

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH

Jumaidi¹

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email:jumaidistiaamt1@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas unit pelaksana teknis dinas Kabupaten/Kota yang mana harus bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Kualitas pelayanan adalah faktor penting dimana baik buruknya suatu instansi dapat diukur dengan baik atau buruknya dapat diukur dari kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Adapun kepuasan pasien merupakan fungsi dan persepsi/kerja atas kinerja dan harapan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang pernah berobat di Puskesmas Kecamatan Haruyan pada bulan juli yang berjumlah 217 orang. Sedangkan sampel yang diperoleh setelah menggunakan teknik accidental sampling dan dihitung menggunakan rumus slovin berjumlah 79 orang. Hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,724 pada signifikansi level 0,01. Hal demikian menunjukkan terdapat korelasi yang kuat dan hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel. Hubungan antar variabel positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, begitupula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah juga kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan agar Puskesmas Kecamatan Haruyan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap karena mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Kecamatan.

ABSTRACT

Puskesmas is a technical implementation unit of the Regency / City office which must be responsible for organizing health development in a work area. Service quality is an important factor where the good or bad of an agency can be measured by the quality of the products or services produced. Patient satisfaction is a function and perception / job of performance and expectations. The research method used is quantitative research and uses statistical formulas to help analyze the data and facts obtained. The population in the study were patients who had been treated at the Haruyan District Health Center in July, totaling 217 people. While the sample obtained after using accidental sampling technique and calculated using the slovin formula amounted to 79 people. The results of data analysis regarding service quality on patient satisfaction were obtained with a correlation value of the two variables of 0.724 at a significance level of 0.01. This shows that

there is a strong correlation and the hypothesis proposed by the researcher is accepted because there is a significant influence between the two variables. The relationship between variables is positive. This means that the higher the quality of service, the higher the patient satisfaction, and vice versa, the lower the quality of service, the lower the patient satisfaction. Based on the results of this study, it is hoped that the Haruyan District Health Center will provide services quickly and responsively because it has a direct influence on patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Community Health Center, District.*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yaitu Setiap orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial. Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan manajemen puskesmas. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran terus menerus, agar diketahui kekurangan dan kelemahan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya. Sedangkan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan dengan ekspektasinya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang memberikan kesan baik dengan produsen atau pemberi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemberi jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, sehingga pemberi pelayanan dapat mengidentifikasi keinginan konsumen.

Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yang dianggap merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya pelayanan kesehatan Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kab. HST adalah :

1. Dengan didukung Gedung yang lebih mumpuni dari puskesmas lain, seharusnya petugas dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan mencerminkan komitmen yang tinggi terhadap prinsip pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan salah satunya ialah dengan bertanggung jawab dalam melayani dan menangani pasien seperti memberikan informasi yang benar kepada pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas, memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya dan menghormati serta melindungi hak-hak pasien.

2. Kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat belum memenuhi harapan bagi yang berobat. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pasien, namun fakta dilapangan tidak sesuai harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan dengan maksimal. Faktanya banyak pasien yang harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan penanganan dikarenakan kurangnya petugas kesehatan disana, sehingga sulit untuk menangani pasien yang datang secara cepat.
- A. Kualitas adalah faktor penting dimana baik buruknya suatu instansi dapat diukur dengan baik atau buruknya dapat diukur dari kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan dalam menghasilkan suatu produk/jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.
 - B. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir, 2022).
 - C. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu. Menurut Kotler dalam (Candrianto, 2021) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas dan senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.
 - D. Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-undang kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat dijukan untuk memlihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok atau masyarakat.
 - E. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya diwilayah kerjanya (Permeskes, 2016).

F. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu, H_0 : tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Disamping itu, metode kuantitatif pengumpulan datanya dilapangan lebih mudah karena sumber informasi ditentukan dengan pasti sebelum pergi ke lapangan sesuai dengan sampel (responden) yang ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif. Dasar penelitian ini adalah survei, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian (Ismiyanto, 2021:5). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien umum yang pernah berobat di Puskesmas Haruyan pada bulan juli 2022 yang berjumlah 217 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental / Accidental Sampling*. Dan dari perhitungan menggunakan rumus slovin yang dikemukakan oleh Sunyonto (2013) maka jumlah sampel minimal dari 217 populasi dengan margin error 10% adalah 79 orang.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pernyataan yang disajikan terdiri dari pernyataan *favourable* dan *unfavourable*. Aitem disebut berarah *favourable* bila isinya mendukung, memihak atau menunjukkan ciri adanya atribut yang diukur. Sebaliknya, aitem yang isinya tidak mendukung atau tidak menggambarkan ciri atribut yang diukur disebut aitem *unfavourable*.

2. Observasi

Metode observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan penggalian data perilaku subjek secara luas, menangkap berbagai macam interaksi, dan secara terbuka

mengeksplorasi topic-topik yang akan diteliti. Observasi menjadi salah satu alat yang diakui validitas dan realibilitasnya, dan menjadi metode pengumpulan data yang paling sering digunakan oleh para peneliti (Ni'matuzahroh, 2018).

3. Dokumentasi

Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah dan dokumen. (Rodhi, 2022) Adapun dalam penelitian ini dokumen yang diperlukan peneliti dalam hal ini yaitu profil Puskesmas Haruyan, data kunjungan pasien 3 bulan terakhir yaitu juli, agustus, September dan data kepegawaian Puskesmas Haruyan.

4. Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun berdasarkan lima komponen yang terdiri dari 50 item. Skala ini menggunakan model *summated* dari Likert. Subyek diminta memilih satu alternative jawaban yang disediakan pada setiap pernyataan, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

5. Skala Kepuasan Pasien

Skala ini disusun untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan memperhatikan skor yang diperoleh melalui pengisian skala yang disebar oleh peneliti. Skala ini disusun berdasarkan pada dimensi kepuasan pasien. Skala ini terdiri dari 30 item yang terbagi menjadi 15 item *favourable* dan 15 item *unfavourable*.

C. Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*) yaitu dengan melihat apakah item-item dalam tes ini telah ditulis sesuai dengan batas domain ukur yang telah ditetapkan semula dan memeriksa yang hendak diungkap.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau

mendekati normal.

b. Uji linieritas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi nilai data hasil yang diperoleh, melalui uji linieritas akan menentukan Anareg yang digunakan. Apabila dari suatu hasil dikategorikan linier maka data penelitian diselesaikan dengan Anareg Linear. Sebaliknya apabila data tidak linear maka diselesaikan dengan Anareg non Linear.

2. Uji Korelasi Sederhana

Analisis kuantitatif dengan metode statistic yang digunakan adalah analisis korelasi linier sederhana. Korelasi yang membahas hubungan dua variabel disebut dengan korelasi linier sederhana. Koefisien korelasi yang tinggi menandakan besarnya hubungan diantara kedua variabel. Metode analisis korelasi linier sederhana ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 25 yang merupakan salah satu program computer yang digunakan dalam mengelola data statistik.

PEMBAHASAN

Penulis menyajikan data hasil penelitian berupa data primer yang telah diperoleh peneliti dilapangan. Data primer ini diperoleh melalui penyebaran angket/kuesioner penelitian kepada 70 responden yang terdiri masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penyajian data ini terdiri dari identitas respinden seperti jenis kelamin responden, usia, serta pendidikan terakhir dan variabel penelitian. Untuk pertanyaan yang menyangkut identitas responden tidak diberikan skor dan tidak dianalisa secara kuantitatif sedangkan untuk pernyataan mengenai variabel-variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien akan diberikan skor dan dianalisa secara kuantitatif pada variabel-variabel yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruyan, terdapat pengaruh yang signifikan dilihat pada nilai korelasi dari kedua variabel sebesar 0,724 pada signifikansi level 0,01. Hal demikian menunjukkan terdapat korelasi kuat. Nilai 0,724 berada pada 0,600 – 0,799 yang berarti kuat. maka didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan. Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel. Sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 52% sedangkan 48% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain seperti status sosial, keadaan ekonomi dan pekerjaan.

Hasil penghitungan skor variabel penelitian, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan Puskesmas Haruyan secara umum masih tergolong kurang baik dengan skor 173.5 dan variabel kepuasan pasien juga masih tergolong kurang baik dengan skor 138. Hubungan antar variabel positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, begitupula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah juga kepuasan pasien

Hasil penelitian ini dan kesimpulan tersebut sebelumnya, maka saran yang dapat peneliti ajukan sebagai berikut. Bagi institusi kualitas pelayanan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka di harapkan Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan untuk lebih menjaga kebersihan dan kerapian bangunan, ruangan dan penampilan. Kecepatan prosedur penerimaan pasien lebih ditingkatkan, juga kecepatan penyampaian layanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Kemudian menambah jumlah tenaga medis yang ahli dan profesional. Rasa tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan pasien dan keluarga pasien dengan segera mencari solusi permasalahan sehingga pasien tidak merasa diabaikan. Bagi petugas kesehatan agar memiliki kehandalan dalam menangani pasien dengan keterampilan yang mereka miliki seperti melakukan pemeriksaan untuk tensi darah, gula darah dan membuat resep obat dengan cekatan membuat pasien yakin akan sembuh dari tangan mereka. Daya tanggap petugas kepada pasien juga perlu ditingkatkan dengan mendengar keluhan-keluhan dengan cara meluangkan waktunya mendengarkan keluhan maupun keinginan pasien, sehingga pasien merasa bahwa petugas adalah ternan mereka untuk membuat penyakitnya sembuh.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini seperti variabel pekerjaan, status, agama dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Idara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Anonim. 2009. *Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*
- Anonim. 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Andrianto, P., & Agus, N. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. *Universitas Komputer Indonesia*, 48.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Firmansyah. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Duta Media.
- Gede, I. D. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang: MNC Publishing.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. (n.p.): Raja Grafindo.
- Herwanto, H. (2015). Pengaruh Kualitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. *Universitas Terbuka Jakarta*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kamaruddin. (2022). STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. (n.p.): Penerbit Qiara Media.
- Kurnia, D. (2013). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro*.
- Kotler & Keller. (2012). Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. (2015). (n.p.): Deepublish.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Ni'matuzahroh. (2018). *Observasi : Teori dan Aplikasi Dalam Psikologis*. Malang: Penerbit UNM.
- Noorrahman, M. F. (2020). The Role of Prosocial Behavior and Adversity Quotient Againsts Social Loafing in Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Vol.1, 16-25.
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Andalas University Press.
- Rodhi, N. N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Roflin, E., Andriyani, I., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sapri, Hermansyah, S., & Angreani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rinjang Kabupaten Sidenreg Rappang. *Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreg Rappang*.
- Sellang, K., Jamaluddin, D. H., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Epektifitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Jurnal Publik Reform UNDHAR*, 11.
- Widdoyoko. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.