MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PAJANG KOTA SURAKARTA

Rizky Winita Octaviani[1], Rizka Licia[2], Resia Perwirani[3]
[123] Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

Email: winitarizky@gmail.com[1], rizka.licia@gmail.com[2], resiaperwirani@gmail.com[3]

Abstract

Registration service quality influences patient satisfaction because it represents the first interaction between patients and healthcare facilities. This study aimed to examine the relationship between outpatient BPJS patient satisfaction and the quality of registration services based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach with a cross-sectional design was applied. The study involved 110 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Spearman Rank test. The results showed significant relationships between all dimensions of registration service quality and patient satisfaction. The correlation coefficients were 0.773 (p=0.000) for tangibles, 0.496 (p=0.000) for reliability, 0.556 (p=0.000) for responsiveness, 0.312 (p=0.001) for assurance, and 0.581 (p=0.000) for empathy. Among the five dimensions, tangibles had the strongest correlation with patient satisfaction. The findings indicate that registration service quality is significantly associated with the satisfaction level of outpatient BPJS patients at Pajang Public Health Center, Surakarta.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, BPJS, registration service, SERQUAL*

Abstrak

Kualitas layanan pendaftaran berpengaruh pada kepuasan pasien karena merupakan interaksi pertama antara pasien dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan kualitas layanan pendaftaran yang dinilai melalui *tangibles, kehandalan, responsivitas, jaminan,* dan *empati*. Metode penelitian ini kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 110, dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner lalu dianalisis dengan metode uji Spearman Rank. Hasil analisis menunjukkan keberadaan keterkaitan kuat antara masing-masing aspek kualitas layanan pendaftaran dan tingkat kepuasan dari pasien. Nilai korelasi untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: tangibles (r=0,773; p=0,000), kehandalan (r=0,496; p=0,000), responsivitas (r=0,556; p=0,000), jaminan (r=0,312; p=0,001), dan empati (r=0,581; p=0,000). Diantara lima dimensi tersebut, tangibles menunjukkan nilai korelasi tertinggi. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada proses pendaftaran menunjukkan hubungan yang

Article History
Received: Agustus 2026
Reviewed: Agustus 2026
Published: Agustus 2026

Plagirism Checker No 950
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Medic Nutricia

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Pajang Kota Surakarta.

Kata kunci: pelayanan pendaftaran, kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS, SERVQUAL.

A. PENDAHULUAN

Kualitas layanan adalah elemen penting dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, karena dapat memengaruhi pandangan dan penilaian pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Jika layanan yang disampaikan berkualitas tinggi, pengguna kemungkinan besar akan merasakan kepuasan. Di bidang kesehatan, pentingnya mutu pelayanan sangat diperhatikan, karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pasien dan juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan. Oleh karena itu, tiap fasilitas pelayanan kesehatan harus berusaha untuk menyajikan layanan yang yang berfokus pada kebutuhan pasien dengan tetap memperhatikan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan. (Aryanti et al., 2022).

Puskesmas merupakan ruang lingkup pelayanan kesehatan tingkat awal yang memainkan peranan penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Sebagai layanan pertama yang diterima pasien, proses pendaftaran menjadi awal terjalinnya interaksi dengan fasilitas kesehatan. Tugas dari pelayanan pendaftaran adalah mencatat identitas pasien, mengurus administrasi layanan, serta mengarahkan pasien menuju layanan yang dibutuhkan. Proses pendaftaran yang teratur dapat memberikan dampak positif pada efektivitas layanan di tahap selanjutnya, sehingga kualitas layanan di tahap ini perlu diperhatikan karena berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Anggit & Setyorini, 2022).

