



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KELUARGA BERENCANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS UJUNG LOE

### *ANALYSIS OF FAMILY PLANNING SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT UPT PUSKESMAS UJUNG LOE*

**Umi Qalbi\*, Andi Muhammad Multazam, Alfina Baharuddin**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat

Universitas Muslim Indonesia

(Email: [qalbibau@gmail.com](mailto:qalbibau@gmail.com))

#### **ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan program Keluarga Berencana (KB) di Indonesia, termasuk di puskesmas. UPT Puskesmas Ujung Loe Kabupaten Bulukumba aktif memberikan pelayanan KB, namun hasil observasi awal menunjukkan kepuasan pasien bervariasi sehingga perlu analisis mendalam. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan KB berdasarkan dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), menilai tingkat kepuasan pasien, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien KB di UPT Puskesmas Ujung Loe. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan asosiatif dengan desain cross sectional. Sampel berjumlah 178 responden dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner valid dan reliabel, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan KB pada lima dimensi SERVQUAL sebagian besar kategori cukup baik, dengan proporsi terbesar reliability (62,4% cukup) dan assurance (43,3% baik). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar tinggi (88,2%), sisanya sedang (11,8%). Uji statistik menunjukkan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,016$ ;  $r = 0,180$ ). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan KB di UPT Puskesmas Ujung Loe maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Peningkatan mutu khususnya pada dimensi tangibles dan reliability perlu dilakukan berkelanjutan.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, keluarga berencana

#### **ABSTRACT**

*Improving the quality of healthcare services is an important factor in supporting the success of the Family Planning (FP) program in Indonesia, including at community health centers. The UPT Puskesmas Ujung Loe in Bulukumba Regency actively provides FP services; however, initial observations indicate that patient satisfaction varies, necessitating a thorough analysis. This study aims to analyze the quality of FP services based on the SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), assess patient satisfaction levels, and examine the influence of service quality on the satisfaction of FP patients at UPT Puskesmas Ujung Loe. This research uses a descriptive and associative quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 178 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using valid and reliable questionnaires, then analyzed using the Spearman correlation test. The results of the study showed that the quality of family planning services across the five SERVQUAL dimensions was largely in the fairly good category, with the highest proportions in reliability (62.4% fairly good) and assurance (43.3% good). The level of patient satisfaction was mostly high (88.2%), with the remainder being moderate (11.8%). Statistical tests showed a significant influence between service quality and patient satisfaction ( $p = 0.016$ ;  $r = 0.180$ ). Thus, the better the quality of family planning services at UPT*

*Puskesmas Ujung Loe, the more likely patient satisfaction will increase. Continuous improvement in quality, especially in the tangibles and reliability dimensions, is necessary.*

**Keywords :** Service quality, patient satisfaction, family planning

## PENDAHULUAN

Pembangunan kependudukan dan pencapaian keluarga kecil yang berkualitas merupakan strategi fundamental dalam mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan. Upaya ini diwujudkan melalui pengendalian jumlah penduduk serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Karakteristik pembangunan tersebut mencakup pengendalian laju pertumbuhan penduduk, pelaksanaan program keluarga berencana, serta peningkatan kualitas penduduk melalui pembentukan keluarga kecil yang berkualitas dan pengelolaan mobilitas penduduk. Salah satu bentuk intervensi yang terus dijalankan oleh pemerintah adalah pelaksanaan program keluarga berencana sebagai sarana untuk menstabilkan jumlah penduduk dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat (Setyorini et al., 2020).

Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan preventif yang berperan penting, khususnya bagi perempuan. Menurut World Health Organization (WHO), KB mencakup upaya yang memungkinkan pasangan suami istri untuk mencegah kehamilan yang tidak diinginkan, mengatur jarak antar kelahiran, serta merencanakan jumlah anak sesuai dengan keinginan dan kemampuan (Asi et al., 2023). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui upaya pendewasaan usia perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, serta peningkatan kesejahteraan keluarga, guna mewujudkan Norma Keluarga Kecil Bahagia dan Sejahtera (NKKBS) (Rahmadani, Baharuddin dan Rusydi, 2023).

Program KB merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan derajat kesehatan ibu, anak, serta keluarga pada umumnya, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pembangunan bangsa. Salah satu tujuan utama dari program ini adalah menurunkan angka kelahiran agar

pertumbuhan penduduk tetap sejalan dengan kapasitas daya dukung sumber daya yang tersedia. Keluarga Berencana juga merujuk pada upaya pengaturan kelahiran anak melalui penerapan metode atau penggunaan alat kontrasepsi yang bertujuan untuk mencegah kehamilan. Landasan hukum pelaksanaan program ini antara lain adalah Peraturan Presiden Nomor 181 Tahun 2024 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) (Prasetya dan Mahendra, 2023).

