



ANALISIS GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA LIMA DIMENSI SERVQUAL DI PUSKESMAS BERNUNG KABUPATEN PESAWARAN

Susan Hestina¹, Sudjarwo², Samino³, M. Arifki Zainaro⁴, Torry Duet Irianto⁵

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati^{1,2,3,4}

e-mail: susanhestina2585@gmail.com¹

Diterima: 15/07/2026; Direvisi: 23/07/2026; Diterbitkan: 28/07/2026

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan lima dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bernung Kabupaten Pesawaran serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* terhadap 196 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* dan dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, sedangkan dimensi empati masih dinilai kurang baik. Secara keseluruhan, sebanyak 65,8% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Seluruh dimensi *SERVQUAL* terbukti memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), dengan dimensi bukti fisik sebagai faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien ($OR = 5,111$; $95\%CI = 2,309-11,317$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, terutama aspek bukti fisik, perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Bernung Kabupaten Pesawaran.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Servqual, Mutu Pelayanan, Puskesmas*

ABSTRACT

Healthcare service quality is a key determinant of patient satisfaction. The gap between patients' expectations and perceptions of healthcare services remains a challenge in primary healthcare facilities. This study aimed to analyze the relationship between the five dimensions of *Service Quality* (*SERVQUAL*)—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*—and patient satisfaction at Bernung Community Health Center, Pesawaran Regency, and to identify the most dominant factor influencing patient satisfaction. This quantitative study employed a *cross-sectional* design involving 196 outpatients selected through *accidental sampling*. Data were collected using the *SERVQUAL* questionnaire and analyzed using univariate, bivariate, and multivariate analyses. The results showed that most respondents rated the dimensions of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance* as good, whereas *empathy* was still perceived as inadequate. Overall, 65.8% of respondents reported dissatisfaction with the healthcare services received. All *SERVQUAL* dimensions were significantly associated with patient satisfaction ($p < 0.05$), with the *tangibles* dimension identified as the most dominant factor affecting patient satisfaction ($OR = 5.111$; $95\% CI = 2.309-11.317$). The study concludes that improving healthcare service quality across all *SERVQUAL* dimensions, particularly the

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

<https://doi.org/10.51878/healthy.v5i3.14042>

tangibles aspect, should become a priority to enhance patient satisfaction at Bernung Community Health Center, Pesawaran Regency.

Keywords: *Patient Satisfaction, Servqual, Service Quality, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer memiliki peran strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui penyediaan layanan yang bermutu, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tidak lagi hanya diukur berdasarkan tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan serta kepuasan pasien. Saputra et al. (2024) menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari implementasi kebijakan kesehatan karena berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan di puskesmas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi salah satu indikator keberhasilan sistem pelayanan kesehatan primer dalam memberikan layanan yang aman, efektif, dan berkesinambungan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan kinerja fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa, sedangkan kepuasan yang rendah menjadi sinyal perlunya perbaikan kualitas pelayanan. Putra et al. (2026) melalui penelitian *meta-analysis* menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien perlu diposisikan sebagai salah satu indikator utama dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan primer.

Berbagai pendekatan telah dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satunya adalah model *SERVQUAL* yang membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Pendekatan ini mampu mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga banyak diterapkan dalam berbagai sektor jasa. Fakhrussy et al. (2026) menjelaskan bahwa integrasi metode *SERVQUAL* dengan *Importance-Performance Analysis (IPA)* memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Melalui kombinasi kedua pendekatan tersebut, penyedia layanan dapat menentukan aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Oleh sebab itu, penggunaan *SERVQUAL* tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Penerapan *SERVQUAL* dalam berbagai bidang jasa menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan yang baik dalam mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Ariswati et al. (2026) menunjukkan bahwa pendekatan *SERVQUAL* mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada sektor kesehatan, pendekatan yang sama juga telah digunakan untuk mengevaluasi pelayanan resep serta mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan. Berliana et al. (2026) menegaskan bahwa kombinasi



SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* mampu menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan sekaligus tingkat kepuasan pasien. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi mutu pelayanan yang dilakukan secara sistematis dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran.

