

# GAMBARAN MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS KAKAS

**Valentsia Aqueena Kandouw<sup>1\*</sup>, Adisti A. Rumayar<sup>2</sup>, Ardiansa A. T. Tucunan<sup>3</sup>**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : aqueenakandouw@gmail.com

## ABSTRAK

Mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien yang tidak memerlukan rawat inap. Melalui observasi awal di Puskesmas Kakas ditemukan masalah yakni pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan masalah pada dimensi kehandalan (*reliability*). Puskesmas yang berkolaborasi dengan BPJS kesehatan berkewajiban dalam memberi pelayanan yang bermutu untuk pasien. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, maka dipakai SERVQUAL (*service quality*) yakni ada 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) serta daya tanggap (*Responsiveness*). Penelitian ini tujuannya supaya tahu terkait gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Kakas. Jenis penelitian yang dipakai yaitu kuantitatif deskriptif yang memakai metode survei dengan pendekatan studi potong lintang. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional (BPJS) di Puskesmas Kakas yang berjumlah 7.960 jiwa. Teknik pengambilan sampel yaitu memakai *quota sampling* dan penentuan jumlah sampel memakai rumus lemenshow dan jumlah sampel sebesar 96 responden. Hasil penelitian dari kelima dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta JKN menunjukkan bahwasanya, dari hasil kuesioner, sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Dimana, kebanyakan responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju ketimbang jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju pada setiap pernyataan.

**Kata kunci** : mutu jasa pelayanan kesehatan

## ABSTRACT

*The quality of outpatient healthcare services refers to the standard of care provided to patients who do not require hospitalization. Initial observations at Kakas Health Center revealed issues in the dimensions of tangibles and reliability. The health center, in collaboration with BPJS Health, is responsible for delivering high-quality services to patients. To measure patient satisfaction, the SERVQUAL (Service Quality) model was utilized, which consists of five dimensions of healthcare quality: reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. This study aims to describe the quality of outpatient healthcare services for JKN participants at Kakas Health Center. The research adopts a descriptive quantitative approach using a survey method with a cross-sectional design. The population in this study consists of JKN outpatient participants at Kakas Health Center, totaling 7,960 individuals. The sampling technique employed is quota sampling, and the sample size of 96 respondents was determined using the Lameshow formula. The results of the study on the five dimensions of outpatient healthcare service quality for JKN participants show that, based on the questionnaire, most respondents provided positive evaluations. The majority of respondents selected agree and strongly agree rather than disagree or strongly disagree for each statement.*

**Keywords** : *the quality of healthcare services*

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien serta efektivitas layanan yang diberikan. Menurut Rabiah (2019), mutu pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu layanan kesehatan guna

menciptakan sistem pelayanan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat (Sokang et al., 2019). Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang optimal harus memenuhi standar yang telah ditetapkan serta dijalankan sesuai dengan norma dan etika profesi agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi pasien dan masyarakat (Jalilah & Prapitasari, 2021). Pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. (1985) dalam Meruntu dkk. (2020) menjadi salah satu metode yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Model ini mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Setiap dimensi berperan dalam menilai pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Sumayku dkk., 2022). Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga memperhatikan kepuasan pasien sebagai penerima layanan (Nurlina dkk., 2021).

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019, Puskesmas bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif guna meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Selain itu, Puskesmas bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam penyediaan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang layak (UU No. 24 Tahun 2011). Program JKN sendiri merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang berkualitas dan terjangkau (Kementerian Kesehatan, 2016).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk layanan utama yang diberikan oleh Puskesmas. Menurut Kowel (2023), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa harus menjalani perawatan inap. Layanan ini meliputi berbagai tindakan medis seperti pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, serta rehabilitasi kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Lontaan dkk., 2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang optimal (Setiawan dkk., 2022). Oleh karena itu, evaluasi terhadap mutu pelayanan rawat jalan menjadi sangat penting guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan (Wowor dkk., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Kowel (2023) di Puskesmas Tompaso Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa beberapa dimensi mutu pelayanan masih perlu diperbaiki, terutama dalam aspek jaminan (assurance) dan daya tanggap (responsiveness). Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Maameah dkk. (2022) di Puskesmas Bailang Kota Manado, di mana terdapat kelemahan dalam dimensi jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), dan empati (empathy). Kekurangan dalam aspek-aspek tersebut dapat berdampak pada kepuasan pasien serta efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan kurangnya tenaga medis dapat memengaruhi kualitas pelayanan di berbagai Puskesmas (Wowor dkk., 2019).

