



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS X PADA TAHUN 2024

Muhamad Fikri Sapardan¹ ✉, **Riyan Hadithya**²

^(1,2)Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung

ARTICLE INFO

Artikel history :

Submitted : 2024-05-24

Accepted : 2024-06-21

Publish : 2024-06-30

Kata kunci :

Kualitas Pelayanan,
Puskesmas, Pasien
Rawat Jalan

Keywords:

Service Quality,
Puskesmas, An
Outpatient

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Puskesmas adalah hal yang penting untuk diwujudkan, demi tercapainya suatu kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kutawaringin yaitu kepada pasien yang pernah atau sedang di rawat jalan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin. Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Sampel penelitian merupakan 120 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kutawaringin. Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner, observasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 120 pasien yang pernah berobat ke Puskesmas Kutawaringin skor 11.638 dengan nilai rata-rata 4,03, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung secara umum dapat dikatakan baik dan berkualitas dengan masuk kategori 5 yaitu sangat tinggi (4,21-5,00). Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin dikatakan baik dan berkualitas tinggi.

ABSTRACT

The quality of community health center services is an important thing to realize, in order to achieve satisfaction that will be felt by patients. This research was conducted at the Kutawaringin Community Health Center, namely on patients who had been or were currently undergoing outpatient treatment with the aim of finding out the quality of outpatient services at the Kutawaringin Community Health Center. This research design uses qualitative research and a descriptive approach. The research sample was 120 patients who had received health services at the Kutawaringin Community Health Center. Data collection was carried out by filling out questionnaires, observation and literature study. The results of the study show that of the 120 patients who had received treatment at the Kutawaringin Community Health Center, the score was 11,638 with an average value of 4.03, so it can be said that the quality of service at the Kutawaringin Community Health Center, Bandung Regency, can generally be said to be good and of good quality and is in category 5 namely high (4,21-5,00). The quality of outpatient services at the Kutawaringin Community Health Center is said to be good and of high quality.

✉ Corresponding Author:

Muhamad Fikri Sapardan
Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia
Telp. 082123109562
Email: muhamadfikrisprdn@gmail.com

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 menyatakan bahwa Puskesmas adalah lembaga kesehatan yang menyelenggarakan pekerjaan kesehatan masyarakat dan pekerjaan kesehatan perseorangan kelas satu dengan mengutamakan upaya promotif dan pencegahan di bidang kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan mengatasi masalah kesehatan pada keluarga, kelompok, dan masyarakat (PERMENKES, 2019).

Puskesmas merupakan lembaga yang didirikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi pelayanan kesehatan warga sekitar. Hal ini bertujuan untuk membangun dan mendukung tercapainya kemampuan hidup sehat masyarakat yang bertempat tinggal di dekat Puskesmas (Syaefulloh, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu lembaga pelayanan publik pemberi pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam sistem kesehatan nasional. Pasal 4 menyatakan bahwa misi Puskesmas adalah menyelenggarakan kebijakan kesehatan sesuai dengan tujuan pembangunan yaitu untuk mencapai tingkat kesehatan setinggi mungkin (Hasanah et al., 2021)

Setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama. Selain mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan, warga masyarakat Indonesia juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan hukum dan mendapatkan pendidikan (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Vanchapo, & Magfiroh, 2022).

Secara umum mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kelengkapan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar profesi dan pelayanan, memanfaatkan semaksimal mungkin sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau pusat kesehatan secara rasional dan efisien, serta diselenggarakan secara aman dan cara yang memuaskan. Etika hukum dan sosial budaya, dengan memperhatikan batasan dan peluang pemerintah dan masyarakat (Sudirman et al., 2023).

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu program pelayanan yang ada di setiap Puskesmas. Pelayanan ini adalah hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu lembaga kesehatan terbentuk saat pasien berkunjung. Jika kualitas pelayanannya buruk maka hal itu akan menjadi pertimbangan pasien untuk kunjungan selanjutnya, biasanya akan mencari tempat lain yang lebih baik. Memberikan pelayanan yang bermutu pada pelayanan rawat jalan akan meningkatkan kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas (Patria & Amatiria, 2017).