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, implementasi peningkatan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan tersebut berkaitan dengan masih adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima pada beberapa dimensi kualitas pelayanan. Malintoi et al. (2026) menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap persepsi pasien menjadi bagian penting dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, setiap fasilitas kesehatan perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala agar mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara umum, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aksesibilitas layanan, efisiensi pelayanan, serta jaminan keamanan dalam proses pemberian layanan kesehatan. Rismawati dan Susilo (2025) menjelaskan bahwa keterjangkauan pelayanan kesehatan primer berkontribusi terhadap meningkatnya kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan sehingga menunjukkan pentingnya akses pelayanan yang mudah dijangkau. Pada sisi lain, Kesya dan Saputra (2026) mengemukakan bahwa efisiensi biaya pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas tanpa mengurangi mutu layanan yang diterima masyarakat. Aspek keamanan pelayanan juga menjadi perhatian karena penggunaan alat kesehatan yang memenuhi standar akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Amini et al. (2026) menegaskan bahwa pelaksanaan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan merupakan bagian penting dalam menjamin perlindungan pasien sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Berbagai hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna layanan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan organisasi kesehatan, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Putri et al. (2026) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima selama memperoleh layanan kesehatan sehingga evaluasi terhadap pengalaman pasien perlu dilakukan secara berkala. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak cukup diukur melalui indikator administratif, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi pasien sebagai penerima layanan. Sinurat et al. (2026) bahkan membuktikan bahwa pendekatan *SERVQUAL* mampu digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna layanan pada bidang pendidikan, sehingga menunjukkan bahwa model tersebut bersifat fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai sektor jasa. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *SERVQUAL* merupakan pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara objektif berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan masih memiliki ruang pengembangan, khususnya dalam mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi dan harapan pasien. Runggandini (2024) menjelaskan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien,



sementara kajian yang mengintegrasikan analisis kesenjangan kualitas pelayanan sebagai dasar penyusunan prioritas peningkatan layanan masih relatif terbatas. Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* sehingga dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan persepsi pasien. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan evaluasi mutu pelayanan kesehatan primer sekaligus menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Selain memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian manajemen mutu pelayanan kesehatan, penelitian ini juga diharapkan memiliki implikasi praktis bagi pengelola fasilitas kesehatan dalam merancang program peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan berpusat pada pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Bernung, Kabupaten Pesawaran, pada Juni 2026. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien rawat jalan pada pelayanan klaster dua dan tiga. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 196 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan kebutuhan sampel, kemudian dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Responden merupakan pasien berusia 30–60 tahun, pernah berobat minimal satu kali di Puskesmas Bernung, mengakses pelayanan klaster dua dan tiga, serta bersedia mengikuti penelitian dengan memberikan persetujuan. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara terpimpin menggunakan kuesioner *SERVQUAL* yang terdiri atas 22 butir harapan dan 22 butir persepsi yang mewakili lima dimensi, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas dan dinyatakan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpulan data. Data dikumpulkan secara langsung pada hari kerja selama periode penelitian. Analisis data dilakukan secara bertahap yang meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk menguji hubungan masing-masing dimensi *SERVQUAL* dengan kepuasan pasien, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelayanan, sedangkan penilaian setiap dimensi *SERVQUAL* dikategorikan berdasarkan nilai median untuk membedakan kualitas pelayanan menjadi kategori baik dan kurang baik. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan secara sistematis guna memperoleh hasil yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 196 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian di UPTD Puskesmas Bernung Kabupaten Pesawaran. Sebelum dilakukan analisis hubungan antarvariabel, terlebih dahulu disajikan karakteristik responden sebagai gambaran umum subjek penelitian. Selain itu, pengujian kualitas instrumen juga dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak sebagai alat pengumpulan data. Hasil analisis karakteristik responden dan pengujian instrumen menjadi dasar dalam menjamin bahwa data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis pada tahap berikutnya. Adapun karakteristik responden penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	61	31,1
	Perempuan	135	68,9
Pendidikan	SD	28	14,3
	SMP	44	22,4
	SMA	85	43,4
	Perguruan Tinggi	39	19,9
Pekerjaan	Petani	47	24,0
	Lainnya	149	76,0
Kepesertaan	BPJS	184	93,9
	Non-BPJS	12	6,1
Frekuensi kunjungan	≤2 kali	18	9,2
	>2 kali	178	90,8

