

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Matani Tomohon

Novianty Simbolon¹, Melky Pangemanan², Prycilia Pingkan Mamuaja³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado

Email: novisimbolon05@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Matani Tomohon berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri atas lima pasien rawat jalan dan satu tenaga kesehatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Matani Tomohon. Kebersihan lingkungan, prosedur pelayanan, ketanggapan petugas, kemampuan petugas, serta komunikasi dinilai baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kursi ruang tunggu, area parkir yang sempit, waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, dan masih adanya petugas yang dinilai kurang ramah. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Matani Tomohon telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: Persepsi Pasien, SERVQUAL, Puskesmas

Abstract

The quality of healthcare services is one of the factors influencing patient satisfaction in healthcare facilities. This study aims to explore outpatients' perceptions of the quality of healthcare services at the Matani Tomohon Community Health Center based on five dimensions of SERVQUAL: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Informants were selected using a purposive sampling technique, consisting of five outpatients and one healthcare professional. Data were collected through in-depth interviews and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that patients generally have a positive perception of the quality of healthcare services at the Matani Tomohon Community Health Center. Environmental cleanliness, service procedures, staff Responsiveness, staff competence, and communication were all considered good. However, several obstacles remained, such as limited waiting room seating, narrow parking areas, long wait times, and staff perceived as unfriendly. Based on these results, it can be concluded that the quality of healthcare services at the Matani Tomohon Community Health Center has been good, but several aspects still require improvement.

Keywords: Patient Perception, SERVQUAL, Community Health Center

1. PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas adalah fasilitas tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2024). Puskesmas juga merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang juga sangat

penting di Indonesia dan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, terjangkau, adil dan merata. Dalam memenuhi harapan pasien sebagai pelanggan, maka Puskesmas diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan strategi perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan (Rombon *et al.*, 2021).

Dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) mengembangkan konsep *servqual* yang terdiri dari lima dimensi yakni, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien.

Puskesmas Matani merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di wilayah kota Tomohon yang memberikan berbagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang paling sering digunakan oleh masyarakat karena memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi kesehatan tanpa memerlukan perawatan inap. Oleh karena itu, kualitas pelayanan rawat jalan sangat berpengaruh terhadap persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Matani, diketahui bahwa data kunjungan pasien di Puskesmas Matani tahun 2025, rata-rata mencapai sekitar 60 pasien per hari. Berdasarkan standar operasional (SOP) pelayanan rawat jalan, waktu pelayanan yang seharusnya diberikan kepada pasien berkisar antara 5-10 menit. Akan tetapi, dalam kenyataannya waktu tunggu yang dialami pasien dapat mencapai 30 menit bahkan lebih sebelum mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan antrean yang cukup panjang dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Lamanya waktu tunggu tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga berkaitan dengan dimensi *Reliability* (keandalan) dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien hanya akan merasa puas jika layanan yang diterima sesuai standar, responsif, dan memberikan rasa aman. Ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman layanan, terutama dalam aspek waktu tunggu dan ketepatan jadwal, merupakan penyebab utama ketidakpuasan pasien yang menilai kualitasnya buruk (Pasaribu *et al.*, 2026).

Selain permasalahan waktu tunggu pelayanan, sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan juga menjadi perhatian bagi pasien. Beberapa pasien menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terkadang dirasakan kurang ramah dalam berinteraksi dengan pasien. Kondisi ini berkaitan dengan dimensi *Empathy* (empati) dalam pelayanan kesehatan, dimana tenaga kesehatan diharapkan mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta komunikasi yang baik kepada pasien. Sikap petugas yang kurang ramah juga dapat mempengaruhi dimensi *Assurance* (jaminan), karena dapat mengurangi rasa percaya dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Di sisi lain, kondisi fasilitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien menilai bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia di Puskesmas Matani masih kurang memadai, seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman serta keterbatasan sarana penunjang pelayanan. Kondisi tersebut berkaitan dengan dimensi *Tangible* (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, serta lingkungan pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan kesehatan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun, sebagian besar penelitian tersebut cenderung mengutamakan pengukuran kepuasan pasien dengan menggunakan metode kuantitatif, terutama melalui distribusi kuesioner. Metode

ini biasanya hanya menghasilkan data dalam bentuk angka dan presentase, sehingga tidak dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengalaman, keluhan dan pandangan pasien saat menerima pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat diperlukan karena persepsi pasien adalah salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi pasien dapat memberikan gambaran tentang seberapa baik layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis pengalaman, pandangan, dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Matani, Kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara, selama bulan April 2026.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah atau sedang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Matani yang berlokasi di kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara dan bersedia menjadi informan dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik, yaitu wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi struktur menggunakan pedoman wawancara untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa catatan lapangan, foto, dan dokumen terkait yang relevan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Analisis data dilakukan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan dokumentasi; reduksi data dengan merangkum, memilih, dan menentukan hal-hal yang penting, fokus pada isu-isu utama; penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dengan menggabungkan hasil wawancara; serta penarikan kesimpulan berupa penjelasan atau gambaran antar data yang dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh kesimpulan yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap lima informan yang merupakan pasien yang pernah atau sedang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Matani Tomohon dan satu petugas kesehatan, terdiri dari lima perempuan dan satu laki-laki, yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan yang bersedia untuk diwawancara. Hasil Penelitian disajikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).

1). Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari hasil penelitian pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*), mayoritas informan menilai bahwa keadaan kebersihan ruang pelayanan di Puskesmas Matani sudah cukup baik. Namun beberapa informan mengungkapkan bahwa fasilitas ruang tunggu masih kurang memadai, terutama terkait jumlah kursi yang terbatas saat jumlah pasien meningkat dan area parkir dinilai sempit dan tidak nyaman untuk pengunjung yang menggunakan kendaraan.

2). Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dimensi keandalan (*Reliability*) dinilai cukup baik karena pelayanan di Puskesmas Matani telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas juga dinilai mampu memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun demikian masih ada beberapa masalah yang muncul dalam proses pelayanan seperti pasien yang tertinggal dalam antrean karena banyaknya pasien dan gangguan pada sistem pelayanan.

3). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan cukup responsif dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi yang diperlukan pasien serta membantu mereka yang menghadapi kesulitan selama proses pelayanan. Namun beberapa informan mengungkapkan bahwa kadang-kadang respon dari petugas melambat ketika jumlah pasien meningkat. Beberapa pasien juga harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan penjelasan dari staf, terutama saat antrian pelayanan sangat padat.

4). Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan (*Assurance*), mayoritas informan mengungkapkan bahwa mereka yakin terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan oleh petugas di Puskesmas Matani. Kepercayaan pasien muncul karena mereka menilai pelayanan yang mereka terima cukup baik, ketersediaan obat terjamin dan tenaga medis dapat menjelaskan penyakit serta pengobatan dengan baik. Namun masih ada beberapa tantangan dalam komunikasi terutama pada pasien yang lanjut usia yang kesulitan mendengar penjelasan dari petugas.

5). Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian dalam dimensi empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan bahwa petugas menunjukkan perhatian dan empati kepada pasien selama proses pelayanan. Petugas dianggap mampu membantu pasien yang menghadapi kesulitan dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh pasien. Namun, beberapa informan juga mengindikasikan bahwa masih ada petugas yang kurang ramah dan sabar saat melayani pasien. Sikap seperti ini membuat beberapa pasien merasa enggan untuk mengajukan pertanyaan lebih lanjut kepada petugas.

b. Pembahasan

1). Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penilaian informan pada kebersihan ruangan di Puskesmas Matani sudah “cukup baik”, baik pada kebersihan ruangan pelayanan maupun kebersihan toilet. Pada penelitian Robbanidan Lukitasari (2025) yang menyebutkan bahwa kebersihan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Namun terkait fasilitas ruang tunggu masih kurang memadai, terutama terkait jumlah kursi yang terbatas saat jumlah pasien meningkat dan area parkir dinilai sempit dan tidak nyaman untuk pengunjung yang menggunakan kendaraan. Penelitian Dewi *et al.*, (2022) menegaskan bahwa kenyamanan sangat terkait dengan kebersihan lingkungan, kebersihan toilet, kelengkapan fasilitas, dan alat medis. Kenyamanan merupakan elemen penting untuk menarik pasien dalam memastikan keberlanjutan proses pengobatan dan kepuasan dalam jenis layanan yang dapat dilihat atau diraba.

2). Keandalan (*Reliability*)

Dalam penilaian informan, secara umum dimensi keandalan (*Reliability*) dinilai cukup baik karena pelayanan di Puskesmas Matani telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penelitian dari Rahmani et al (2022) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas *Reliability* perlu diarahkan pada penetapan standar prosedur, penjadwalan layanan secara teratur, serta pengaturan informasi di antara para petugas kesehatan. Namun masalah muncul dalam proses pelayanan seperti pasien yang tertinggal dalam antrean karena banyaknya pasien dan gangguan pada sistem pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasnidiati dan Subawa (2020), yang mengungkapkan bahwa *Reliability* tidak hanya bergantung pada keberadaan SOP, tetapi juga pada konsistensi penerapannya. Menurut teori Parasuraman, keandalan adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat dan akurat. Oleh karena itu perlu ada peningkatan konsistensi dalam pelayanan agar kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat.

3). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Meskipun tenaga kesehatan cukup responsif dalam membantu pasien, terkadang respon dari petugas melambat ketika jumlah pasien meningkat. Beberapa pasien juga harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan penjelasan dari staf, terutama saat antrian pelayanan sangat padat. Lama waktu tunggu adalah faktor utama yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Semakin lama waktu tunggu, maka pandangan pasien mengenai kualitas pelayanan cenderung menurun (Ginting et al., 2021).

