

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di UPTD Puskesmas Batu Anam Kabupaten Simalungun

Dolorosa Margaretha Siregar^{1*}, Acin Murdiana Butar Butar²

¹⁻²Universitas Efarina, Indonesia

*Penulis Korespondensi: dolorosams3@gmail.com

Abstract. Patient satisfaction refers to the degree of emotion felt by an individual, arising from an assessment of the quality of medical care received, compared to initial expectations. Suspected dissatisfaction among visitors to the Huta Padang Community Health Center, Asahan Regency, appears to be due to the inadequacy of the primary care facilities provided at the institution. Information gathering was conducted from July to August 2023. This analytical study aimed to measure patient satisfaction with essential health care at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of the Huta Padang Community Health Center, Asahan Regency. The target group of the study included all polyclinic patients visiting the Saribudolok Community Health Center. Respondents were selected using a purposive sampling technique, with a total of 64 participants. The study findings were summarized through a frequency distribution table, followed by statistical data processing via a Chi-square test at a 95% significance level ($\alpha = 0.05$). The analysis revealed a relationship between primary care quality and patient satisfaction, indicated by a p-value of 0.018. Therefore, it is recommended for Community Health Center leaders to actively improve the standards of assistance provided, for example by providing encouragement or incentives for staff to carry out their duties optimally, so that they can realize patient anticipation.

Keywords: patient satisfaction; basic health services; Phc; service quality; chi-square

Abstrak. Kepuasan pasien merujuk pada derajat emosi yang dirasakan individu tersebut, yang muncul akibat dari penilaian terhadap mutu bantuan medis yang diterima, setelah dibandingkan dengan ekspektasi awal. Dugaan ketidakpuasan di kalangan pengunjung Puskesmas Huta Padang, Kabupaten Asahan, tampaknya disebabkan oleh ketidakcukupan fasilitas pelayanan primer yang disediakan di lembaga tersebut. Proses penggalangan informasi dilakukan sepanjang bulan Juli hingga Agustus 2023. Studi ini bersifat analitis, bertujuan untuk mengukur tingkat rasa puas pasien terhadap bantuan kesehatan esensial di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Huta Padang, Kabupaten Asahan. Kelompok sasaran penelitian mencakup seluruh pasien poliklinik yang datang ke Puskesmas Saribudolok. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling, dengan total partisipan sebanyak 64 individu. Temuan studi dirangkum melalui tabel frekuensi distribusi, diikuti dengan pengolahan data statistik via tes Chi-kuadrat pada tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Analisis mengungkap adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan primer dengan rasa puas pasien, ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,018. Oleh karena itu, direkomendasikan bagi pemimpin Puskesmas untuk giat memperbaiki standar bantuan yang diberikan, misalnya melalui pemberian dorongan atau insentif bagi staf agar menjalankan tugas secara optimal, sehingga dapat mewujudkan antisipasi pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan kesehatan dasar; puskesmas; kualitas pelayanan; chi-kuadrat

1. LATAR BELAKANG

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memiliki peran strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat pertama, puskesmas tidak hanya berfungsi memberikan layanan medis, tetapi juga berperan sebagai pusat pembinaan masyarakat dalam bidang kesehatan dan penggerak pembangunan kesehatan yang berkesinambungan (Aditama, 2019). Dengan peran tersebut, kualitas pelayanan puskesmas menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap sistem kesehatan nasional.

Awalnya, puskesmas lebih banyak berfokus pada layanan rawat jalan dan merujuk pasien yang membutuhkan perawatan intensif ke rumah sakit (Faridah et al., 2020). Namun, perkembangan zaman serta meningkatnya kebutuhan masyarakat menyebabkan puskesmas kini juga menyediakan fasilitas rawat inap dan layanan yang lebih komprehensif. Perubahan tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mendekatkan layanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat serta menciptakan pemerataan akses kesehatan di berbagai daerah (Supardi, 2021).

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Pohan (2021), kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari layanan kesehatan. Apabila pelayanan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja pelayanan tidak memenuhi ekspektasi, maka akan timbul ketidakpuasan yang berdampak pada citra lembaga pelayanan kesehatan (Dewie & Kusika, 2021).

Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis tenaga medis, tetapi juga pada sikap, empati, tanggung jawab, dan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada Juli 2025 di UPTD Puskesmas Batu Anam Kabupaten Simalungun, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kondisi fasilitas ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta sikap tenaga kesehatan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Puskesmas Batu Anam, 2024). Keluhan masyarakat terhadap kurangnya keramahan dan ketepatan pelayanan menunjukkan adanya celah antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan dasar harus menjadi perhatian serius bagi setiap puskesmas. Menurut Notoatmodjo (2021), pelayanan kesehatan dasar seharusnya bersifat promotif dan preventif, bukan hanya kuratif, sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaat maksimal dari keberadaan puskesmas. Dengan demikian, evaluasi tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna layanan (Karunia et al., 2022).

Selain itu, hasil penelitian-penelitian sebelumnya juga menegaskan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Studi Ngisom (2021) di Puskesmas Gandrungmangu dan penelitian Astawa (2022) di Puskesmas Rumbia menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan dasar yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini memperkuat pentingnya pelaksanaan evaluasi kepuasan

pasien secara berkala agar puskesmas dapat memperbaiki kekurangan dan mempertahankan aspek pelayanan yang sudah baik (Risman, 2023).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dasar di UPTD Puskesmas Batu Anam Kabupaten Simalungun. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak puskesmas dan Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan kesehatan di masa mendatang.

2. KAJIAN TEORITIS

Rasa puas pasien menjadi salah satu tolok ukur krusial dalam mengukur kualitas bantuan medis di unit layanan primer seperti puskesmas. Berdasarkan pandangan Koencoro (2017), rasa puas ini terbentuk dari penilaian pasien mengenai nilai, standar, dan performa layanan yang diperoleh, setelah dibandingkan dengan antisipasi mereka sebelumnya. Apabila nilai yang dirasakan melebihi ekspektasi, pasien cenderung menganggap layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, rasa puas pasien tidak hanya merupakan output dari proses layanan, melainkan juga mencerminkan pandangan dan pengalaman mereka terhadap interaksi dengan staf medis.

Pohan (2017) mendefinisikan rasa puas pasien sebagai derajat emosi yang timbul pada seseorang setelah membandingkan layanan yang diterima dengan yang diinginkan. Dengan kata lain, ketidakseragaman kualitas layanan dapat menimbulkan pandangan buruk dari pasien. Sebaliknya, layanan yang berkualitas dan sesuai harapan akan meningkatkan kesetiaan serta reputasi positif puskesmas sebagai institusi pelayanan umum yang kompeten. Sari (2018) melengkapi bahwa rasa puas konsumen di bidang kesehatan sangat dipengaruhi oleh kapasitas fasilitas dalam menyediakan rasa aman, kenyamanan, dan layanan berkualitas secara komprehensif.

Guna mendapatkan data yang akurat mengenai rasa puas pasien, diperlukan pendekatan pengukuran yang terstruktur. Pohan (2017) menekankan bahwa alat ukur rasa puas pasien harus reliabel dan valid supaya hasilnya benar-benar menggambarkan realitas layanan. Aspek ini esensial karena layanan kesehatan punya ciri khas yang berbeda dari jasa komersial lainnya; pasien kerap kali kurang mampu mengevaluasi secara mendalam apakah layanan yang diberikan sudah mencapai standar optimal. Karenanya, pengukuran rasa puas perlu memasukkan elemen struktur, proses, serta outcome layanan yang dialami pasien.

Di samping elemen teknis, faktor psikologis dan sosial juga berperan signifikan dalam membentuk rasa puas pasien. Pohan (2017) menyatakan bahwa aspek rasa puas dapat diamati melalui tiga parameter pokok, yakni kepuasan terhadap kemudahan akses layanan, kualitas layanan, dan mekanisme sistem kesehatan. Kemudahan akses meliputi kesederhanaan pasien dalam mendapatkan bantuan pada waktu dan lokasi yang diperlukan. Kualitas layanan mencakup keahlian personel medis, efektivitas terapi, serta hubungan antara pasien dan staf. Adapun sistem layanan menyoroti fasilitas fisik, prosedur administratif, serta prosedur penanganan masukan pasien.

Selanjutnya, Pohan (2017) menguraikan bahwa rasa puas pasien pada layanan poliklinik di puskesmas dipengaruhi oleh beragam elemen, seperti durasi antrean, stok obat-obatan, kebersihan area, kerahasiaan saat pemeriksaan, dan kejelasan penjelasan dari petugas. Untuk layanan rawat inap, elemen seperti sikap ramah perawat, ketersediaan ranjang yang memadai, serta perhatian dokter terhadap pasien menjadi faktor penentu utama. Jika seluruh komponen layanan ini berfungsi secara efisien, peluang pasien merasa puas dengan bantuan kesehatan akan semakin besar.