Kepuasan pasien kerap digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan layanan kesehatan. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi mereka. Pasien biasanya merasa puas jika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi yang ada. sedangkan layanan yang tidak memenuhi ekspektasi berisiko menurunkan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, sangat penting untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala sebagai langkah untuk memperbaiki mutu layanan kesehatan (Nasution & Harahap, 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari beberapa elemen meliputi tangible, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Kelima elemen ini digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, semakin besar rasa puas yang dirasakan oleh pasien.Di sisi lain, mutu pelayanan yang kurang optimal dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien (Suprapto Baan, 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu, mutu layanan diketahui berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian (Anisa Dwi, 2025) menyatakan kualitas layanan berhubungan kuat dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian (Sinaga et al., 2024) menunjukkan dimensi bukti fisik, responsivitas, dan empati berdampak pada kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini menjelaskan mutu layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Meskipun banyak studi telah dilakukan mengenai mutu layanan dan kepuasan pasien, sebagian besar berfokus pada layanan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lain dengan karakteristik responden yang berbeda. Penelitian yang secara khusus menganalisis mutu layanan pendaftaran pasien BPJS untuk perawatan jalan di puskesmas masih tergolong terbatas. Selain itu, beberapa studi yang menilai semua dimensi SERVQUAL sekaligus pendaftaran pasien BPJS di puskesmas juga masih sedikit (Ramadhan et al., 2021).

Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam penelitian yang perlu ditelusuri lebih dalam. Studi ini memperkenalkan terobosan dengan mengkaji keterkaitan antara kualitas

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

layanan pendaftaran yang berdasarkan mengenai lima aspek dari SERVQUAL serta kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan layanan di Puskesmas Pajang, Surakarta. Penelitian ini juga dilakukan di puskesmas yang telah memanfaatkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sehingga memberikan pandangan mengenai kualitas layanan pendaftaran di era digitalisasi dalam sistem pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer.

Sehubungan dengan penjelasan tersebut, analisis mengenai hubungan kualitas pendaftaran yang mencakup dimensi *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Pajang Surakarta menjadi tujuan dalam penelitian ini. Diharapkan temuan dari studi ini dapat dijadikan pedoman bagi pihak puskesmas untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pendaftaran serta meningkatkan kepuasan pasien secara terus-menerus.

B. METODE

Rancangan penelitian yang diterapkan adalah cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan informasi dilakukan melalui kuesioner yang ditujukan kepada pasien BPJS rawat jalan. Dalam studi ini, jumlah responden yang menjadi sampel adalah 110 orang, yang dihitung dengan rumus Slovin dan pengambilan sampelnya secara acak. Variabel yang dianalisis mencakup mutu pelayanan pendaftaran yang dilihat dari dimensi bukti fisik, reliability, responsivitas, assurance, dan empaty, dan kepuasan pasien. Untuk mengidentifikasi hubungan antara kedua variable tersebut, analisis data menggunakan univariat dan bivariat melalui uji Spearman Rank (α=0,05).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Univariat

Penelitian ini melibatkan individu peserta BPJS yang berkunjung untuk mendapatkan layanan di bagian pendaftaran Puskesmas Pajang Kota Surakarta sebagai partisipan. Semua partisipan yang ikut serta telah memenuhi kriteria pemilihan, yaitu pasien BPJS yang telah merampungkan proses pendaftaran dan bersedia untuk berkontribusi sebagai responden dalam studi ini. Karakteristik dari para responden disajikan dalam tabel berikut:

1. Karakteristik Usia Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakter Responden	f	%
Usia		
18-25 tahun	17	15,45
26-44 tahun	38	34,55
45-59 tahun	45	40,91
60-66 tahun	10	9,09
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	30
Perempuan	77	70
Pendidikan		
SD	7	6,4
SMP	19	17,3
SMA	66	60.0
D3	6	5,5
S1	12	10,9
Pekerjaan		

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

Ibu Rumah Tangga	33	30,0
Swasta	35	31,8
Wiraswasta	40	36,4
ASN/PNS	2	1,8

Dilihat dari tabel 1, responden penelitian terbanyak adalah perempuan 77 orang (70%), sedangkan laki-laki berjumlah 33 orang (30%). Kebanyakan responden memiliki tingkat pendidikan SMA 66 orang (60,0%), diikuti SMP 19 orang (17,3%), S1 12 orang (10,9%), SD 7 orang (6,4%), dan D3 6 (5,5%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas berstatus wiraswasta 40 orang (36,4%), kemudian pekerja swasta 35 orang (31,8%), ibu rumah tangga 33 orang (30,0%), dan ASN/PNS 2 orang (1,8%).

