



## Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I

Dewa Ayu Putu Nandita Purnama Sari<sup>1</sup>, Ni Luh Ayu Citra Mutiarahati<sup>2</sup>, Ni Putu Eka Febianingsih<sup>3</sup>

<sup>1</sup> STIKES Kesdam IX/Udayana, Indonesia

Email: [nanditapurnamasari17@gmail.com](mailto:nanditapurnamasari17@gmail.com)<sup>1</sup>, [citramutiarahati@stikeskesdamudayana.ac.id](mailto:citramutiarahati@stikeskesdamudayana.ac.id)<sup>2</sup>, [putuekafebi@gmail.com](mailto:putuekafebi@gmail.com)<sup>3</sup>

### Article Info

Received: 25 September 2025

Accepted: 18 Maret 2026

**Abstrak:** Pelayanan administrasi memegang peran penting dalam sistem kesehatan karena berdampak langsung pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keterkaitan antara lima aspek kualitas pelayanan administrasi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kediri I. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Sebanyak 115 responden dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Temuan observasi mengindikasikan bahwa implementasi kelima dimensi telah berjalan cukup optimal, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi empati. Oleh karena itu, diperlukan strategi perbaikan melalui peningkatan keramahan dan kepedulian petugas, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan mutu pelayanan tetap terjaga secara konsisten.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Administrasi, Kepuasan Pasien, Puskesmas

**Citation:** Sari, D. A. P. N. P., Mutiarahati, N. L. A. C., & Febianingsih, N. P. E. (2026). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I. (2026). *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 26-31. <https://doi.org/10.69503/gp5c4747>

### Pendahuluan

Pelayanan kesehatan termasuk sektor jasa yang berperan memberikan masyarakat berbagai jenis layanan, mulai dari tindakan kuratif, pencegahan penyakit, rehabilitasi, hingga upaya peningkatan status kesehatan. Kualitas layanan dan kepuasan pasien menjadi fokus utama dalam bidang ini, bukan sekadar keuntungan semata (Ramadhani & Hermana, 2023). Dalam konteks tersebut, tanggung jawab strategis untuk menjamin pemerataan akses pelayanan kesehatan berada pada pemerintah. Kebijakan dibuat, pengaturan dilakukan, serta pelaksanaan upaya kesehatan diselenggarakan dan diawasi oleh pemerintah agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan secara adil. Salah satu wujud implementasinya adalah pendirian puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (Ramadhan et al., 2021).

Sebagai fasilitas kesehatan primer, puskesmas memberikan layanan secara menyeluruh, mencakup pengobatan (kuratif), pemulihan kondisi kesehatan (rehabilitatif), peningkatan



kualitas kesehatan (promotif), serta pencegahan penyakit (preventif). Upaya promotif dan preventif menjadi fokus utama pelayanan, yang ditujukan untuk seluruh penduduk di wilayah kerja puskesmas, baik melalui layanan individu maupun komunitas, tanpa membedakan usia, jenis kelamin, atau kelompok tertentu (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat). Agar layanan berkualitas dapat tercapai, dibutuhkan tenaga kesehatan dan tenaga pendukung yang kompeten, struktur organisasi yang terkelola dengan baik, fasilitas memadai, serta kebijakan yang efektif dalam mengatur sistem pelayanan sehingga derajat kesehatan masyarakat dapat meningkat secara optimal dan merata (Rangki et al., 2023).

Peranan administrasi menjadi sangat penting dalam memastikan standar mutu layanan terpenuhi dan proses pelayanan berjalan efisien serta efektif. Keberhasilan operasional puskesmas sangat dipengaruhi oleh kontribusi tenaga administrasi, karena kelemahan pada satu unit layanan dapat berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan (Cahyono, 2021). Kepuasan pasien dapat menurun jika pelayanan administrasi tidak optimal. Selain itu, pola komunikasi petugas, baik verbal maupun nonverbal, membentuk persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Ketidakjelasan informasi dan sikap yang kurang bersahabat dapat menimbulkan kesalahpahaman serta rasa tidak puas (Falesta & Fatoni, 2023).

Hasil studi oleh Lapodi et al. (2023) menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* di Puskesmas Piru Kabupaten Seram memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, 22,7% responden merasa kurang puas, 52,3% cukup puas, dan 25,0% puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Temuan ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi untuk mendongkrak kepuasan pasien di masa depan.

Puskesmas Kediri I merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan rawat jalan bagi masyarakat. Meskipun pelayanan telah diupayakan secara maksimal, kendala pada aspek administrasi masih ditemui, seperti durasi pendaftaran yang relatif lama, kualitas interaksi petugas dengan pasien, dan ketersediaan sarana administrasi. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, yang erat kaitannya dengan mutu pelayanan administrasi.