Puskesmas Kakas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan rawat jalan bagi masyarakat di Kecamatan Kakas. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas ini mengalami peningkatan dari 7.439 pasien pada tahun 2022 menjadi 13.888 pasien pada tahun 2023. Namun, hasil observasi awal menunjukkan adanya kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan beberapa pasien harus berdiri (dimensi bukti fisik) serta keterlambatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (dimensi kehandalan), yang mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama (Kowel, 2023). Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk

menggambarkan mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Kakas. Secara khusus, penelitian ini akan mengevaluasi mutu layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

## METODE

Jenis penelitian yang dipakai yaitu kuantitatif deskriptif yang memakai metode survei dengan pendekatan studi potong lintang. Lokasi penelitian yaitu Puskesmas Kakas, yang dilaksanakan pada Mei - Agustus 2024. Populasi penelitian terdiri dari 7.960 pasien rawat jalan peserta JKN (BPJS). Teknik pengambilan sampel memakai *quota sampling* dengan total sampel 96 responden. Variabel yang diteliti yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Kakas. Penelitian ini memakai kuesioner dari penelitian Mundung (2019) sebagai instrumen, yang berisi sejumlah pernyataan untuk diisi oleh responden. Data yang dikumpulkan berasal dari data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan memakai analisis univariat, dengan tahapan pengolahan meliputi *editing*, *coding*, *entry*, serta *cleaning*.

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	n	%
Pria	23	24,0
Wanita	73	76,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan jenis kelamin yang didominasi oleh wanita dengan persentase 76,0%, sedangkan pria hanya memiliki persentase 24,0%.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	n	%
17-25 tahun	9	9,4
26-35 tahun	18	18,8
36-45 tahun	17	17,7
46-55 tahun	26	27,1
56-65 tahun	19	19,8
>65 tahun	7	7,3
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan kelompok umur yang paling banyak adalah responden berumur 46-55 tahun dengan persentase 27,1%, sedangkan yang paling sedikit berumur >65 tahun dengan persentase 7,3%.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	n	%
SD	7	7,3
SMP	25	26,0
SMA	50	52,1
Diploma	3	3,1
S1	11	11,5
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 3 menunjukkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan SMA dengan persentase 52,1%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan diploma dengan persentase 3,1%.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	5	5,2
Wiraswasta	18	18,8
IRT	49	51,0
ASN	6	6,3
Petani	10	10,4
Lainnya	8	8,3
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 4 menunjukkan pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai IRT dengan persentase 51,0%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang tidak bekerja dengan persentase 5,2%.

#### Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Peserta JKN

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1	Perawatan perawat/dokter mengurangi rasa sakit saya	16 (16,7)	79 (82,3)	1 (1,0)	0
2	Petugas kesehatan dapat menjanjikan kepada masyarakat	11 (11,5)	84 (87,5)	1 (1,0)	0
3	Pelayanan tepat waktu dari perawat/dokter	7 (7,3)	89 (92,7)	0	0
4	Perawat/dokter menjelaskan penggunaan obat	24 (25,0)	72 (75,0)	0	0
5	Perawat/dokter menangani penyakit saya dengan tepat	26 (27,1)	70 (72,9)	0	0
6	Perawat/dokter merawat saya dengan cepat	17 (17,7)	79 (82,3)	0	0

Tabel 5 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah ‘setuju’ pada pernyataan 3 dengan persentase 92,7%, sedangkan jawaban paling sedikit adalah ‘tidak setuju’ pada pernyataan 1 dan 2, masing-masing sebesar 1,0%.

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1	Perawat/dokter memenuhi harapan saya dengan perawatan yang komprehensif dan terampil	20 (20,8)	76 (79,2)	0	0
2	Semua petugas kesehatan tersenyum kepada saya ketika saya berkunjung	20 (20,8)	75 (78,1)	0 (1,0)	1
3	Perawat/dokter menjawab kekhawatiran saya	23 (24,0)	73 (76,0)	0	0
4	Perawat/dokter melindungi saya selama perawatan	21 (21,9)	75 (78,1)	0	0

Tabel 6 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah ‘setuju’ pada pernyataan 1 dengan persentase 79,2%, sedangkan jawaban paling sedikit adalah ‘sangat tidak setuju’ pada pernyataan 2 dengan persentase 1,0%.