Fenomena yang terjadi di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung berdasarkan pengamatan peneliti berdasarkan ulasan di *Google Maps*, Puskesmas Kutawaringin menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan rawat jalannya sudah baik. Namun masih ada beberapa orang yang memberikan ulasan kurang puas mengenai kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin terutama di bagian dokter umum, pelayanan ruang tunggu obat dan pelayanan administrasi.

Hal ini menjadi daya tarik penulis untuk meneliti kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin khususnya di pelayanan rawat jalan, sehingga penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung.

Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik adalah kewajiban bagi perusahaan agar mampu bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima. Kualitas Pelayanan bisa diketahui apabila membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (Febriana, 2016).

Secara garis besar kualitas pelayanan biasa digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan merupakan layanan yang berkualitas. Dengan demikian kualitas pelayanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan kualitasnya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan fasilitas perusahaan yang diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, kebersihan serta penampilan karyawan (Aryska, 2017).

b. *Reliability* (Keandalan)

Merupakan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan pelayanan seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta lancar, sehingga akan memberikan efek positif terhadap kualitas pelayanannya. Dalam pelayanan kesehatan adalah penilaian pasien terhadap pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai ekspektasi yang diharapkan. Contohnya adalah menepati janji, memecahkan masalah dan kemampuan untuk mengurangi kesalahan (Ahmad et al., 2022).

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu terhadap orang sekitar terutama kepada orang yang sedang memerlukan bantuan. Memberikan pelayanan yang cepat (responsif) tidak membuat pelanggan menunggu tanpa alasan karena akan membuat persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan (Andayani, 2021).

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah kemampuan dan pengetahuan jasa yang diberikan dengan tepat, mampu memberikan informasi kepada pasien dengan jelas dan benar pada saat melakukan tindakan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Hal ini dipercaya akan meningkatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Rizal et al., 2021).

e. *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, berkomunikasi dengan baik, memiliki perhatian yang tinggi serta memahami yang diperlukan konsumen (Nasyrah et al., 2017).

Terdapat banyak faktor dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit atau pelayanan medis yang saling bergantung antar variabel untuk mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit seperti halnya hubungan antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan rumah sakit atau pelayanan medis lainnya, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa rumah sakit tersebut (Ahwazi & Cholifihani, 2016). Kepemimpinan dalam suatu organisasi dapat membantu mempercepat kegiatan yang sedang berlangsung, sehingga mengarah pada otoritas kepemimpinan. Memiliki manajer memudahkan rumah sakit untuk memberikan

layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan mempercepat operasi sehari-hari sehingga apa yang disebut wewenang manajer dapat berlangsung. Memiliki manajer memudahkan rumah sakit untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan (Anathasia & Dety, 2023).

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filosofi *postpositivisme*, yang digunakan untuk mempelajari kondisi benda alam (bukan eksperimen), dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan datanya bersifat triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif (Abdussamad, 2021). Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai masing masing variabel baik satu variabel atau lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan sistematis dan akurat mengenai populasi atau bidang tertentu (I, 2021).

Hal tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung. Dalam pemilihan responden penulis menggunakan rumus Ferdinand. Seluruh responden dengan jumlah 120 orang bersedia mengisi kuesioner yang disebarakan melalui *google form*.

Pada saat pelaksanaan, penulis menyebarkan kuesioner tentang 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keterangan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dengan total pernyataan sebanyak 24 butir. Kuesioner dihitung menggunakan skala likert yang memiliki 5 pilihan jawaban yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS) dengan nilai terkecil adalah 0 dan terbesar adalah 5.