Analisis Bivariat

1. Hubungan Dimensi Tangibles terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Dimensi Tangibles terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Koefisiensi (p)	Signifikansi (p-value)	Kekuatan Hubungan	Kesimpulan
Tangibles-Kepuasan Pasien	0,773	0,000	Kuat	Ada hubungan signifikan

Hasil Spearman Rank menunjukkan dimensi *tangibles* memiliki koefisien korelasi 0,773, nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil ini menyatakan terdapat hubungan kuat antara *tangibles* dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Kekuatan hubungan yang tergolong kuat dan positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, penampilan petugas, serta sarana pelayanan yang tersedia dapat diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien.

2. Hubungan dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan dimensi Reliability terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Koefisiensi (p)	Signifikansi (p-value)	Kekuatan Hubungan	Kesimpulan
Reliability-Kepuasan Pasien	0,496	0,000	Kuat	Ada hubungan signifikan

Berdasarkan hasil uji, didapatkan nilai koefisien korelasi untuk dimensi keandalan adalah 0,496 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini menyatakan terdapat hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien.

3. Hubungan dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan dimensi Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Koefisiensi (p)	Signifikansi (p-value)	Kekuatan Hubungan	Kesimpulan
Responsieveness-Kepuasan Pasien	0,556	0,000	Kuat	Ada hubungan signifikan

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

Dari analisis diperoleh nilai p=0,000 (<0,05) dan r=0,556 pada dimensi *responsiveness*. Hasil tersebut menandakan bahwa antara daya tanggap petugas dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terdapat hubungan. Korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin optimal petugas dalam memberikan respons terhadap kebutuhan pasien.

4. Hubungan dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan dimensi Assurance terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Koefisiensi (p)	Signifikansi (p-value)	Kekuatan Hubungan	Kesimpulan
Assurance-Kepuasan Pasien	0,312	0,001	Cukup	Ada hubungan signifikan

Pengujian Spearman Rank menunjukkan hasil signifikansi 0,001 (<0,05) dengan koefisien korelasi sebesar 0,312. Temuan ini mengindikasikan hubungan kuat antara *assurance* dan kepuasan pasien BPJS rawat. Hubungan positif ini sudah cukup untuk mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya keterampilan petugas dalam memberi pelayanan yang meyakinkan, profesional, dan mampu menumbuhkan rasa percaya pada pasien, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung semakin tinggi.

5. Hubungan dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan antara dimensi Emphaty dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Korelasi Koefisiensi (p)	Signifikansi (p-value)	Kekuatan Hubungan	Kesimpulan
Emphaty-Kepuasan Pasien	0,581	0,000	Kuat	Ada hubungan signifikan

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan dimensi empati memiliki nilai r sebesar 0,581 dengan nilai p= 0,000 (p<0,05). Temuan ini menyatakan dimensi empati dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan memiliki hubungan. Nilai korelasi yang tergolong kuat dan berarah positif menunjukkan bahwa semakin tinggi perhatian, kepedulian, serta kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung semakin meningkat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dimensi dari kualitas layanan pendaftaran yang mencakup aspek fisik, keandalan, kecepatan, jaminan, dan empati terbukti berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas Pajang di Kota Surakarta (p<0,05). Hasil korelasi menunjukkan dimensi *tangibles* berhubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien (r=0,699). Temuan ini menunjukkan kualitas pendaftaran berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi *tangibles*, temuan penelitian mengindikasikan adanya koneksi positif yang kuat dengan kepuasan pasien (r=0,773; p=0,000). Dari hasil tersebut dapat di simpulkan, semakin baik fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Sarana prasarana yang memadai, kebersihan area pelayanan, ketersediaan alat bantu, serta

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

penampilan petugas yang bersih dan rapi adalah faktor-faktor yang memengaruhi pandangan pasien. Pasien biasanya lebih merasa nyaman dan puas ketika menerima layanan di tempat yang bersih, teratur, dan dilengkapi dengan fasilitas yang layak. Temuan ini konsisten dengan studi sebelumnya (Anisa Dwi, 2025) yang membuktikan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas. Penelitian lain (Prihantini et al., 2024) juga mengungkapkan lingkungan fisik layanan berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Terdapat hubungan dimensi *reliability* dan kepuasan pasien (r=0,496; p=0,000), meskipun tingkat kekuatan hubungannya tergolong rendah. Penemuan ini menunjukkan ketepatan, presisi, dan konsistensi dalam pelayanan memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kemampuan petugas dalam memverifikasi data, memberikan layanan sesuai dengan prosedur, dan mengurangi kesalahan administratif berperan dalam meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan. Hasil ini selaras dengan (Rifai et al., 2024) menyatakan keandalan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Di sisi lain, penelitian (Agra, 2023) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tidak ada pengaruh dimensi *reliability* dan kepuasan pasien.