Program Keluarga Berencana merupakan salah satu upaya strategis yang diterapkan di Indonesia untuk mengatasi permasalahan kependudukan yang kompleks dan belum sepenuhnya terselesaikan. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi tingginya angka kelahiran serta besarnya jumlah penduduk. Secara umum, isu kependudukan di Indonesia dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama, yaitu struktur penduduk yang didominasi usia muda, rendahnya standar ketenagakerjaan, serta distribusi penduduk yang tidak merata antar wilayah (Adrian Tawai dan Hendri Ade Sucipto, 2022). Berdasarkan data Sensus Penduduk Indonesia tahun 2024, total jumlah penduduk Indonesia mencapai 281,6 juta jiwa mengalami peningkatan dalam 7 tahun terakhir. Indonesia menempati urutan keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia setelah Amerika Serikat, Cina dan India. Pertumbuhan penduduk yang pesat ini tentu memiliki implikasi signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi nasional (BPS, 2024).

Program KB di Indonesia dipandang memiliki peran penting dalam menekan laju pertumbuhan penduduk. Sebagai bukti, program ini mampu menurunkan angka kelahiran dari 5,6 anak per perempuan usia subur pada awal 1970-an menjadi 2,4 anak per perempuan usia subur pada tahun 2003. Capaian ini menunjukkan bahwa program KB telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, sehingga pelaksanaannya

merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penguatan program KB perlu terus dilakukan dengan menekankan pada peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan serta memperoleh dukungan aktif dari masyarakat (Ditasman, Hartono dan Sari, 2024).

Indonesia hingga tahun 2024 masih menduduki posisi keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat. Pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat berpotensi menimbulkan kemiskinan di masa mendatang karena meningkatnya tekanan terhadap sumber daya serta terbatasnya pemerataan hasil pembangunan, yang pada akhirnya menjadi hambatan bagi keberlanjutan pembangunan, terutama di negara berkembang seperti Indonesia (Syen et al., 2025).

Program Keluarga Berencana (KB) perlu didukung karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta kesehatan ibu dan anak. Untuk mencapai tujuan tersebut, peningkatan kualitas layanan sangat penting. Secara konseptual, program KB di Indonesia telah sesuai dengan hak kesehatan reproduksi perempuan dan tidak dimaksudkan untuk mengendalikan populasi secara represif. Namun, implementasinya masih terkendala oleh lemahnya koordinasi antar pemerintah daerah serta rendahnya kualitas layanan. Selain itu, efektivitas program juga terhambat oleh kepercayaan masyarakat terhadap mitos dan miskonsepsi, seperti anggapan bahwa KB mendorong seks bebas atau menyebabkan penyakit serius (Prasetya dan Mahendra, 2023).

Peningkatan mutu pelayanan program keluarga berencana bertujuan tidak hanya untuk mendukung akseptor dalam mencapai derajat kesehatan individu yang optimal, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap penurunan angka fertilitas melalui peningkatan penggunaan alat kontrasepsi. Kualitas pelayanan program keluarga berencana serta layanan kesehatan reproduksi lainnya dapat diartikan sebagai cara sistem pelayanan memperlakukan klien dalam proses pemberian layanan (Ditasman, Hartono dan Sari, 2024).

Kualitas pelayanan program keluarga berencana dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy. Dimensi reliability mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten. Tangibles merujuk pada ketersediaan sarana dan prasarana fisik serta sumber daya lainnya yang mendukung proses pelayanan. Responsiveness menggambarkan kesiapan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan secara cepat kepada masyarakat. Assurance mencakup aspek kepercayaan yang dibangun melalui penerapan prinsip moral dan etika dalam pemberian layanan. Sementara itu, empathy ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam memahami serta merespons kebutuhan dan keinginan setiap klien secara personal dan tulus (Endartiwi dan Kusumaningrum, 2021).

Pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien atau pelanggan berperan penting dalam membentuk loyalitas serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang memuaskan juga berpotensi menarik pasien baru melalui efek rekomendasi atau persepsi positif (Dahlan, Yusriani dan Ahri, 2025). Secara berkelanjutan, hal ini dapat memperkuat citra puskesmas di mata masyarakat. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, setiap puskesmas dituntut untuk membangun reputasi yang baik guna memperoleh kepercayaan pasien sebagai penyedia layanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan mereka secara optimal (Nababan, Listiawaty dan Berliana, 2020).