Objek pada penelitian ini adalah di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung yang dilaksanakan pada bulan Maret-April tahun 2024.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan rumus Ferdinand karena populasi tidak diketahui jumlahnya dan berukuran besar.

$$N = 24 \times \sum vi$$

$$N = 24 \times 5$$

$$N = 120$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel yang diteliti

$\sum vi$ = Jumlah variabel Indikator

Jumlah indikator dalam penelitian ini ada 5, maka diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah 120 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data diperoleh melalui kuisisioner yang dirumuskan berdasarkan teori dan pendapat para ahli dan di isi oleh responden yang dilibatkan kemudian diolah menjadi sebuah informasi. Responden yang dilibatkan dalam pengambilan data sebanyak 120 orang dengan kriteria, pasien yang sedang rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin, pasien yang pernah berobat rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin, orang yang sedang atau pernah mengantar dan mendampingi pasien berobat di puskesmas kutawaringin.

Pengukuran yang dilakukan menggunakan skala likert dengan penilaian skor 5 = sangat setuju, skor 4 = setuju, skor 3 = kurang setuju, skor 2 = tidak setuju, skor 1 = sangat tidak setuju.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala likert dalam penelitian tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Nilawati & Fati, 2023).

Tabel 1
Frekuensi Kunjungan Responden

	Frekuensi	Jumlah
1 kali		42
1-3 kali		48
> 3 kali		30
Total		120

Sumber : *Diolah Peneliti (2024)*

Berdasarkan tabel 1 diatas menyebutkan bahwa karakteristik responden yang berobat ke Puskesmas Kutawaringin berdasarkan frekuensi kunjungan didominasi dengan jumlah kunjungan sebanyak 1-3 kali kunjungan dengan jumlah 48 orang, di posisi kedua yaitu kunjungan 1 kali dengan 42 orang, sementara di posisi terakhir jumlah kunjungan 3 kali dengan 30 orang. Hal ini bisa terjadi disebabkan karena dominan pasien jika mau mendapat rujukan harus lebih dari 2 kali kunjungan terlebih dahulu selain itu karena jarak puskesmas lebih mudah dijangkau dibandingkan ke rumah sakit.

Tabel 2
Nilai Rata-Rata Pernyataan

No	Pernyataan	Skor					Total	Rata-rata	Ket
		STS	TS	KS	S	SS			
1.	Fasilitas ruang tunggu pasien seperti Ac, kursi, majalah, toilet dll sangat memadai.	0	2	51	348	75	476	3,96	Tinggi
2.	Peralatan di Puskesmas Kutawaringin terawat dan bersih	0	0	6	368	130	504	4,2	Tinggi
3.	Lingkungan Puskesmas Kutawaringin terasa nyaman dan tertib	0	0	30	332	135	497	4,14	Tinggi
4.	Ruang Pemeriksaan terlihat rapih, bersih dan nyaman	0	0	6	356	145	507	4,22	Sangat Tinggi
5.	Para petugas selalu berpenampilan rapi	0	2	18	340	140	500	4,16	Tinggi
6.	Alur pelayanan di Puskesmas Kutawaringin mudah di mengerti	0	4	18	352	120	494	4,11	Tinggi
7.	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi tidak terlalu banyak	0	0	24	336	140	500	4,16	Tinggi
8.	Tersedianya dokter di instalasi gawat darurat pada setiap waktunya	0	6	93	304	50	453	3,77	Tinggi
9.	Biaya tagihan terperinci		2	27	356	105	490	4,08	Tinggi