Azwar (dalam Supardi, 2018) menggambarkan puskesmas sebagai entitas operasional fungsional yang bertugas menyelenggarakan layanan kesehatan primer secara terintegrasi dan berkelanjutan. Sebagai pusat pengembangan partisipasi komunitas, puskesmas punya tujuan utama untuk meningkatkan kesadaran gaya hidup sehat, memberdayakan rumah tangga di ranah kesehatan, serta menyediakan layanan dasar yang berkualitas. Untuk mewujudkan tujuan itu, personel kesehatan di puskesmas wajib memberikan layanan yang profesional sekaligus empati dan berfokus pada keperluan pasien.

Layanan kesehatan primer sendiri meliputi berbagai inisiatif yang dimaksudkan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat, termasuk promosi kesehatan, pengobatan, pencegahan penyakit, sanitasi lingkungan, serta peningkatan nutrisi (Muninjaya, 2021). Suksesnya inisiatif-inisiatif tersebut sangat terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disajikan. Bila pasien merasa puas, mereka lebih mungkin kembali menggunakan fasilitas puskesmas di kemudian hari dan ikut serta dalam program kesehatan masyarakat secara luas. Oleh sebab itu, penilaian rasa puas pasien tidak hanya mendukung peningkatan standar layanan, tapi juga menjadi fondasi bagi kebijakan kesehatan di level lokal.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode analisis survei, yang difokuskan pada pemeriksaan keterkaitan antara variabel independen dan dependen melalui pengumpulan informasi langsung di lapangan. Pemilihan metode ini didasarkan pada keefektifannya dalam mengilustrasikan kondisi rasa puas pasien terhadap layanan kesehatan primer secara netral, sekaligus mengungkap relasi antar elemen yang dieksplorasi (Notoatmodjo, 2019). Tempat pelaksanaan ditentukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Batu Anam, Kabupaten Simalungun, dengan durasi dari bulan Juni hingga Agustus 2025.

Kelompok sasaran penelitian mencakup semua pasien poliklinik yang datang ke UPTD Puskesmas Batu Anam sepanjang masa studi. Perhitungan ukuran sampel mengacu pada rumus Lemeshow (dalam Notoatmodjo, 2019) yang menghasilkan total 64 partisipan. Pendekatan pemilihan sampel menggunakan teknik convenience sampling, yakni merekrut individu yang secara kebetulan hadir di lokasi penelitian dan memenuhi persyaratan masuk, seperti usia minimal 15 tahun, kemampuan membaca serta menulis, dan kesanggupan berpartisipasi.

Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas data utama dan data pendukung. Data utama diperoleh secara langsung lewat penyebaran angket kepada partisipan, sedangkan data pendukung bersumber dari arsip serta laporan resmi yang ada di UPTD Puskesmas Batu Anam. Pengolahan informasi dilakukan melalui analisis univariat untuk mendeskripsikan ciri-ciri tiap variabel, serta analisis bivariat guna menguji hubungan antara layanan kesehatan primer (variabel independen) dan derajat rasa puas pasien (variabel dependen) dengan tes Chi-Kuadrat pada tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) (Notoatmodjo, 2019). Seluruh rangkaian proses penelitian mematuhi prinsip-prinsip etika, meliputi persetujuan sadar, keadilan, anonimitas, kerahasiaan informasi, dan pengamanan kenyamanan partisipan (Nursalam, 2013; Polit & Beck, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan riset yang sudah dilaksanakan, didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 68,8%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 31,2%. Dari sisi usia, kelompok usia dewasa muda (20–30 tahun) merupakan yang paling dominan, yaitu sebanyak 35,9% dari total responden. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan puskesmas berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki kesadaran cukup tinggi terhadap kesehatan.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	31,2
	Perempuan	44	68,8
Usia (tahun)	15–19	8	12,5
	20–30	23	35,9
	31–45	15	23,5
	46–60	10	15,6
	>60	8	12,5
Total		64	100

Selain itu, didapatkan perolehan penilaian terhadap pelayanan kesehatan dasar yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik, yaitu sebesar 37,5%, sementara kategori “cukup” dan “kurang” masing-masing mencapai 31,25%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas sudah berjalan cukup optimal meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Sementara itu, pada variabel kepuasan pasien, hasil analisis menunjukkan bahwa 46,9% responden menyatakan puas, 29,7% cukup puas, dan 23,4% kurang puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien telah merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan Dasar dan Kepuasan Pasien.