Dalam praktiknya, masukan dari masyarakat mengenai Puskesmas Kediri I juga diterima melalui ulasan di platform *Google Review*. Sebagian pengguna layanan memberikan penilaian positif, namun terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan fasilitas, dan sikap petugas yang dianggap kurang ramah. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien di Puskesmas Kediri I. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh aspek administratif terhadap pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

## Metode

Metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* diterapkan dalam penelitian ini dan dilaksanakan di Puskesmas Kediri I pada Juli 2025. Sebanyak 115 pasien dijadikan sampel penelitian, yang dipilih melalui teknik *accidental sampling* dari total 12.984 kunjungan pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dilengkapi lembar observasi sebagai sumber data tambahan. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menerapkan uji *Chi-Square* pada tingkat signifikansi 0,05.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Di Puskesmas Kediri I, karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan, jenis pelayanan yang diterima, serta frekuensi kunjungan. Analisis univariat digunakan untuk menampilkan sebaran

frekuensi setiap karakteristik responden serta untuk menilai hubungan masing-masing dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

| No | Karakteristik Responden    | Kepuasan Pasien          |            |
|----|----------------------------|--------------------------|------------|
|    |                            | Puas                     | Cukup Puas |
| 1  | <b>Usia</b>                |                          |            |
|    | Observasi                  | 115 orang                |            |
|    | Mean ( $\pm$ SD)           | 38,7 ( $\pm$ 13,4) tahun |            |
|    | Min-Max                    | 18 tahun - 80 tahun      |            |
| 2  | <b>Jenis Kelamin</b>       |                          |            |
|    | Laki-laki                  | 27 (73,0%)               | 10 (27,0%) |
|    | Perempuan                  | 60 (76,9%)               | 18 (23,1%) |
| 3  | <b>Pendidikan</b>          |                          |            |
|    | Pendidikan dasar           | 18 (75,0%)               | 6 (25,0%)  |
|    | Pendidikan lanjut          | 69 (75,8%)               | 22 (24,6%) |
| 4  | <b>Pekerjaan</b>           |                          |            |
|    | Tidak bekerja              | 27 (75,0%)               | 9 (25,0%)  |
|    | Bekerja                    | 60 (75,9%)               | 19 (24,1%) |
| 5  | <b>Jenis Layanan</b>       |                          |            |
|    | BPJS                       | 83 (78,3)                | 23 (21,7%) |
|    | Umum                       | 4 (44,4%)                | 5 (55,6%)  |
| 6  | <b>Frekuensi Kunjungan</b> |                          |            |
|    | 2 kali                     | 12 (66,7%)               | 6 (33,3%)  |
|    | $\geq 3$ kali              | 87 (75,7%)               | 22 (24,3%) |

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata usia responden adalah 38,7 tahun ( $\pm$ 13,4), dengan rentang 18–80 tahun. Kepuasan lebih tinggi ditemukan pada perempuan (60 orang; 76,9%) dibanding laki-laki (27 orang; 73,0%). Menurut pendidikan, 18 responden berpendidikan dasar (75,0%) dan 69 responden berpendidikan lanjutan (75,8%) merasa puas. Dari sisi pekerjaan, 60 responden yang bekerja (75,9%) dan 27 responden yang tidak bekerja (75,0%) menyatakan puas. Pada jenis layanan, peserta BPJS lebih puas (83 orang; 78,3%) dibanding pengguna layanan umum (4 orang; 44,4%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, 87 responden dengan lebih dari tiga kunjungan (75,7%) dan 12 responden dengan dua kunjungan (66,7%) menyatakan puas.

### Tingkat Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Kualitas Layanan Administrasi

Analisis bivariat dilakukan untuk menilai hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kediri I.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I dipengaruhi oleh Berbagai Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi

| Pelayanan Rumah Sakit |                       |                 |      |            |      |                |         |
|-----------------------|-----------------------|-----------------|------|------------|------|----------------|---------|
| No                    | Variabel              | Kepuasan Pasien |      |            |      | PR (95%CI)     | p-value |
|                       |                       | Puas            |      | Cukup Puas |      |                |         |
|                       |                       | N               | %    | N          | %    |                |         |
| 1                     | <b>Tangible</b>       |                 |      |            |      |                |         |
|                       | Baik                  | 78              | 79,6 | 20         | 20,4 | 3,467          | 0,030   |
|                       | Cukup                 | 9               | 52,9 | 8          | 47,1 | (1,187-10,123) |         |
| 2                     | <b>Reliability</b>    |                 |      |            |      |                |         |
|                       | Baik                  | 82              | 84,5 | 15         | 15,5 | 14,213         | 0,000   |
|                       | Cukup                 | 5               | 27,8 | 13         | 72,2 | (4,415-45,753) |         |
| 3                     | <b>Responsiveness</b> |                 |      |            |      |                |         |
|                       | Baik                  | 69              | 84,1 | 13         | 15,9 | 4,423          | 0,001   |
|                       | Cukup                 | 18              | 54,5 | 15         | 45,5 | (1,788-10,944) |         |
| 4                     | <b>Assurance</b>      |                 |      |            |      |                |         |
|                       | Baik                  | 79              | 82,3 | 17         | 17,7 | 6,390          | 0,000   |
|                       | Cukup                 | 8               | 42,1 | 11         | 57,9 | (2,234-18,273) |         |
| 5                     | <b>Empathy</b>        |                 |      |            |      |                |         |
|                       | Baik                  | 82              | 87,2 | 12         | 12,8 | 21,867         | 0,000   |
|                       | Cukup                 | 5               | 23,8 | 16         | 76,2 | (6,768-70,649) |         |