No	Pernyataan	Skor					Total	Rata-rata	Ket
		STS	TS	KS	S	SS			
10.	Petugas Puskesmas Kutawaringin cepat tanggap membantu dan mengarahkan setiap pasien rawat jalan yang datang berobat	1	0	39	336	110	486	4,05	Tinggi
11.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	1	0	33	368	80	482	4,01	Tinggi
12.	Dokter yang bertugas bersedia melayani keluhan dari pasien	0	0	6	420	65	491	4,09	Tinggi
13.	Dokter selalu memberikan penjelasan tentang penyakit dan keluhan pasien	0	0	27	388	70	485	4,04	Tinggi
14.	Dokter yang bertugas selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0	51	344	85	480	4	Tinggi
15.	Dokter dan tenaga medis mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik	0	0	9	404	80	493	4,10	Tinggi
16.	Dokter dan tenaga medis melayani dengan ramah dan sopan	1	2	60	340	65	468	3,9	Tinggi
17.	Pasien merasa aman dan nyaman ketika diperiksa	1		21	388	75	485	4,04	Tinggi
18.	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang di tanyakan pasien	0	0	12	416	60	488	4,06	Tinggi
19.	Dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan yang baik	1	0	15	396	75	487	4,05	Tinggi
20.	Para petugas di Puskesmas Kutawaringin selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien.	2	2	36	348	90	478	3,98	Tinggi
21.	Dokter memberikan respon yang baik kepada pasien saat melakukan pemeriksaan	0	0	36	376	70	482	4,01	Tinggi
22.	Komunikasi yang baik selalu ditunjukkan oleh para petugas di Puskesmas Kutawaringin.	1	2	51	356	60	470	3,91	Tinggi
23.	Waktu yang disediakan untuk konsultasi terpenuhi dengan baik	1	0	63	344	60	468	3,9	Tinggi
24.	Para petugas selalu memberikan perhatian dan peduli terhadap kepentingan pasien	2	0	42	360	70	474	3,95	Tinggi
Rata-rata							11.638	96,89	
Total Rata-rata								4,03	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 2 menyebutkan bahwa pernyataan yang paling tinggi nilainya adalah pernyataan no.4 yaitu “Ruang Pemeriksaan terlihat rapi, bersih dan nyaman”

mendapatkan skor 507 dengan rata-rata nilai 4,22 termasuk kategori sangat tinggi karena berada pada interval skor (4,21 – 5,00). Mendapatkan nilai sangat tinggi karena memang ruangan pemeriksaan yang terlihat rapi dan bersih sehingga membuat pasien nyaman ketika diperiksa oleh dokter dan petugas puskesmas. Selain itu, petugas yang selalu berpenampilan rapi dan lingkungan yang terawat dan terjaga kebersihannya sehingga menambah kesan kenyamanan bagi para pasien ketika ingin berobat ke Puskesmas Kutawaringin.

Selain mendapatkan nilai sangat tinggi, tentunya terdapat juga pernyataan yang mendapatkan nilai dan skor paling rendah yaitu pada pernyataan no.8 tentang “Tersedia nya dokter di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada setiap waktunya” mendapatkan skor 453 dengan rata-rata nilai 3,77 masuk kategori tinggi karena berada pada interval skor (3,41– 4,2). Dinilai tinggi karena setiap ada pasien yang berobat ke Puskesmas Kutawaringin selalu ada dokter yang sigap di Instalasi Gawat Darurat (IGD) bahkan bisa mengantarkan rujukan ke rumah sakit jika tidak bisa di tangani di puskesmas. Namun demikian, pihak puskesmas bisa menambah dokter di Instalasi Gawat Darurat karena jika salah satu dokter yang bertugas berhalangan hadir bisa digantikan dengan dokter yang lain, karena mungkin ada beberapa responden yang menilai kinerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) kurang maksimal sehingga mendapatkan nilai terendah di penelitian ini walaupun nilai dan skornya masih berada dalam kategori tinggi.

