



Public Perception of Service Quality at Sentosa Baru Medan Health Center

Jeconiah Firman Alvaro Siahaan¹, Zoraya Alfathin Rangkuti^{2*}

Universitas Sumatera Utara

Corresponding Author: Zoraya Alfathin Rangkuti, zorayarankuti@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Community Perception, Service Quality, Health Center, Descriptive Statistics

Received : 7, December

Revised : 28, December

Accepted: 29, January

©2025 Siahaan, Rangkuti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](#).



ABSTRACT

This study looks at the public's perception of the quality of services at the Sentosa Baru Medan Health Center based on the concept of Bimo Walgito's perception and Parasuraman's service quality. Service quality is measured through five main dimensions. The research method used a quantitative survey with a Likert scale questionnaire and descriptive analysis. The results of the study show that in the *Responsiveness* dimension, indicators related to accuracy and speed of service still receive many negative responses. As many as 33% of respondents strongly disagree with the speed of service, while 35% disagree with the timeliness of service. Overall, the public's perception of service responsiveness still needs to be improved to match their expectations.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan

Jeconiah Firman Alvaro Siahaan¹, Zoraya Alfathin Rangkuti^{2*}

Universitas Sumatera Utara

Corresponding Author: Zoraya Alfathin Rangkuti, zorayarankuti@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Statistik Deskriptif.

Received : 7, Desember

Revised : 28, Desember

Accepted: 29, Januari

©2025 Siahaan, Rangkuti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](#).



ABSTRAK

Penelitian ini melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan berdasarkan konsep persepsi Bimo Walgito dan kualitas pelayanan Parasuraman. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama. Metode penelitian menggunakan survei kuantitatif dengan kuesioner skala Likert dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *Responsiveness*, indikator terkait ketepatan dan kecepatan pelayanan masih mendapat banyak tanggapan negatif. Sebanyak 33% responden sangat tidak setuju terhadap kecepatan pelayanan, sementara 35% tidak setuju dengan ketepatan waktu pelayanan. Secara keseluruhan, persepsi masyarakat terhadap responsivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan mereka.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam upaya pembangunan bangsa, di mana instansi pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Instansi pemerintah merupakan organisasi yang mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan pelayanan publik (Rusfiana & Supriatna, 2021). Selain itu, sikap dan perilaku pelayan publik yang mencerminkan keunggulan profesional serta moralitas sangat penting agar interaksi dalam proses pelayanan tidak hanya bersifat teknis tetapi juga humanis (Rijal, Dangnga, Usman, & Novitasari, 2019).

Fenomena nyata dalam pelayanan publik kerap diwarnai oleh berbagai kendala, seperti biaya yang tidak transparan, jangka waktu pengurusan yang lama, dan prosedur yang berbelit-belit. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri ketika masyarakat harus menghadapi pelayanan yang tidak optimal, terutama pada instansi yang seharusnya melayani dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, misalnya, Puskesmas Sentosa Baru Medan berperan ganda sebagai penyedia layanan publik dan klinis. Kelemahan dalam pengelolaan administrasi, lamanya antrian, dan sikap petugas yang kurang responsif telah menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan Fithriana & Ursula (2020) yang menegaskan pentingnya peran pelayan publik untuk memudahkan serta menyederhanakan proses pelayanan.

Puskesmas Sentosa Baru Medan, yang berlokasi di Jl Sentosa Baru, Sei Kera Hilir I, Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Sumatera Utara, merupakan salah satu fasilitas kesehatan dengan akreditasi tertinggi, yaitu Paripurna (Kemenkes Kota Medan 2024). Akreditasi ini mencerminkan standar operasional yang tinggi dan merupakan indikator bahwa fasilitas tersebut telah menerapkan sistem manajemen mutu yang seharusnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, berbagai survei awal menunjukkan bahwa meskipun secara administratif telah memenuhi persyaratan, persepsi masyarakat terhadap responsivitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu, masih belum optimal. Kondisi tersebut diperparah oleh ketidaklengkapan berkas administrasi dan sikap petugas yang dianggap kurang ramah, sehingga mengakibatkan antrian yang panjang dan proses pendaftaran yang lambat.