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1	Puskesmas bersih dan terawat dengan baik	23 (24,)	73 (76,0)	0	0
2	Bangunan puskesmas memadai	12 (12,5)	84 (87,5)	0	0
3	Toilet di puskesmas bersih	10 (10,4)	86 (89,6)	0	0
4	Ruang pemeriksaan pasien memadai	14 (14,6)	82 (85,4)	0	0
5	Staf kesehatan berpenampilan bersih	25 (26,0)	71 (74,0)	0	0
6	Ruang tunggu puskesmas luas	19 (19,8)	77 (80,2)	0	0
7	Ruang tunggu puskesmas rapi	17 (17,7)	78 (81,3)	1 (1,0)	0

Tabel 7 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah ‘setuju’ pada pernyataan 3 dengan persentase 89,6%, sedangkan jawaban paling sedikit adalah ‘tidak setuju’ pada pernyataan 7 dengan persentase 1,0%.

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Empati**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1	Dokter/perawat menanyakan keluhan saya	23 (24,0)	73 (76,0)	0	0
2	Perawat/dokter sopan dan ramah	28 (29,2)	68 (70,8)	0	0
3	Saya menerima perawatan dari perawat/dokter	17 (17,7)	79 (82,3)	0	0
4	Petugas kesehatan di puskesmas meminta maaf atas kesalahan yang terjadi	19 (19,8)	75 (78,1)	2 (2,1)	0
5	Perawat/dokter mengkhawatirkan perawatan saya	13 (13,5)	83 (86,5)	0	0
6	Perawat/dokter menjelaskan perawatan saya	21 (21,9)	75 (78,1)	0	0

Tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah ‘setuju’ pada pernyataan 5 dengan persentase 86,5%, sedangkan jawaban paling sedikit adalah ‘tidak setuju’ pada pernyataan 4 dengan persentase 2,1%.

**Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1.	Dokter/perawat mendengarkan kekhawatiran saya	21 (21,9)	75 (78,1)	0	0
2.	Perawat/dokter menjelaskan pengobatan	18 (18,8)	78 (81,3)	0	0
3.	Petugas farmasi menjelaskan dosis dan penggunaan obat	14 (14,6)	82 (85,4)	0	0

4.	Perawat/dokter langsung menangani saya ketika saya tiba di puskesmas	15 (15,6)	81 (84,4)	0	0
5.	Perawat/dokter mengumumkan waktu layanan	15 (15,6)	81 (84,4)	0	0
6.	Perawat/dokter membantu saya tanpa diminta	15 (15,6)	80 (83,3)	1 (1,0)	0
7.	Dokter/perawat memeriksa saya dengan cepat dan teliti	17 (17,7)	78 (81,3)	1 (1,0)	0

Tabel 9 menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah ‘setuju’ pada pernyataan 3 dengan persentase 85,4%, sedangkan jawaban paling sedikit adalah ‘tidak setuju’ pada pernyataan 6 dan 7, masing-masing sebesar 1,0%.

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, kategori umur responden didasarkan pada pembagian Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) dalam Sonang dkk. (2019), di mana mayoritas responden berusia 46-55 tahun. Responden lebih banyak perempuan, mayoritas berpendidikan SMA, dan sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga. Hasil penelitian mengenai dimensi kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang mereka terima, yang berarti pelayanan telah sesuai dengan harapan pasien terkait konsistensi, janji, dan ketepatan waktu layanan (Meruntu dkk., 2020). Namun, observasi awal di Puskesmas Kakas menemukan ketidaktepatan waktu pelayanan, yang bertolak belakang dengan hasil penelitian ini. Penelitian sebelumnya oleh Azis dkk. (2022) dan Adawiyah (2024) juga menunjukkan kecenderungan pasien untuk menilai pelayanan dengan positif, dengan persentase persetujuan masing-masing 94,2% dan 82,2%. Fadli et al. (2021) juga mencatat bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana pasien cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang dapat memenuhi janji dengan tepat waktu. Hasil ini sejalan dengan studi oleh Fahriani (2024), yang menemukan 90,1% responden puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Pada dimensi jaminan, mayoritas responden menilai baik kepercayaan mereka terhadap kompetensi tenaga kesehatan, termasuk ketelitian, keterampilan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan (Meruntu dkk., 2020). Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Toliaso dkk. (2018), di mana 90,3% responden menilai pelayanan sebagai baik. Selain itu, penelitian oleh Fahriani (2024) juga menemukan bahwa 90,1% responden merasa puas dengan aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Mustapa et al. (2021) juga sejalan, yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap tenaga medis sangat mempengaruhi penilaian positif terhadap mutu pelayanan. Kepercayaan pasien terhadap keterampilan dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor penentu utama dalam pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aspek kebersihan, kerapihan, fasilitas fisik, dan penampilan tenaga kesehatan sebagai baik (Meruntu dkk., 2020). Namun, observasi awal menunjukkan kekurangan kursi di ruang tunggu. Studi Setiawan dkk. (2022) juga menemukan bahwa meskipun terdapat kekurangan, 86% responden tetap memberikan penilaian positif terhadap fasilitas fisik puskesmas. Studi lain oleh Fahriani (2024) menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 95%, menegaskan bahwa aspek bukti fisik berperan penting dalam mutu pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Hidayat et al. (2022), yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang memadai, meskipun tidak selalu sempurna, masih memberikan pengaruh positif terhadap pengalaman pasien secara keseluruhan. Dimensi empati menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan