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pelayanan Kesehatan Dasar	Baik	24	37,5
	Cukup	20	31,25
	Kurang	20	31,25
Kepuasan Pasien	Puas	30	46,9
	Cukup Puas	19	29,7
	Kurang Puas	15	23,4

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dasar dan kepuasan pasien, dilakukan analisis menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai $p = 0,018$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dasar dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Batu Anam.

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Kesehatan Dasar dengan Kepuasan Pasien.

Pelayanan Kesehatan Dasar	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Kurang Puas (%)	Total (n)	Nilai p
Baik	54,2	33,3	12,5	24	0,018
Cukup	50,0	40,0	10,0	20	
Kurang	35,0	15,0	50,0	20	
Total	46,9	29,7	23,4	64	

Hasil tersebut mengonfirmasi teori yang dikemukakan oleh Pohan (2017), bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan kesehatan. Ketika pelayanan dirasakan baik dari sisi ketepatan waktu, keramahan tenaga medis, maupun kelengkapan fasilitas maka pasien akan cenderung merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ngisom (2021) di UPTD Puskesmas Gandrungmangu dan Astawa (2022) di Puskesmas Rumbia, yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi pelayanan yang meliputi keandalan tenaga medis, empati, tanggung jawab, serta fasilitas fisik memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan.

Selain itu, hasil penelitian ini mempertegas pentingnya peran tenaga kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan. Menurut Notoatmodjo (2021), kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien menjadi elemen krusial yang menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan motivasi petugas kesehatan harus menjadi prioritas untuk menjaga kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Batu Anam sudah cukup baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Namun, peningkatan dalam aspek fasilitas, kebersihan lingkungan, dan komunikasi interpersonal antara tenaga medis dan pasien tetap diperlukan agar kualitas pelayanan semakin optimal serta kepuasan masyarakat dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dari riset ini berupa: (1) Pelayanan kesehatan dasar di UPTD Puskesmas Batu Anam secara umum telah dinilai baik oleh sebagian besar responden, yaitu sebesar 37,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sudah cukup optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. (2) Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil yang positif, di mana hampir setengah dari jumlah responden (46,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. (3) Berdasarkan hasil uji Chi-Square terdapat hubungan signifikan antara pelayanan kesehatan dasar dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik mutu

pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas.

Selanjutnya, disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Simalungun disarankan memanfaatkan temuan ini untuk kebijakan peningkatan melalui pelatihan, supervisi, dan infrastruktur; UPTD Puskesmas Batu Anam difokuskan pada perbaikan keramahan, kebersihan, kenyamanan tunggu, dan kecepatan layanan, plus motivasi staf; institusi pendidikan dapat integrasikan ke kurikulum keperawatan dan manajemen kesehatan; serta masyarakat diimbau berikan masukan aktif guna kolaborasi optimal. Bagi peneliti selanjutnya, direkomendasikan perluas cakupan wilayah dan tambah variabel seperti komunikasi interpersonal atau beban kerja tenaga kesehatan untuk analisis lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah menghadirkan masukan, saran dan arahan yang membangun demi perbaikan riset ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, T. Y. (2010). Manajemen administrasi rumah sakit (Edisi kedua). Universitas Indonesia Press.
- Ali, F. (2021). Hubungan penilaian kinerja dan pengembangan karier dengan motivasi kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(4), 171–178. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i4.1209>
- Astawa, I. G. (2022). Hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Dunia Kesmas*, 1(3).
- Azwar, A. (1996). Menjaga mutu pelayanan kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah. Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes RI. (2023). Indikator Indonesia sehat 2010. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dewie, A., & Kusika, S. Y. (2021). Kualitas pelayanan kehamilan berhubungan dengan kepuasan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes). *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 9(3), 519–529.
- Effendy, N. (1998). Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat (Edisi kedua). EGC.
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86–94.

- Julinarti, E. (2025). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lingkar Barat.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
- Koentjoro, H. (2017). *Regulasi kesehatan di Indonesia*. ANDI.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen pemasaran (Jilid 1)*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Muninjaya, I. G. (2021). *Manajemen kesehatan*. EGC.
- Ngisom, L. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Kesehatan*.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Kesehatan masyarakat: Ilmu dan seni*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis (Edisi ke-3)*. Salemba Medika.
- Pohan, N. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. EGC.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice (11th ed.)*. Wolters Kluwer.
- Puskesmas Batu Anam. (2024). *Profil dan laporan layanan UPTD Puskesmas Batu Anam Kabupaten Simalungun*.
- Risman, R. (2023). Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien puskesmas. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 14(4), 376–387.
- Sari, R. (2018). *Manajemen pemasaran usaha kesehatan*. Mitra Cendikia.
- Supardi, S. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*.