Pelayanan yang bermutu di puskesmas berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien, serta menjadi dasar dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Hubungan jangka panjang memungkinkan puskesmas untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pasien secara mendalam. Keberlanjutan hubungan tersebut memberikan manfaat baik bagi puskesmas dalam aspek finansial, maupun bagi pasien dalam hal peningkatan status kesehatannya (Fernatubun, Multazam dan Batara, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramly et al., 2023) dari kelima aspek dimensi kualitas pelayanan yang dinilai untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien KB menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien keluarga berencana di Puskesmas Sulamu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Adrian Tawai dan Hendri Ade Sucipto, 2022) tentang kepuasan pasien menyatakan bahwa pelayanan dinilai baik dalam dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati, ditandai dengan kepuasan masyarakat terhadap responsivitas dan profesionalisme pegawai.

UPT Puskemas Ujung Loe adalah salah satu unit puskesmas di Kabupaten Bulukumba yang aktif melayani masyarakat usia subur dan memberikan pelayanan keluarga berencana dengan berbagai metode kontrasepsi. Menurut data yang diperoleh di UPT Puskesmas Ujung Loe tercatat tahun 2024 dari bulan Januari sampai 2025 bulan April terdapat 320 pasangan usia subur sebagai akseptor aktif KB. Mayoritas akseptor menggunakan metode suntik sebanyak 144 orang (45%). Sebanyak 64 akseptor (20%) menggunakan implan, sebanyak 48 orang (15%) menggunakan metode pil, sebanyak 32 orang (10%) menggunakan IUD, sebanyak 16 orang (5%) menggunakan metode kondom dan sebanyak 16 orang (5%) menggunakan KB alami. UPT Puskesmas Ujung Loe berperan penting dalam pencapaian target keluarga berencana baik dari aspek kuantitas pengguna maupun kualitas pelayanan.

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan, penting untuk puskesmas memahami serta memenuhi ekspektasi pasien. Selain itu, kepercayaan pasien terhadap tenaga medis maupun fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting, khususnya dalam upaya mempertahankan kontinuitas layanan serta menjaga citra institusi puskesmas (Mustakim, Multazam dan Rusydi, 2024; Arfa, Nasrudin dan Ahri, 2025).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dengan dibagikan 10 kuesioner kepada pasien yang menerima pelayanan KB di UPT Puskesmas Ujung Loe tingkat kepuasan pasien masih tergolong rendah

dengan persentase rata-rata 30% yang menggambarkan bahwa pelayanan KB belum sesuai dengan harapan pasien, belum memberikan kenyamanan selama proses pelayanan dan lambatnya respon terhadap keluhan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kualitas pelayanan yang kurang dapat mempengaruhi kepuasan dan keberlanjutan partisipasi masyarakat dalam program KB. Hasil observasi yang dilakukan di UPT Puskesmas Ujung Loe, pelayanan KB masih menghadapi tantangan dalam hal keterbatasan fasilitas, waktu tunggu dan komunikasi petugas. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien KB di UPT Puskemas Ujung Loe.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan cross sectional yang dilaksanakan di wilayah kerja UPT Puskesmas Ujung Loe Kabupaten Bulukumba pada bulan Januari hingga Juli 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan KB di UPT Puskesmas Ujung Loe selama periode Januari 2024 sampai April 2025 sebanyak 320 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 178 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diambil melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi pasien aktif yang bersedia menjadi responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya serta observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen puskesmas, literatur, dan hasil penelitian terdahulu. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian data dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta korelasi Spearman untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan KB dan kepuasan pasien. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan editing, coding, entry, dan tabulating dengan bantuan perangkat lunak SPSS, sedangkan penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi sesuai tujuan penelitian.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Umum Responden di UPT Puskesmas Ujung Loe Tahun 2025**

Jenis kelamin	n	%
Perempuan	178	100
Total	178	100
<b>Umur</b>		
16-20 tahun	11	6.2
21-25 tahun	26	14.6
26-30 tahun	73	41
31-35 tahun	52	29.2
36-40 tahun	16	9
Total	178	100
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	46	25.8
PNS/Pensiun	37	20.8
Swasta	30	16.9
Lainnya	36	20.2
Tidak bekerja	29	16.3
Total	178	100
<b>Pendidikan</b>		
Perguruan tinggi	44	24.7
SMA	42	23.6
SMP	34	19.1
Tidak sekolah/SD	58	32.6
Total	178	100
<b>Jenis layanan KB</b>		
Implan	42	23.6
Pil	49	27.5
Suntik	44	24.7
Lainnya	43	24.2
Total	178	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 178 responden seluruhnya berjenis kelamin perempuan sebanyak 178 orang (100%), kelompok umur paling banyak yaitu 26-30 tahun sebanyak 73 orang (41%), jenis pekerjaan responden paling banyak yaitu buruh

sebanyak 46 orang (25.8%), pendidikan terakhir responden paling banyak yaitu tidak sekolah/SD sebanyak 58 orang (32.6%) dan jenis layanan KB yang digunakan oleh responden paling banyak yaitu pil sebanyak 49 orang (27.5%).