Tingkat responsivitas petugas harus lebih optimal di semua situasi layanan. Penelitian oleh Luthfi et al., (2023) menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan dalam responsivitas tugas agar pasien merasa lebih nyaman selama menerima pelayanan kesehatan.

4). Jaminan (*Assurance*)

Kepercayaan pasien muncul karena mereka menilai pelayanan yang mereka terima cukup baik, ketersediaan obat terjamin dan tenaga medis dapat menjelaskan penyakit serta pengobatan dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robbani dan Lukitasari (2025), yang menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan sikap perawat merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi dan pelayanan yang ramah perlu terus dilakukan agar pasien merasa lebih nyaman dan percaya terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Tantangan dalam komunikasi terutama pada pasien yang lanjut usia yang kesulitan mendengar penjelasan dari petugas menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi petugas perlu ditingkatkan agar semua pasien dapat memahami informasi yang diberikan dengan baik.

5). Empati (*Empathy*)

Pasien merasakan bahwa petugas menunjukkan perhatian dan empati kepada pasien selama proses pelayanan. Namun, beberapa informan juga mengindikasikan bahwa masih ada petugas yang kurang ramah dan sabar saat melayani pasien. Situasi ini menandakan bahwa aspek empati dalam pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ekaputri dan Djafar (2019) yang mengungkapkan bahwa perilaku petugas, terutama dalam hal keramahan dan kesabaran, memiliki pengaruh besar terhadap cara pandang pasien mengenai kualitas layanan kesehatan. Pasien biasanya merasa lebih puas ketika petugas bertindak dengan sikap yang ramah, sopan, dan menunjukkan perhatian.

Ketidakramahan petugas mungkin dipengaruhi oleh tingginya jumlah pasien serta beban kerja yang cukup berat, yang bisa menyebabkan rasa lelah saat memberikan pelayanan. Meskipun demikian, petugas kesehatan diharapkan tetap bisa menyediakan layanan yang ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada setiap pasien. Meskipun begitu peningkatan sikap

empati dan keterampilan komunikasi interpersonal petugas kesehatan sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Matani.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Matani Tomohon berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

- a. Dimensi *Tangible*, pasien menilai kebersihan ruang pelayanan sudah memadai dan nyaman, walaupun fasilitas ruang tunggu dan area parkir masih memerlukan perbaikan.
- b. Dimensi *Reliability*, layanan dianggap sudah sesuai prosedur, meskipun ada kendala yang dihadapi seperti pasien yang terlewat antrian.
- c. Dimensi *Responsiveness*, pegawai dianggap cukup cepat dalam membantu pasien, tetapi waktu tunggu masih terasa lama ketika jumlah pasien bertambah.
- d. Dimensi *Assurance*, pasien merasa yakin dengan layanan kesehatan yang diberikan karena staf mampu memberikan penjelasan yang cukup jelas tentang penyakit dan perawatan.
- e. Dimensi *Empathy*, sebagian besar pasien merasa diperhatikan dengan baik oleh petugas kesehatan, meskipun ada beberapa pegawai yang dianggap kurang ramah dalam memberikan layanan.

Secara keseluruhan, mutu layanan kesehatan di Puskesmas Matani Satu Kota Tomohon sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam hal fasilitas fisik, waktu tunggu layanan, serta sikap dan komunikasi pegawai kesehatan agar kualitas layanan kesehatan dapat lebih dioptimalkan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1-9.
- [2]. Ekaputri, R., & Djafar, N. (2019). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Akreditasi Dan Non Akreditasi Kabupaten Banggai. *Diagnosis Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(3), 241-246.
- [3]. Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60-67.
- [4]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [5]. Luthfi, F., Reynaldi, F., & Rahmi, M. (2023). Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 239–246. <https://doi.org/10.56211/pubhealth.v1i4.287>
- [6]. Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- [7]. Pasaribu, C. D. Y., Pajung, C. B., & Mamujaja, P. P. (2026). The Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction Level at the Old Tonsea Community Health Center in 2025. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 8(2), 1815-1823.

- [8]. Rahmani, H., Maleki, R., Ghanbari, M. K., & Behzadifar, M. (2022). Quality assessment of services in primary healthcare in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Ethiopian journal of health sciences*, 32(2), 453.
- [9]. Rasnidiati, K. A. P., & Subawa, N. S. U. (2020). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial Yapedumenu: Dr. Soetomo University*, 4(1).
- [10]. Robbani, I., & Lukitasari, L. (2025). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cangkuang. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 6(2), 422-433.
- [11]. Rombon, L., Podung, B., & Mamuja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Epidemia*, 2(2), 1-6.