 459–455).

Pemerintah, R. I. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. In *Undang-Undang* (Issue 187315, pp. 1–300).

Pribadi, U., & Kim, H.-J. (2021). Impacts of cultural behavior of civil servants on citizens' satisfaction: A survey on licensing services of Indonesian local government agencies. *Public Administration*, 4(99), 708–724. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pa.2662>

Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, M. H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 19(April), 51–63.

Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).

Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Rahmad, A. R. F., Tawai, A., & Suhadi. (2023). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEMARAYA KECAMATAN KENDARI BARAT KOTA KENDARI. In *Journal Publicuho* (Vol. 6, Issue 2, pp. 671–682). Universitas Halu Oleo - Jurusan Ilmu Administrasi Publik. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.125>

Ramadhanty, P., & Malau, R. M. U. (2020). Pengaruh Social Media Marketing

Content Instagram @KedaiKopiKulo terhadap Sikap Konsumen.
Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi, 3(2), 2614–0373.

Reddick, C. G., Perlman, B. J., & Demir, T. (2020). Citizen satisfaction with public service delivery: A test of alternative theories. *Canadian Public Administration*, 3(63), 468–490.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/capa.12464>

Rista, N., Hanif, H., & Ismeirita, I. (2020). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN TINGKAT KESEHATAN TERHADAP PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA DI PROVINSI SUMATERA BARAT. In *Jurnal Manajemen Retail Indonesia* (Vol. 1, Issue 1, pp. 72–79). iLearning Journal Center. <https://doi.org/10.33050/jmari.v1i1.1090>

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 46–58.
<https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>

Rosita, R., Sawiji, H., & Ninghardjanti, P. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Ja'far Medika. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(3), 253. <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i3.78434>

Siti, M., Nocrika, S., Septa, D. I., Herri, N. T., & Friska, E. S. (2020). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 2(2), 1–12.
<https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/681>

Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 55–61.
<https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*.

Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos (Jurnal Ekonomi Dan Sosial)*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Susanti, E., Sari, N., & Khairul, A. (2020). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Kemasan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 9(2), 1–11. <https://doi.org/10.35457/translitera.v9i2.945>
- Syafira, N. (2023). *Urutan Kota-kota di Jawa Timur dari yang Paling Padat Penduduknya*. Detikjatim. [https://www.detik.com/jatim/berita/d-6716272/urutan-kota-kota-di-jawa-timur-dari-yang-paling-padat-penduduknya#:~:text=0%2C70%20persen.-,9.,Jatim sebesar 0%2C53%20persen.](https://www.detik.com/jatim/berita/d-6716272/urutan-kota-kota-di-jawa-timur-dari-yang-paling-padat-penduduknya#:~:text=0%2C70%20persen.-,9.,Jatim%20sebesar%2053%20persen.)
- Teguh, karya pamungkas, & Muhamad, H. A. J. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran* (Edisi Pert). Andi Ofset. Yogyakarta.
- Ulum, M. C. (2018). *PUBLIC SERVICE (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*.
- Wahyuningtias, D., Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2014). Uji Kesukaan Hasil Jadi Kue Brownies Menggunakan Tepung Terigu dan Tepung Gandum Utuh. *Binus Business Review*, 5(1), 57. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1196>