**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan KB berdasarkan Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy di UPT Puskesmas Ujung Loe Tahun 2025**

Dimensi	n	%
<b>Tangibles</b>		
Kurang	7	3.9
Cukup	104	58.4
Baik	67	37.6
Total	178	100
<b>Reliability</b>		
Kurang	10	5.6
Cukup	111	62.4
Baik	57	32
Total	178	100
<b>Responsiveness</b>		
Kurang	6	3.4
Cukup	102	57.3
Baik	70	39.3
Total	178	100
<b>Assurance</b>		
Kurang	4	2.2
Cukup	97	54.5
Baik	77	43.3
Total	178	100
<b>Empathy</b>		
Kurang	6	3.4
Cukup	103	57.9
Baik	69	38.8
Total	178	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dimensi tangibles paling banyak responden menjawab cukup sebanyak 104 orang (58.4%) dan paling sedikit menjawab kurang sebanyak 7 orang (3.9%). Dimensi reliability paling banyak responden menjawab cukup sebanyak 111 orang (62.4%) dan paling sedikit menjawab kurang sebanyak 10 orang (5.6%). Dimensi responsiveness paling banyak responden menjawab cukup sebanyak 102

orang (57.3%) dan paling sedikit menjawab kurang sebanyak 6 orang (3.4%). Dimensi assurance paling banyak responden menjawab cukup sebanyak 97 orang (54.3%) dan paling sedikit menjawab kurang sebanyak 4 orang (2.2%). Dimensi empathy paling banyak responden menjawab cukup sebanyak 103 orang (57.9%) dan paling sedikit menjawab kurang sebanyak 6 orang (3.4%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien KB di UPT Puskesmas Ujung Loe Tahun 2025**

Kepuasan pasien	n	%
Sedang	21	11.8
Tinggi	157	88.2
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 178 responden, kepuasan pasien dengan kategori sedang sebanyak 21 responden (11.8%) dan kepuasan pasien dengan kategori tinggi sebanyak 157 responden (88.2%).

**Tabel 4. Hubungan antara kualitas pelayanan KB dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ujung Loe Tahun 2025**

Kualitas pelayanan KB		Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>	<i>r</i>
		Sedang		Tinggi					
		n	%	n	%	n	%		
Sedang		2	1.1	2	1.1	4	2.2	0.016	0.180
Tinggi		19	10.7	155	87.1	155	97.8		
Total		21	11.8	157	88.2	157	100		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan kualitas pelayanan KB tinggi juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 155 orang (97.1%). Hasil uji korelasi spearman menunjukkan nilai  $p \text{ value} = 0.016$  ( $<0.05$ ) yang artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan KB dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi ( $r = 0.180$ ) menunjukkan arah hubungan positif dengan kekuatan korelasi yang lemah, sehingga bahwa semakin baik kualitas pelayanan KB maka kepuasan pasien juga cenderung meningkat meskipun hubungan yang terbentuk tidak kuat.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien berdasarkan *tangibles* (bukti fisik)

Bukti fisik mencakup aspek fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, serta perilaku tenaga kesehatan. Pada konteks ini, pengguna layanan memanfaatkan panca indra untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Secara umum, masyarakat masih meragukan kinerja puskesmas, meskipun menyadari bahwa lingkungan puskesmas dapat terlihat bersih dan tertata dengan baik. Dengan demikian, semakin positif persepsi pasien terhadap bukti fisik, semakin besar kecenderungan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan. Sebaliknya, apabila bukti fisik dipersepsikan negatif, maka minat pasien untuk melakukan pemeriksaan ulang cenderung menurun (Anggit dan Setyorini, 2022).

Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri. UPT Puskesmas Ujung Loe dalam hal kebersihan ruangan, kebersihan

WC dan kelengkapan ruangan sudah cukup baik, walaupun fasilitas penyejuk ruangan seperti AC belum ada dalam ruangan pelayanan.

Dimensi *tangibles* mencakup pada tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien dalam menjalani pelayanan keluarga berencana. Fasilitas, baik sarana maupun prasarana, merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena memberikan kemudahan, pemenuhan kebutuhan, dan kenyamanan. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Dalam pelayanan keluarga berencana, pasien atau akseptor akan menilai kualitas sarana dan prasarana kesehatan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan KB. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan serta keberlanjutan penggunaan layanan KB (Imran et al., 2021).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Mahmud, 2020) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) cukup baik dengan kepuasan pasien di At-Medika Palopo. Aspek penampilan fisik yang terbukti dalam rumah sakit tersebut yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat yang digunakan petugas kesehatan serta petugas kesehatan yang menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

Bukti fisik terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Penelitian di Rumah Sakit Haji Jakarta menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, meliputi kenyamanan ruang perawatan, kebersihan, serta kelengkapan fasilitas, berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasakan lingkungan fisik memadai cenderung lebih puas (Hartanti dan Antonio, 2022).