Dimensi *responsiveness* diperoleh berhubungan dengan kepuasan pasien (r=0,556; *p*=0,000). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan pasien, serta menyelesaikan permasalahan administrasi mendukung peningkatan kepuasan pasien. Pendaftaran yang cepat dan responsif dapat mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pendaftaran. Hasil penelitian ini sesuai dengan (Rifai et al., 2024) dan (Prihantini et al., 2024) yang menjelaskan daya tanggap petugas dan kecepatan pelayanan menjadi hal-hal yang berperan dalam kepuasan pasien rawat jalan.

Dimensi *assurance* juga berhubungan dengan kepuasan pasien (r=0,312; *p*=0,001). Rasa aman kepercayaan pasien selama proses pelayanan dapat terbentuk melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme petugas. Peningkatan jaminan pelayanan yang diberikan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien. Temuan ini mendukung penelitian (Rifai et al., 2024) dan (Agra, 2023) yang menunjukkan bahwa *assurance* sangat berpengaruh pada kepuasan pasien.

Dimensi empati memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan pasien (r=0,581; *p*=0,000). Perilaku ramah, perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman yang positif. Pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung memiliki kepuasan yang s emakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Anasari, Wa Ode, 2025) yang mengindikasikan hubungan berarti empati dan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS untuk perawatan jalan. Penemuan serupa juga disampaikan oleh (Agra, 2023) yang mengungkapkan empati memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pendaftaran berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dimensi yang dapat dilihat secara langsung berhubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien, mengindikasikan bahwa keadaan fasilitas fisik suasana layanan tetap hal utama yang diperhatikan oleh pasien. Oleh sebab itu, kualitas layanan harus ditingkatkan terus-menerus dengan cara, perbaikan fasilitas pelayanan maupun peningkatan kompetensi dan kualitas interaksi petugas dengan pasien.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dari studi ini, dapat disimpulkan bahwa semua aspek kualitas pendaftaran (tangibles, keandalan, responsif, jaminan, dan empati) mempunyai hubungan kuat terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Aspek *tangibles* menunjukkan keterkaitan yang paling kuat dengan nilai signifikansi 0,000.

Saran

Puskesmas Pajang Kota Surakarta diharapkan bisa mempertahankan standar pelayanan pendaftaran yang sudah baik dan terus meningkatkan aspek keandalan layanan, responsivitas petugas, dan kualitas interaksi dengan pasien. Selain itu, pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien. Penelitian berikutnya diharapkan bisa meneliti faktor lain yang berpengaruh pada kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, sistem informasi pendaftaran, dan karakteristik pasien.

Ucapan Terima Kasih

Penulis sampaikan terimakasih kepada Puskesmas Pajang Kota Surakarta atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga berterima kasih kepada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta, dosen pembimbing serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Dukungan, arahan, dan bantuan yang diberikan sangat berarti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

E. DAFTAR PUSTAKA

Agra, dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review*. *6*(6), 1025–1032.

Anasari, Wa Ode, L. A. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024*. *5*(April), 1–15.

Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. *3*(1).

Anisa Dwi, D. (2025). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri kesehatan . Pelayanan yang ramah , cepat , dan efisien akan menumbuhkan kepercayaan*. *3*(75).

Aryanti, N., Firman, A., Rahim, D. R., & Aryanti, N. (2022). *Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tinambung kabupaten polewali mandar*. *11*(2), 114–124.

Nasution, A. R., & Harahap, B. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan*.

Prihantini, I. S., Irianto, S. E., Rahayu, D., & Budiati, E. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024*. *6*(5), 2160–2172.

Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung*. *12*(2), 58–63.

Rifai, A., Hasibuan, R. K., Melda, S., Bangun, B., Widyaningsih, F., & Dian, S. N. (2024). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan*. *1*(03), 81–87.

Sinaga, M., Purba, D., & Pakpahan, S. I. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran BPJS*

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2026, Vol. 23 No. 4
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024. 59–71.

Suprapto Baan, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, *5*(1), 45–52. https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591