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden menunjukkan bahwa penelitian didominasi oleh pasien yang telah memiliki pengalaman memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Bernung sehingga penilaian yang diberikan mencerminkan pengalaman nyata selama menerima pelayanan kesehatan. Komposisi responden juga memperlihatkan keberagaman latar belakang pendidikan dan pekerjaan sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Dominasi peserta BPJS mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan primer di lokasi penelitian sebagian besar dimanfaatkan oleh peserta program jaminan kesehatan nasional. Kondisi tersebut memberikan dasar yang memadai untuk melanjutkan analisis terhadap persepsi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya, sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, kualitas instrumen diuji melalui pengujian validitas, reliabilitas, dan normalitas data untuk memastikan kelayakan analisis statistik.

Setelah karakteristik responden diketahui, tahap berikutnya adalah memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai sehingga layak digunakan dalam proses pengumpulan data. Selain itu, pengujian normalitas dilakukan untuk menentukan pendekatan analisis statistik yang sesuai dengan karakteristik data penelitian. Hasil pengujian ini menjadi dasar dalam menetapkan metode analisis pada tahapan berikutnya. Ringkasan hasil uji validitas, reliabilitas, dan normalitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas Instrumen

Pengujian	Hasil	Keterangan
Validitas	Seluruh butir memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,361)	Seluruh item valid
Reliabilitas	Cronbach's Alpha = 0,918	Reliabel
Normalitas	Seluruh variabel memiliki nilai Sig. $< 0,05$ pada uji Kolmogorov–Smirnov	Data tidak berdistribusi normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, seluruh butir pernyataan pada instrumen penelitian memenuhi persyaratan validitas sehingga mampu mengukur setiap dimensi mutu pelayanan sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil pengujian reliabilitas juga menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik sehingga instrumen dinyatakan dapat menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Sementara itu, hasil uji normalitas memperlihatkan bahwa distribusi data tidak memenuhi asumsi normalitas sehingga pengelompokan setiap variabel dilakukan menggunakan nilai median. Temuan tersebut menjadi dasar dalam menentukan teknik analisis yang digunakan pada tahap selanjutnya, khususnya dalam pengujian hubungan antarvariabel menggunakan analisis nonparametrik dan regresi logistik. Setelah kualitas data dinyatakan memenuhi persyaratan, analisis dilanjutkan dengan mendeskripsikan distribusi masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Setelah kualitas instrumen dinyatakan memenuhi persyaratan, analisis dilanjutkan dengan mendeskripsikan distribusi setiap variabel penelitian. Analisis univariat bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap masing-masing dimensi mutu pelayanan berdasarkan pendekatan *SERVQUAL* serta tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Penyajian hasil ini memberikan informasi awal mengenai kondisi setiap variabel sebelum dilakukan pengujian hubungan antarvariabel. Hasil analisis univariat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Kurang baik	77	39,3
	Baik	119	60,7
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kurang baik	90	45,9
	Baik	106	54,1
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kurang baik	76	38,8
	Baik	120	61,2
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kurang baik	71	36,2
	Baik	125	63,8
Empati (<i>Empathy</i>)	Kurang baik	100	51,0
	Baik	96	49,0
Kepuasan pasien	Tidak puas	129	65,8
	Puas	67	34,2