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian lain di RSUD Ogan Ilir menunjukkan bahwa tangibles merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya, dengan tingkat signifikansi yang kuat ( $p = 0.001$ ). Hal ini menegaskan bahwa fasilitas yang bersih, rapi, dan sesuai kebutuhan sangat menentukan pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan (Khodijah, Dwi Priyatno dan Rahutami, 2024).

Selain itu, penelitian di RSU Tarutung menemukan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat sekitar 27,1% responden yang menyatakan ketidakpuasan, terutama terkait dimensi tangible seperti ketersediaan fasilitas fisik (6,3% dinilai kurang baik). Hal ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas bukti fisik masih menjadi tantangan penting dalam pelayanan rawat jalan, sehingga manajemen rumah sakit perlu lebih fokus memperbaiki aspek fasilitas dan kenyamanan untuk mengurangi tingkat ketidakpuasan (Hutabarat et al., 2025). Secara keseluruhan, bukti fisik yang memadai terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong loyalitas, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan.

## 2. Kepuasan Pasien berdasarkan *reliability* (kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) mendapat jawaban paling banyak dengan kategori cukup baik di UPT Puskesmas Ujung Loe, karena petugas KB langsung sigap melayani ketika pasien datang untuk melakukan konsultasi.

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu pihak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara konsisten dan dapat dipercaya. Kehandalan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi persepsi konsumen terhadap kehandalan pelayanan yang

diberikan, maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila persepsi konsumen terhadap kehandalan rendah, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021).

Seorang petugas kesehatan pada dasarnya diharapkan memiliki hasil kinerja yang sesuai dengan harapan pasien, yang berarti tiba pada waktunya, melayani setiap pasien dengan benar, ramah, dan jujur sehingga nantinya melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri (Mahmud, 2020).

Peningkatan mutu kehandalan pelayanan perlu ditopang oleh aspek profesionalisme dan pengelolaan manajemen yang baik. Hal ini mencakup kepatuhan petugas terhadap prosedur standar operasional, keterampilan komunikasi, dan akurasi informasi yang diberikan kepada pasien. Apabila kehandalan terjaga secara konsisten, maka risiko terjadinya kesalahan medis maupun administrasi dapat diminimalisasi, sehingga menghasilkan pengalaman pelayanan yang aman dan memuaskan bagi pasien (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021).

Kehandalan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada dimensi ini mencakup dua aspek utama, yaitu kemampuan institusi dalam memenuhi janji pelayanan yang telah ditetapkan serta ketepatan pelayanan yang diberikan, yang tercermin dari sejauh mana petugas KB mampu meminimalisasi atau mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan (Amrullah, Ditasman dan Sari, 2025).

Institusi harus melakukan beberapa hal untuk memberikan pelayanan yang *reliable*, salah satunya adalah memberikan pelatihan dan pendidikan terus menerus kepada petugas KB agar mereka menjadi petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang *reliable* (tanpa kesalahan/bebas kesalahan) dan memahami pentingnya pelayanan yang *reliable*. Institusi juga harus menyediakan infrastruktur yang dapat mendukung program *free error* (Asi et al., 2023).

Penelitian sejalan yang dilakukan oleh (Rivai, Lestari dan Shaleh, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien mendapat jawaban paling baik dari pasien. Aspek yang



dinilai yaitu petugas kesehatan yang memberikan janji dan pelayanan secara tepat, akurat dan terpercaya kepada pasien.

Selain itu, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa dimensi kehandalan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pasien pada layanan kesehatan primer. Pasien menilai tinggi layanan yang konsisten, tepat waktu, dan bebas kesalahan sebagai indikator utama kepuasan terhadap fasilitas kesehatan. Studi menyebutkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan, semakin besar pula kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain (Pratiwi, Sanjaya dan Adiningrat, 2024). Dengan demikian, kehandalan dapat dikatakan bukan hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas jangka panjang pasien terhadap institusi kesehatan.

### 3. Kepuasan Pasien berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mendapat jawaban paling banyak dengan kategori cukup baik di UPT Puskesmas Ujung Loe, karena kemampuan petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya dan keberadaan petugas kesehatan ada saat dibutuhkan walaupun ada beberapa responden yang merasa kecewa dengan keterlambatan petugas.

Daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada kesiediaan serta kemampuan petugas KB dalam memberikan bantuan kepada pasien, menanggapi setiap permintaan dengan cepat, serta menyampaikan informasi layanan secara tepat. Sementara itu, aspek kemampuan pelayanan yang akurat berkaitan dengan keandalan petugas KB dalam memberikan layanan segera, tepat, dan bebas dari kesalahan sejak kunjungan pertama pasien. Pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan sehingga menumbuhkan keyakinan pasien terhadap kompetensi petugas kesehatan. Hal ini tercermin melalui sikap petugas yang ramah, terampil, bertanggung jawab, serta konsisten dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan perawatan,

termasuk fungsi dari tindakan yang akan dilakukan (Mahmud, 2020).