Dengan demikian hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung berdasarkan hasil 5 dimensi, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara umum mendapatkan nilai tinggi dengan skor akhir 11.638 dengan rata-rata nilai 4,03 termasuk kategori sangat tinggi karena berada dalam interval skor (4,21-5,00). Dinilai tinggi karena secara keseluruhan Puskesmas Kutawaringin memang memiliki kualitas yang sangat baik dari segala dimensi yang diuji. Puskesmas Kutawaringin memang mengutamakan pelayanan yang berkualitas agar menjaga kepuasan pasien yang berkunjung dan berobat ke Puskesmas Kutawaringin.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Guspianto tentang kehandalan (*reliability*) yaitu bagaimana penyedia layanan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pasien (Guspianto et al., 2023). Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian Suci pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Kalapa Nunggal masuk dalam kategori puas, khususnya mengenai kuesioner tentang saran yang diberikan sangat bijaksana (Suci, 2020).

Hasil penelitian lain menunjukkan adanya keterkaitan daya tanggap dengan kepuasan pasien sehingga indikator daya tanggap harus selalu diperhatikan secara berkala karena selalu menyesuaikan waktu dan kebutuhan pasien yang selalu bervariasi (Christiani Nababan et al., 2020). Namun ketika tingkat kualitas rendah, penelitian Ekasari pada tahun 2017 mengemukakan bahwa indikator empati dapat ditingkatkan jika karyawan bersedia meningkatkan kinerjanya (Ekasari et al., 2017).

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa faktor agar menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan variabel yang sama seperti, menambah jumlah sampel agar data lebih akurat, menggunakan metode kuantitatif agar hasil penelitian lebih akurat serta menambahkan variabel serta indikator yang lain didalam penelitiannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kutawaringin yang menghasilkan skor 11.638 dengan nilai rata-rata 4,03, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung secara umum dapat dikatakan baik dan berkualitas dengan masuk kategori 5 yaitu sangat tinggi karena berada pada skor interval (4,21-5,00). Dinilai tinggi karena merujuk dari kelima dimensi yang diteliti sebagai berikut:

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) mendapatkan hasil baik dengan kategori tinggi, karena para pasien merasakan dengan nyata fasilitas yang berada di Puskesmas Kutawaringin mulai dari lingkungan yang terjaga dan bersih hingga fasilitas yang terawat dan memadai.
2. Dimensi *reliability* (keandalan) mendapatkan hasil baik dengan kategori tinggi, karena pasien dan pengunjung Puskesmas Kutawaringin mendapatkan pelayanan yang baik para petugas baik tenaga medis dan dokter maupun petugas parkir dan satpam dapat diandalkan sehingga memberikan kualitas yang baik kepada performa Puskesmas Kutawaringin.
3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mendapatkan hasil baik dengan kategori tinggi, ketanggapan para petugas Puskesmas Kutawaringin dinilai baik karena selalu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pelayanannya.
4. Dimensi *assurance* (jaminan) mendapatkan hasil baik dengan kategori tinggi, para petugas Puskesmas Kutawaringin baik dari tenaga medis hingga dokter mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni, hal ini tentunya memberikan rasa jaminan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung.
5. Dimensi *empathy* (empati) mendapatkan hasil baik dengan kategori tinggi, dinilai baik karena koordinasi antara petugas Puskesmas Kutawaringin terjaga dengan baik sehingga memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien yang berobat di Puskesmas Kutawaringin Kabupaten Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Dr. H. Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv Syakir Media Press.
- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Ahwazi, T., & Cholifihani, M. (2016). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016*. 5.
- Anathasia, S. E., & Dety, M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Andayani, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat*. 6.
- Aryska, M. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*. 4(1).

- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145–168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Iv Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(4), 223. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i4.33339>
- I, M. L. M. J. (2021). In *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Nasyrah, Darwis, & Hasmin. (2017). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar / Nasyrah / Jurnal Mirai Management. <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/45/44>
- Nilawati, & Fati, N. (2023). *Metodologi Penelitian*. Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh. <http://ppnp.ac.id/>
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, Xiii(1).
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>
- Suci, Sheandy. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal*.
- Sudirman, Yanuarti, R., & Oktarianita. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Ara Digital Mandiri*.
- Syaefulloh. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 27. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Vanchapo, A., & Magfiroh,. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.