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, secara umum sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan. Berbeda dengan keempat dimensi tersebut, dimensi empati masih menunjukkan kecenderungan penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga mengindikasikan masih adanya aspek pelayanan interpersonal yang perlu mendapatkan perhatian. Di sisi lain, distribusi tingkat kepuasan memperlihatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan masih lebih besar dibandingkan responden yang merasa puas. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian positif terhadap beberapa dimensi mutu pelayanan belum sepenuhnya mampu menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis lanjutan untuk mengetahui apakah setiap dimensi *SERVQUAL* memiliki

hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien melalui pengujian bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan *Odds Ratio*.

Setelah distribusi setiap variabel diketahui, analisis dilanjutkan dengan menguji hubungan antara masing-masing dimensi *SERVQUAL* dan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-Square*. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien. Selain menguji signifikansi hubungan, analisis juga dilengkapi dengan perhitungan *Odds Ratio* (OR) untuk menggambarkan besarnya peluang kepuasan pada setiap dimensi pelayanan. Hasil analisis bivariat tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat Hubungan Dimensi *SERVQUAL* dengan Kepuasan Pasien

No	Hubungan Variabel	<i>p-value</i>	OR	95% CI
1	Bukti fisik dengan kepuasan	0,001	4,000	2,037–8,211
2	Kehandalan dengan kepuasan	0,002	2,788	1,489–5,222
3	Daya tanggap dengan kepuasan	0,009	2,479	1,294–4,750
4	Jaminan dengan kepuasan	0,006	2,659	1,358–5,206
5	Empati dengan kepuasan	0,001	2,833	1,532–5,239

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, seluruh dimensi mutu pelayanan menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada setiap dimensi *SERVQUAL* berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan kesehatan. Di antara seluruh dimensi yang dianalisis, bukti fisik memperlihatkan kekuatan hubungan yang paling besar dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan kondisi fisik pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien. Selanjutnya, seluruh variabel yang memenuhi kriteria analisis kemudian diuji secara simultan menggunakan regresi logistik untuk mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien.

Analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi kontribusi masing-masing dimensi *SERVQUAL* setelah dikontrol secara bersama-sama dalam satu model. Analisis ini bertujuan menentukan dimensi pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Model regresi juga digunakan untuk mengetahui besarnya peluang kepuasan berdasarkan setiap dimensi mutu pelayanan yang diteliti. Hasil analisis regresi logistik multivariat disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Logistik Multivariat

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95% CI
Bukti fisik	1,631	0,001	5,111	2,309–11,317
Kehandalan	1,254	0,001	3,503	1,682–7,296
Daya tanggap	1,091	0,006	2,978	1,367–6,489
Jaminan	1,353	0,001	3,869	1,749–8,558
Empati	1,387	0,001	4,003	1,926–8,321
Konstanta	-4,842	—	—	—

Sumber: Data primer yang diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, seluruh dimensi mutu pelayanan tetap menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dianalisis secara simultan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa masing-masing dimensi memberikan kontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien, meskipun besarnya pengaruh yang diberikan berbeda. Di antara seluruh variabel yang dianalisis, dimensi bukti fisik muncul sebagai faktor yang paling dominan dalam model regresi sehingga menjadi aspek yang paling kuat berkaitan dengan kepuasan pasien. Selain itu, hasil pengujian juga menunjukkan bahwa model regresi yang terbentuk tidak mengalami interaksi yang signifikan antarvariabel independen sehingga model akhir dinilai stabil untuk menjelaskan hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan model tersebut, analisis selanjutnya difokuskan pada persamaan regresi logistik dan probabilitas kepuasan pasien sebagai ringkasan dari keseluruhan model yang dihasilkan.