Petugas kesehatan pada dasarnya dituntut untuk memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan pasien, yang mencakup ketepatan waktu, kesetaraan pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, serta akurasi yang tinggi. Kinerja yang optimal tersebut akan berkontribusi pada terciptanya kepuasan pasien. Semakin positif persepsi pasien terhadap kehandalan (*responsiveness*) pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan rendah, maka tingkat kepuasan pasien juga akan menurun (Herudiansyah, Fitantina dan Suandini, 2023).

Penelitian sejalan yang dilakukan oleh (Rahim et al., 2021) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Respons yang cepat dan informatif tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien, tetapi juga menciptakan rasa aman selama proses perawatan. Hal ini sejalan dengan studi (Adane dan Wassihun, 2020) yang menemukan bahwa kepuasan pasien meningkat ketika tenaga kesehatan dapat merespons dengan cepat, memberikan penjelasan yang jelas, serta hadir saat pasien membutuhkan.

Selain itu, penelitian (Purwitasari, Suryawati dan Purnami, 2023) menegaskan bahwa upaya meningkatkan kepuasan pasien memerlukan dukungan berupa kecepatan pelayanan, yakni dengan merespons keluhan secara sigap serta menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien yang bersifat mendesak.

### 4. Kepuasan Pasien berdasarkan *assurance* (jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) mendapat jawaban paling banyak dengan kategori cukup baik di UPT Puskesmas Ujung Loe, karena keramahan, kesopanan dan kepedulian petugas terhadap pasien sehingga pasien merasa cukup untuk menggunakan jasa di UPT Puskesmas Ujung Loe.

Akseptor menunjukkan keyakinan serta kepercayaan terhadap kompetensi petugas, baik dalam pelaksanaan tindakan medis maupun dalam proses konsultasi. Selain itu, sikap santun serta profesionalisme yang ditunjukkan oleh petugas turut menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penerima layanan (Amrullah, Ditasman dan Sari, 2025).

Aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan semakin dipandang krusial karena erat kaitannya dengan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Dimensi assurance, yang meliputi kredibilitas, komunikasi, serta keamanan dalam pelayanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer maupun rumah sakit. Pasien yang merasakan kompetensi dan kesopanan tenaga kesehatan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, karena pelayanan yang terpercaya dapat meminimalisir kecemasan serta meningkatkan rasa nyaman selama proses perawatan (Nugraha et al., 2023).

Kepuasan konsumen merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap penggunaan barang atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen. Kondisi ini mendorong konsumen untuk secara alami melakukan penggunaan ulang terhadap barang atau jasa tersebut. Kepuasan dapat tercapai apabila manfaat yang diterima konsumen melebihi harapan atau setidaknya sejalan dengan apa yang telah dijanjikan (assurance) (Purwitasari, Suryawati dan Purnami, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Herudiansyah, Fitantina dan Suandini, 2023) yang menyatakan bahwa dimensi assurance cukup baik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah. Indikator ini dinilai dari komunikasi, keamanan dan sopan santun yang didapatkan dari kepuasan pasien rumah sakit.

## 5. Kepuasan Pasien berdasarkan *empathy* (empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (empati) mendapat jawaban paling banyak dengan kategori cukup baik di UPT Puskesmas Ujung Loe. Hal ini menunjukkan bahwa empati atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan

oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk datang kembali melakukan konsultasi dan pemeriksaan terkait dengan penggunaan KB.

Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian yang diberikan secara personal kepada pelanggan. Esensi dari dimensi empati terletak pada upaya menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa mereka memiliki nilai khusus serta kebutuhan mereka dapat dipahami dengan baik (Amrullah, Ditasman dan Sari, 2025).

Aspek empati termasuk kemudahan berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Diharapkan petugas kesehatan dapat memahami kesulitan pribadi pasien dan membantu mereka mengatasi masalah mereka. Empati mencakup kemudahan dalam berhubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan tentang memberi perhatian pribadi kepada pelanggan (Atolo, Regaletha dan Sirait, 2022).

Kehadiran empati dapat meningkatkan kepercayaan, mengurangi kecemasan, serta memperkuat keterikatan pasien terhadap layanan yang diterima (Nembhard et al., 2023). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di UPT Puskesmas Ujung Loe, di mana dimensi empati memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperhatikan secara tulus akan lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Theresia dan Putri, 2022) yang menyatakan bahwa dimensi empati menyatakan cukup baik dengan tingkat kepuasan pasien KB di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. Hal ini didukung dengan kepuasan pasien yang mendapatkan perhatian yang tulus dan lebih dari petugas KB ketika menerima dan menanggapi keluhan pasien.