Berdasarkan Tabel 2, pada dimensi *tangible* (bukti fisik), mayoritas responden yang menilai pelayanan baik merasa puas (78 orang, 79,6%), sedangkan 20 orang (20,4%) cukup puas. Responden kategori cukup, 9 orang (52,9%) puas dan 8 orang (47,1%) cukup puas. *P-value* 0,030 ( $p < 0,05$ ) menunjukkan hubungan signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien. PR menunjukkan pasien yang menilai fisik baik berpeluang tiga kali lebih puas. Observasi tiga hari di Puskesmas Kediri I menunjukkan sarana administrasi memadai, mendukung kenyamanan pasien.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), 82 responden (84,5%) puas dan 15 (15,5%) cukup puas pada kategori baik. Kategori cukup, 5 (27,8%) puas dan 13 (72,2%) cukup puas. *P-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) menegaskan hubungan signifikan antara keandalan dan kepuasan. PR menunjukkan peluang puas 14 kali lebih besar pada penilaian baik. Petugas memproses pendaftaran cepat (2–3 menit per pasien) dan sistem administrasi berjalan efektif.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), 69 responden (84,1%) puas dan 13 (15,9%) cukup puas pada kategori baik. Kategori cukup, 18 (54,5%) puas dan 15 (45,5%) cukup puas. *P-value* 0,001 ( $p < 0,05$ ) menunjukkan hubungan signifikan. PR menunjukkan peluang puas empat kali lebih besar pada kategori baik. Sistem pendaftaran dapat diakses manual atau daring dengan waktu tunggu relatif singkat, dan jumlah petugas cukup.

Dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan 79 responden (82,3%) puas dan 17 (17,7%) cukup puas pada kategori baik. Kategori cukup, 8 (42,1%) puas dan 11 (57,9%) cukup puas. *P-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) menegaskan hubungan signifikan. PR menunjukkan peluang puas enam kali lebih besar pada penilaian baik. Petugas menjelaskan prosedur pendaftaran jelas dan sistematis, meningkatkan rasa aman pasien.

Pada dimensi *empathy* (empati), 82 responden (87,2%) puas dan 12 (12,8%) cukup puas pada kategori baik. Kategori cukup, 5 (23,8%) puas dan 16 (76,2%) cukup puas. *P-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) menegaskan hubungan signifikan. PR menunjukkan peluang puas 22 kali lebih besar pada kategori baik. Observasi menunjukkan komunikasi dan bantuan baik, namun keramahan perlu ditingkatkan untuk mendukung pendekatan personal kepada pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I dipengaruhi oleh Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dalam Kualitas Layanan Administrasi**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dan kepuasan pasien di Puskesmas Kediri I, dengan *p-value* 0,030 dan PR = 3,467 (95% CI: 1,187–10,123). Pasien yang menilai kualitas fisik pelayanan administrasi baik berpeluang tiga kali lebih besar merasa puas dibanding yang menilai cukup. Unsur *tangible* meliputi kondisi ruang tunggu, fasilitas, serta kerapian petugas, yang memengaruhi persepsi positif pasien.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Lapodi et al. (2023) di Puskesmas Piru (*p-value* = 0,000) dan Mutiara et al. (2023) di Klinik Kecamatan Sako (*p-value* = 0,001). Kebersihan, kelengkapan sarana, dan penampilan petugas turut membentuk kepuasan pasien. Parasuraman (2001) menyatakan bahwa bukti fisik penting karena memengaruhi kesan pertama pasien.

Karena layanan kesehatan bersifat *intangible*, pasien menggunakan indikator fisik sebagai tolok ukur kualitas. Optimalisasi dimensi *tangible* penting untuk meningkatkan kepuasan, yang dipengaruhi mutu SDM, fasilitas, dan kemampuan komunikasi petugas (Widodo et al., 2024).