Setelah seluruh variabel memenuhi persyaratan pada analisis bivariat, pengujian dilanjutkan menggunakan regresi logistik multivariat untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pasien secara simultan. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien setelah pengaruh variabel lain dikendalikan. Model regresi yang dihasilkan memberikan gambaran mengenai besarnya peluang setiap dimensi mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ringkasan hasil analisis multivariat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Model Akhir Regresi Logistik Multivariat

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95% CI Lower	95% CI Upper
Bukti fisik	1,631	0,001	5,111	2,309	11,317
Kehandalan	1,254	0,001	3,503	1,682	7,296
Daya tanggap	1,091	0,006	2,978	1,367	6,489
Jaminan	1,353	0,001	3,869	1,749	8,558
Empati	1,387	0,001	4,003	1,926	8,321
Konstanta	-4,842	-	-	-	-

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 2026.

Berdasarkan Tabel 4, seluruh dimensi mutu pelayanan tetap menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dianalisis secara bersama-sama dalam satu model regresi. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap dimensi *SERVQUAL* memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien dengan tingkat pengaruh yang berbeda-beda. Di antara seluruh variabel yang dianalisis, dimensi bukti fisik memiliki nilai *odds ratio* terbesar sehingga menjadi faktor yang paling dominan dalam model penelitian. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas sarana, prasarana, dan kondisi fisik pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif tetap diperlukan, namun pembenahan aspek bukti fisik menjadi prioritas utama berdasarkan hasil analisis multivariat.

Selain mengidentifikasi variabel dominan, analisis regresi logistik juga menghasilkan model prediksi kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi mutu pelayanan. Sebelum model ditetapkan sebagai model akhir, dilakukan pengujian interaksi antarvariabel independen. Hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat interaksi yang signifikan sehingga seluruh variabel dapat

dipertahankan dalam model akhir. Persamaan regresi logistik yang diperoleh adalah sebagai berikut.

$$\text{Logit (p)} = -4,842 + 1,631(\text{Tangibles}) + 1,254(\text{Reliability}) + 1,091(\text{Responsiveness}) + 1,353(\text{Assurance}) + 1,387(\text{Empathy})$$

Model tersebut menggambarkan bahwa peningkatan kualitas pada setiap dimensi pelayanan akan meningkatkan peluang tercapainya kepuasan pasien. Ketika seluruh dimensi mutu pelayanan berada pada kondisi kurang baik, peluang pasien merasa puas relatif rendah. Sebaliknya, apabila seluruh dimensi pelayanan berada pada kategori baik, probabilitas kepuasan pasien meningkat secara substansial hingga mencapai tingkat yang sangat tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek pelayanan, melainkan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Bernung perlu dilakukan secara terpadu pada seluruh dimensi *SERVQUAL* agar mampu menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih berkualitas serta meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Pembahasan

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan pelayanan, kebersihan fasilitas, kelengkapan sarana, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan peralatan kesehatan menjadi aspek yang paling mudah diamati dan dinilai oleh pasien ketika memperoleh pelayanan. Keberadaan fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Dengan demikian, aspek fisik pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga menjadi indikator kualitas yang membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suhendri, Asiani, dan Murni (2025) yang menjelaskan bahwa kondisi fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut juga didukung oleh Kismanto dan Murtopo (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik memberikan kontribusi besar terhadap pembentukan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kehandalan menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang akurat akan meningkatkan keyakinan pasien bahwa pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan kesehatannya. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Christiany (2022) yang menjelaskan bahwa aspek kehandalan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit maupun puskesmas. Penelitian Diansyah dan Noviar (2024) juga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien di unit pelayanan kesehatan.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* secara simultan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebagai faktor yang memiliki kontribusi paling dominan. Temuan ini

mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat dipahami hanya melalui satu dimensi, melainkan merupakan hasil interaksi berbagai aspek pelayanan yang diterima pasien selama proses pelayanan berlangsung. Ketika seluruh dimensi pelayanan mampu dipenuhi secara konsisten, peluang terbentuknya kepuasan pasien menjadi semakin besar karena pasien menilai pelayanan secara menyeluruh, bukan berdasarkan satu pengalaman tertentu. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Khusni dan Anjani (2026) yang menunjukkan bahwa implementasi *Integrasi Layanan Primer* akan menghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi apabila seluruh dimensi mutu pelayanan diterapkan secara terpadu. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Purwanti dan Siahaan (2026) yang menjelaskan bahwa penerapan dimensi *SERVQUAL* secara komprehensif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Dominannya dimensi bukti fisik dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa lingkungan pelayanan yang nyaman, bersih, serta didukung oleh fasilitas dan peralatan yang memadai masih menjadi indikator utama yang digunakan pasien dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di tingkat puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pertama pasien ketika memasuki fasilitas pelayanan kesehatan mampu membentuk persepsi awal mengenai mutu pelayanan yang akan diterimanya. Fasilitas yang tertata dengan baik memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, dan memperkuat keyakinan pasien terhadap profesionalisme institusi pelayanan kesehatan. Temuan ini selaras dengan penelitian Al Rajab dan Andilah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian tersebut juga memperkuat temuan Gultom et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan rawat jalan.

Meskipun dimensi bukti fisik menjadi faktor yang paling dominan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tetap memberikan kontribusi yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konstruk multidimensional yang terbentuk melalui kombinasi pelayanan teknis dan pelayanan interpersonal yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang cepat, akurat, mampu memberikan rasa aman, serta disertai perhatian terhadap kebutuhan individu pasien akan memperkuat pengalaman positif selama menerima pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sabilu dan Binekada (2024) yang menyimpulkan bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* saling melengkapi dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil tersebut juga konsisten dengan penelitian Qoyimah dan Arifin (2026) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara menyeluruh berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien sekaligus membangun citra positif puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pasien di puskesmas sebaiknya tidak hanya difokuskan pada peningkatan fasilitas fisik, tetapi juga pada penguatan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Pelayanan yang humanis, komunikasi yang efektif, serta kemampuan memahami kebutuhan pasien menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Pendekatan tersebut akan meningkatkan pengalaman pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan primer. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Suhendri et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi faktor fasilitas, kualitas