## 6. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien KB

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien KB di UPT Puskesmas Ujung Loe. Nilai koefisien korelasi

( $r = 0.180$ ) menunjukkan arah hubungan positif dengan kekuatan korelasi yang lemah, artinya semakin baik kualitas pelayanan KB maka kepuasan pasien juga cenderung meningkat meskipun hubungan yang terbentuk tidak kuat.

Pelayanan yang baik bagi pasien umumnya ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan, kecepatan pelayanan, sikap ramah, dan biaya yang terjangkau. Sebaliknya, pasien akan menilai pelayanan kurang baik jika tidak sesuai harapan, waktu tunggu terlalu lama, atau petugas bersikap kurang ramah meskipun profesional. Beberapa pasien juga masih merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterima belum optimal. Kelalaian petugas keluarga berencana, meskipun tidak selalu berdampak fatal, tetap dapat memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, bidan atau petugas pelayanan diharapkan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap akseptor. Upaya peningkatan mutu pelayanan memerlukan prinsip data yang akurat, komitmen, konsistensi, kesinambungan, konseling yang baik, kepatuhan pada standar, serta berfokus pada kepuasan pasien.

Menurut Laksana (2010), pelayanan merupakan setiap bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya bersifat tidak berwujud serta tidak menimbulkan kepemilikan. Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2012) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang tidak berwujud secara fisik, terjadi melalui interaksi antara konsumen dengan karyawan atau sarana yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan, dan ditujukan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami pasien (Aliyah et al., 2023).

Kepuasan berkaitan dengan aspek harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Secara umum, harapan pasien merupakan prediksi atau keyakinan mengenai apa yang akan diperoleh melebihi ekspektasinya. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila kinerja atau hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan (Fitriani, 2020).

Kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan positif yang muncul setelah pasien memperoleh konsultasi dan pelayanan dari tenaga kesehatan. Tingkat kepuasan ini

berperan dalam menumbuhkan rasa percaya dan mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan layanan atau produk yang dianggap memuaskan, serta mencerminkan penilaian individu setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Setiati, Nurashiah dan Yuliani, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Setiati, Nurashiah dan Yuliani, 2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan akseptor KB di wilayah kerja Puskesmas Mandirancan dengan nilai  $p$  value 0.000. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh (Handayani, 2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan keluarga berencana di UPT Puskesmas Ujung Loe Kabupaten Bulukumba berdasarkan dimensi SERVQUAL sebagian besar berada pada kategori cukup baik dengan dimensi reliability dan assurance mendominasi, sedangkan tingkat kepuasan pasien mayoritas tinggi dan terbukti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adane, D. dan Wassihun, B. (2020) "Client satisfaction with existing postnatal care and associated factors: A study among mothers in Awi Zone, Amhara region, Ethiopia," *Women's Health*, 16. doi:10.1177/1745506520976017.
- Adrian Tawai dan Hendri Ade Sucipto (2022) "Peningkatan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Buton Utara," *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), hal. 212–221. doi:10.52423/neores.v4i1.50.
- Aliyah, F. et al. (2023) "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda," *J.Ked.Mulawarman*, 10(2), hal. 85–93.

- Amrullah, Ditasman dan Sari, F.R. (2025) "Evaluasi Mutu Pelayanan Program Keluarga Berencana di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu," *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2(3), hal. 748–763.
- Anggit, R.H. dan Setyorini, I. (2022) "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1), hal. 88–94. doi:10.56742/nchat.v1i1.7.
- Arfa, A.R., Nasrudin dan Ahri, R.A. (2025) "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar," *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(2), hal. 79–87.
- Asi, M. et al. (2023) *Pelayanan Keluarga Berencana*. Diedit oleh Asriati dan F. Realita. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara. Tersedia pada: fitramaya@yahoo.com.
- Atolo, F.R., Regaletha, T.A.L. dan Sirait, R.W. (2022) "Satisfaction Level of Clients in DMPA Injectable Contraceptive Service at Baumata Health Care, Kupang District," *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(2), hal. 190–201.
- BPS (2024) *Statistik Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Dahlan, K.W., Yusriani dan Ahri, R.A. (2025) "Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Syekh Yusuf Gowa," *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2025, 6(2), hal. 112–117. Tersedia pada: <https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2006> <http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>.
- Ditasman, Hartono, R. dan Sari, F.R. (2024) "Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu," *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2(1), hal. 270–284.
- Endartiwi, S.S. dan Kusumaningrum, I.D. (2021) "Kualitas dan Keberlanjutan Pelayanan KB pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Mencapai Universal Health Coverage di Yogyakarta," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 24(4), hal. 286–296. doi:10.22435/hsr.v24i4.4122.
- Fernatubun, A., Multazam, A.M. dan Batara, A.S. (2025) "Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Metode Importance Performance Analysis di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara," *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), hal. 413–420.
- Fitriani, D.W. (2020) "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS," *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 9(2), hal. 105–112. Tersedia pada: <https://ojs.widyagamahusada.ac.id>.
- Handayani, J. (2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2," *of Economy & Business*, 4.
- Hartanti, L.K. dan Antonio, F. (2022) "the Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia," *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), hal. 50–59. doi:10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59.
- Herudiansyah, G., Fitantina dan Suandini, M. (2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah," *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1).
- Hutabarat, A. et al. (2025) "Evaluation of the Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction in the Outpatient Department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023," *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 8(1), hal. 480–493. doi:10.36490/JOURNAL-JPS.COM.V8I1.781.
- Imran, I. et al. (2021) "Dampak Kualitas



- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas,” *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), hal. 389–396.
- Khodijah, R., Dwi Priyatno, A. dan Rahutami, S. (2024) “Analysis Of Service Quality On Patient Satisfaction In Inpatient Installations Of Regional Hospital 2024,” *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2), hal. 265–273. doi:10.52235/CENDEKIAMEDIKA.V9I2.391.
- Mahmud, A.N. (2020) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap,” *Voice of Midwifery*, 10(2), hal. 940–954. doi:10.35906/vom.v10i2.107.
- Mustakim, S.B., Multazam, A.M. dan Rusydi, A.R. (2024) “Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan Pelayanan dengan Kepuasan Sebagai Intervening pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar,” *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024*, 5(2), hal. 438–452. Tersedia pada: <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1878> <http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>.
- Nababan, M.C., Listiawaty, R. dan Berliana, N. (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi,” *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), hal. 6–16.
- Nembhard, I.M. et al. (2023) “A systematic review of research on empathy in health care,” *Health Services Research*, 58(2), hal. 250–263. doi:10.1111/1475-6773.14016.
- Nugraha, N. et al. (2023) “Quality Assurance in Higher Educational Institutions: Empirical Evidence in Indonesia,” *SAGE Open*, 13(4). doi:10.1177/21582440231203060.
- Prasetya, E. dan Mahendra, G.K. (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di Kampung KB Kalurahan Ambarketawang,” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 10, hal. 501–511.
- Tersedia pada: <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/12209>.
- Pratiwi, N.P.D., Sanjaya, I.B. dan Adiningrat, G.P. (2024) “Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali,” *Jurnal Syntax Admiration*, 5(9), hal. 3512–3524. doi:10.46799/JSA.V5I9.1448.
- Purwitasari, S., Suryawati, C. dan Purnami, C.T. (2023) “Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang,” *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), hal. 277–284. doi:10.33024/hjk.v17i4.10132.
- Rahim, A.I.A. et al. (2021) “Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook,” *Healthcare 2021*, Vol. 9, Page 1369, 9(10), hal. 1369. doi:10.3390/HEALTHCARE9101369.
- Rahmadani, S.N.A., Baharuddin, A. dan Rusydi, A.R. (2023) “Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pemanfaatan Alat Kontrasepsi Pada Pasangan Usia Subur di Wilayah Kerja Puskesmas Mattombong Kabupaten Pinrang,” *Window of Public Health Journal*, 4(6), hal. 1130–1141.
- Ramly, Y.N. et al. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021,” *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 2(1), hal. 235–250. doi:10.55123/sehatmas.v2i1.1331.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim (2021) “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan,” *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), hal. 54–57. doi:10.32696/jp2sh.v6i1.729.
- Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. (2020) “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat





- Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI,” *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), hal. 38. doi:10.30597/mkmi.v16i1.9068.
- Setiati, N.W., Nurasiah, A. dan Yuliani, I. (2021) “Hubungan Antara Pelayanan Kb Implan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor Kb Implan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandirancan Kabupaten Kuningan,” *Journal of Midwifery Care*, 1(02), hal. 98–108. doi:10.34305/jmc.v1i02.255.
- Setyorini, D. *et al.* (2020) *Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi*. Diedit oleh A. Munandar. Bandung: CV Media Sains Indonesia. Tersedia pada: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y> %0A<http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005>%0A[https://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI).
- Syen, A.A. *et al.* (2025) “Implementasi Kebijakan Program Keluarga Berencana di Kab . Pangkajene dan Kepulauan,” *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(2), hal. 151–163.
- Theresia, N. dan Putri, F.R.W. (2022) “Tingkat Kepuasan Akseptor Terhadap Pelayanan Konseling dan Penggunaan Metode Keluarga Berencana di UPT Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya,” *Jurnal Penelitian Kesehatan “SUARA FORIKES” (Journal of Health Research “Forikes Voice”)*, 13(3), hal. 743–747. Tersedia pada: <https://www.forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf13333>.