Dimensi kehandalan (*reliability*) juga terbukti berpengaruh signifikan dengan *p-value* 0,000 dan PR = 14,213 (95% CI: 4,415–45,753). Pasien yang menilai layanan handal berpeluang 14 kali lebih besar merasa puas. *Reliability* mencerminkan kemampuan petugas memberikan layanan cepat, akurat, dan sesuai prosedur, sejalan dengan penelitian Maryana & Christiany (2022) dan Ahmadi et al. (2025).

Selain itu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (*p-value* = 0,001; PR = 4,423). Petugas yang sigap dan responsif meningkatkan peluang pasien merasa puas, sesuai temuan Ahmadi et al. (2025) dan Pallinggi et al. (2020).

Parasuraman (2001) menekankan bahwa responsif mencerminkan komitmen memberikan layanan cepat, tepat, dan jelas, yang meningkatkan kepuasan pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kediri I dipengaruhi oleh Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi**

Dalam aspek jaminan (*assurance*), analisis menunjukkan *p-value* 0,000 dengan PR 6,390 dan CI 95% 2,234–18,273, menandakan hubungan signifikan antara jaminan dan kepuasan pasien. Pasien yang menilai jaminan baik memiliki peluang sekitar enam kali lebih tinggi untuk puas dibanding yang menilai kurang optimal. Temuan ini sejalan dengan Lapodi et al. (2023), namun berbeda dengan Palinggi et al. (2020) yang tidak menemukan hubungan signifikan.

Menurut Irawan (2007) dalam Palinggi et al. (2020), jaminan mencakup kompetensi, integritas, kesopanan, dan kemampuan menyampaikan informasi jelas, sehingga pasien merasa aman, dihormati, dan percaya layanan sesuai standar. Dalam pelayanan kesehatan, *assurance* memperkuat kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan nonmedis, meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Profesionalisme petugas administrasi dan konsistensi layanan juga meningkatkan kepercayaan pasien, sesuai teori Parasuraman (2001) dalam Chandra et al. (2020).

Pada dimensi empati (*empathy*), diperoleh *p-value* 0,000, PR 21,867, dan CI 95% 6,768–70,649, menunjukkan hubungan sangat signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien yang menilai empati baik memiliki peluang sekitar 22 kali lebih tinggi untuk puas dibanding yang menilai cukup. Empati diukur melalui pemahaman kebutuhan pasien, kesabaran, dan kepedulian selama interaksi.

Temuan ini mendukung Ahmadi et al. (2025) dan Lapodi et al. (2023) yang sama-sama menunjukkan hubungan signifikan antara empati dan kepuasan. Menurut Parasuraman (2001) dalam Chandra et al. (2020), empati mencerminkan perhatian, kesungguhan, dan keterlibatan aktif petugas, yang membantu identifikasi masalah pasien dan pemberian solusi tepat, menciptakan pelayanan yang efektif, nyaman, dan memuaskan.

### **Kesimpulan**

Hasil studi yang dilakukan di Puskesmas Kediri I menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dengan seluruh dimensi mutu pelayanan administrasi, yang mencakup bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

Dari kelima dimensi tersebut, empati muncul sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p* sebesar 0,000 dan *Prevalence Ratio* (PR) sebesar 21,867. Angka tersebut mengindikasikan bahwa pasien yang menilai empati petugas dalam kategori baik memiliki kemungkinan lebih dari dua puluh kali lipat untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai empati pada tingkat cukup.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di Puskesmas Kediri I sangat dipengaruhi oleh perhatian, sikap ramah, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal, hangat, dan penuh kepedulian.

### **Ucapan Terima Kasih**

Rasa syukur dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada pihak Puskesmas Kediri I atas persetujuan dan kesempatan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, yang bimbingan, saran, dan motivasinya memungkinkan penelitian ini dapat diselesaikan dengan optimal.

## Daftar Pustaka

- Ahmadi, A., Idrus, A. Al, Sudirman, S., Asrin, A., & Mustari, M. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 31–39. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3152>
- Cahyono, A. D. (2021). Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Pemenang*, 3(2), 29–30. <https://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, And Consumer Loyalty*. CV IRDH.
- Falesta, O. G., & Fatoni, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 10216–10221. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7772>
- Lapodi, Abd. R., Sinay, H., Lating, Z., & Ibrahim, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023. *Medical Laboratory Journal*, 1(4), 6–10.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 1–8.
- Palinggi, F., Sudirman., & Jufri, M. (2020). Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Servqual (Service Quality) di Puskesmas Pantoloan Palu. *Jurnal Kalaboratif Sains*, 3(1), 33–35.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 59–60.
- Ramadhani, A., & Hermana, C. (2023). Strategi Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 102–103. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10073808>
- Rangki, L., Setyowati, E., Handayani, L., Sauria, N., & Hermanto. (2023). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. CV Eureka Media Aksara.
- Widodo, H. T., Asmuji., & Hidayat, C. T. (2024). Hubungan dimensi tangible dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, 16(1), 20–21. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227>