perhatian yang baik kepada pasien (Meruntu dkk., 2020). Penelitian Adawiyah (2024) dan Setiawan dkk. (2022) menemukan bahwa mayoritas pasien tetap memberikan penilaian positif terhadap perhatian tenaga kesehatan, meskipun ada beberapa kekurangan, dengan tingkat kepuasan masing-masing sebesar 81,5% dan 75%. Hal ini konsisten dengan temuan dalam penelitian Hidayat et al. (2022), yang menekankan pentingnya empati dalam hubungan antara pasien dan tenaga medis. Penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh tenaga medis berperan besar dalam menciptakan hubungan yang lebih baik dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pada dimensi daya tanggap, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan responsif dalam menangani pasien (Meruntu dkk., 2020). Namun, masih ada beberapa responden yang merasa tidak mendapatkan bantuan cepat dari tenaga kesehatan. Penelitian Toliaso dkk. (2018) mendukung hasil ini, dengan 87,2% responden menilai pelayanan sebagai baik. Studi lain oleh Azis dkk. (2022) juga menemukan tingkat kepuasan pasien sebesar 99,0% dalam aspek daya tanggap. Penelitian oleh Siyen dkk. (2020) juga menunjukkan bahwa daya tanggap menjadi faktor penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, di mana respons yang cepat dari tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Studi lain mendukung temuan ini, seperti yang dilakukan oleh Wulandari (2018), Maidar & Hasana (2022), dan Khafifah & Amran (2022), yang menekankan bahwa dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Siyen dkk. (2020) juga mengungkapkan bahwa pengguna layanan cenderung memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan yang mereka terima, sejalan dengan temuan Pohan (2013) yang menegaskan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan pemenuhan harapan mereka terhadap layanan kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Sesuai hasil penelitian terkait gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Kakas, kesimpulannya bahwasanya kebanyakan responden memberi penilaian positif pada seluruh dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, serta daya tanggap. Pada setiap dimensi, mayoritas responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju ketimbang jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, yang menunjukkan kepuasan terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh pasien.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah membantu serta mendukung penulis dari awal sampai selesaiya penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adawiyah, R. A. (2024). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas XYZ Triwulan I Tahun 2024. *Jempol: Jurnal Elektronik Mahasiswa Polanka*, 1(2), 228-234.
- Azis, S. W., & Bur, N. (2022). Gambaran mutu pelayanan pasien rawat jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(2), 268-275.
- Fahriani, R. (2024). Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Fadli, M., Ramadhani, I., & Nurul, A. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2).

- Hidayat, R., Setiawan, B., & Wijaya, A. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas A dengan menggunakan dimensi SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1).
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2020). Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan. Indramayu Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kowel, R. H. (2023). Gambaran persepsi mutu pelayanan kesehatan rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Tompaso Kabupaten Minahasa (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. (2019). Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2022). Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Kesmas*, 11(4).
- Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 027-031.
- Mundung, R. (2019). Pengaruh persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Mustapa, R., Iskandar, M., & Rahmat, I. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Y Kabupaten Z. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(3).
- Nurlina, N., Mahsyar, A., & Riskasari, R. (2021). Kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1117-1130.
- Permenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Rabiah, S. (2019). Manajemen pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 6(1), 58-67.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis mutu pelayanan kesehatan program jaminan kesehatan nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Sokang, Y. A., Westmaas, A. H., & Kok, G. (2019). *Jakartans perceptions of health care services. Front Public Health*. doi: 10.3389/fpubh.2019.00277.
- Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I. (2019). Pengelompokan jumlah penduduk berdasarkan kategori usia dengan metode K-Means. *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 2(2), 166-172.
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan di poliklinik rawat jalan rumah sakit sentra medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-CliniC*, 11(1), 1-10.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4).
- UU Nomor 24. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Wulandari, E. (2018). Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 33-48.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas*, 8(6).