pelayanan tenaga kesehatan, dan efektivitas proses pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Kismanto dan Murtopo (2023) yang menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bernung Kabupaten Pesawaran. Bukti fisik muncul sebagai faktor yang paling dominan, namun dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap memberikan kontribusi yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan tersebut mempertegas bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan kesehatan membutuhkan pendekatan yang komprehensif melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, percepatan pelayanan, pemberian rasa aman, serta penguatan hubungan interpersonal dengan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola puskesmas untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Bernung Kabupaten Pesawaran. Seluruh dimensi mutu pelayanan terbukti saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, dengan dimensi bukti fisik menjadi aspek yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan rasa aman, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui perbaikan sarana dan prasarana, penguatan kompetensi tenaga kesehatan, serta pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) agar kualitas pelayanan kesehatan primer semakin optimal.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa pengelola puskesmas dapat menjadikan dimensi-dimensi *SERVQUAL* sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Di sisi lain, penelitian ini masih terbatas pada satu puskesmas dengan desain *cross-sectional*, sehingga belum mampu menggambarkan perubahan kepuasan pasien dari waktu ke waktu maupun faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhinya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau *mixed methods*, melibatkan cakupan wilayah yang lebih luas, serta menambahkan variabel lain, seperti karakteristik pasien, efektivitas komunikasi tenaga kesehatan, akses pelayanan, dan implementasi kebijakan layanan primer, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dalam mendukung pengembangan model peningkatan mutu pelayanan kesehatan berbasis bukti.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
<https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>
- Amini, D., Mannas, Y. A., & Elvandari, S. (2026). Pelaksanaan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan dalam rangka perlindungan hukum bagi pasien di Puskesmas Kota Padang. *Unes Journal of Swara Justisia*, 9(4), 600–610. <https://doi.org/10.31933/wewr0063>
- Ariswati, L. D., Qadria, A. N., Muslim, M. F. S. R., Fakhi, M., Eriyanti, N. L., & Andrio, M. D. (2026). Evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan pendekatan SERVQUAL pada restoran cepat saji di Samarinda. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 2(2), 4244–4256. <https://doi.org/10.63822/byz5zh80>
- Berliana, S. M., Yuda, A., Rahem, A., Zairina, E., Hermansyah, A., Nugraheni, G., ... Athiyah, U. (2026). Profil kepuasan pasien terhadap pelayanan resep menggunakan SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*. *Media Pharmaceutica Indonesiana*, 8(1), 113–121.
<https://doi.org/10.24123/mpi.v8i1.8399>
- Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Diansyah, F. S., & Noviar, T. N. A. (2024). Hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kota Bandung. *Jurnal Riset Public Relations*, 4(2), 79–86.
<https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5289>
- Fakhrussy, A. I., Fahrudha, A., Wiliyanarti, P. F., & Haksama, S. (2026). Analisis integrasi model SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. *Jiip: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(4), 4039–4045.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v9i4.11053>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Kesya, C. R. A., & Saputra, I. (2026). Strategi efektivitas biaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan primer di pusat kesehatan masyarakat: *Literature review*. *Public Health Journal*, 3(1), 42–56. <https://doi.org/10.62710/bpk8p102>
- Khusni, W. A. Z., & Anjani, N. I. (2026). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pada implementasi integrasi layanan primer (ILP) di Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya: Studi observasional analitik *cross-sectional*. *Jurnal Anestesi*, 4(3), 395–406. <https://doi.org/10.59680/anestesi.v4i3.2597>
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Malintoi, C., Kolibu, F., & Tucunan, A. (2026). Hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Lentera Sehat Indonesia*, 5(1), 25–35.
<https://doi.org/10.57207/v4czj779>
- Putra, I. P. O. D. J., Laksmi, P. A., Yanti, N. K. S., Farmani, P. I., & Tunas, I. K. (2026). Besaran pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan: *Meta-analisis*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 14(1), 15–26.
<https://doi.org/10.14710/jmki.14.1.2026.15-26>



- Putri, E. B., Maksuk, M., & Utari, S. (2026). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 10(2), 40–51.
<https://doi.org/10.57214/jka.v10i2.1137>
- Purwanti, L., & Siahaan, A. A. (2026). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. *ANTHOR: Education and Learning Journal*, 5(4), 686–691.
<https://doi.org/10.31004/anthor.v5i4.943>
- Qoyimah, I., & Arifin, M. F. (2026). Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN di Kabupaten Tuban. *Borneo Nursing Journal*, 8(1), 2533–2540. <https://doi.org/10.61878/bnj.v8i1.433>
- Rismawati, D. H., & Susilo, E. (2025). Hubungan keterjangkauan pelayanan kesehatan primer dengan kepatuhan minum obat pada pasien hipertensi di daerah tertinggal Puskesmas Pimping, Kalimantan Utara. *Journal of Holistics and Health Sciences*, 7(2), 296–304.
<https://doi.org/10.35473/jhhs.v7i2.613>
- 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.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13342>
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan: Metode SERVQUAL di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806.
<https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.283>
- Saputra, A., Hajar, S., & Sari, M. T. (2024). Analisis kebijakan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas di Kota Medan. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 210–227. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10182>
- Sinurat, D., Pasaribu, H. N., Hasibuan, H. Y., Silalahi, M. V., & Situmorang, M. V. (2026). Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dosen: Studi investigasi menggunakan teori SERVQUAL. *Jurnal Niara*, 18(3), 843–852.
<https://doi.org/10.31849/v6gf8825>
- Suhendri, S., Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1).
<https://jurnal.unisa-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/1318>