Secara global, kualitas pelayanan publik terus mendapat perhatian dari berbagai kalangan. Media online seperti eodb. news dan mexicobusiness. news telah melaporkan upaya peningkatan infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi dalam rangka meningkatkan mutu layanan kesehatan di berbagai negara. Selain itu, pemberitaan dari context. news dan detik86news menyoroti tantangan yang dihadapi sistem pelayanan kesehatan, seperti fragmentasi layanan, kekurangan tenaga medis, dan keterbatasan teknologi yang berdampak pada efisiensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan tidak hanya menjadi tuntutan lokal, melainkan juga merupakan agenda global yang mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dan meningkatkan standar layanan (Slamet Hariyanto, 2017; Rahmad, Tawal, & Suhadi, 2023; Novel, Napitupulu, & Dea, 2013).

Studi terdahulu telah mengidentifikasi bahwa aspek responsivitas, kecepatan, dan akurasi waktu pelayanan merupakan indikator penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Penelitian yang menggabungkan konsep persepsi dari Bimo Walgito dengan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman diyakini mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai dinamika pelayanan publik di Puskesmas, terutama pada fasilitas yang telah mencapai akreditasi tertinggi. Dengan menangkap sampel unik dari Puskesmas Sentosa Baru, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan kontribusi teoretis dan praktis yang signifikan dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan kesehatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi merupakan konsep kompleks yang memengaruhi cara individu mengorganisasi, menginterpretasikan, dan memberikan makna terhadap stimulus yang diterima dari lingkungan. Robbins et al. (2008) dan Sinaga (2018) menyatakan bahwa persepsi merupakan proses aktif yang melibatkan pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian stimulus sehingga informasi bermakna dapat diperoleh. Bimo Walgito (2002:46) mendefinisikan persepsi sebagai proses pengorganisasian, penginterpretasian, dan penterjemahan stimulus melalui tahapan fisik, fisiologis, dan psikologis, sehingga individu dapat memahami realitas sesuai dengan pengalaman mereka. Konsep ini menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan, terutama melalui model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Administrasi publik memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hadari (1994:23) menjelaskan bahwa administrasi publik berasal dari bahasa Latin yang berarti melayani, membantu, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. White (dalam Waluyo, 2007:35) menyatakan bahwa administrasi publik mencakup seluruh kegiatan negara untuk melaksanakan kebijakan, sedangkan Kasim (1994:8) menekankan bahwa administrasi publik memengaruhi perumusan serta implementasi kebijakan guna mencapai tujuan kenegaraan. Chandler dan Plano (dalam Harbani Pasolong, 2010:7) mengemukakan bahwa administrasi publik mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya serta personel untuk mengelola keputusan kebijakan secara efektif, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sendiri telah mengalami perkembangan historis yang panjang seiring perubahan sistem pemerintahan. Pada masa kuno, pelayanan publik terbatas pada penyediaan kebutuhan dasar, sebagaimana diungkapkan oleh Max Weber (1864-1920) yang menekankan peran birokrasi dalam distribusi sumber daya untuk menciptakan legitimasi kekuasaan. Seiring berjalananya waktu, pelayanan publik mengalami modernisasi melalui integrasi teknologi informasi dan komunikasi, yang memungkinkan peningkatan transparansi dan responsivitas dalam penyampaian layanan (Mullin, 2006). Mursyidah dan Choiriyah (2020) menegaskan bahwa pelayanan publik

merupakan hak dasar yang wajib dipenuhi oleh pemerintah melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam evaluasi kinerja institusi. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggungan, jaminan, dan empati. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2011) mengembangkan model tersebut untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan. Tjiptono dan Anastasia (2016) menambahkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi pada kepuasan serta loyalitas masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan melibatkan evaluasi terhadap indikator fisik seperti fasilitas dan penampilan petugas, serta indikator nonfisik seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap pelayanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan meliputi aspek internal, seperti psikologi, perhatian, minat, pengalaman masa lalu, kebutuhan, dan keadaan emosi individu, serta aspek eksternal, seperti penempatan objek, keunikan, situasi sekitar, dan kekuatan stimulus (Setiadi dan Nugroho). Interaksi antara faktor internal dan eksternal ini membentuk persepsi individu terhadap pelayanan yang diterima, sehingga memberikan dasar untuk evaluasi kualitas pelayanan publik. Melalui pemahaman terhadap dinamika persepsi ini, penelitian mengenai kualitas pelayanan dapat mengidentifikasi variabel-variabel kunci yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengungkap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan. Menurut Jaya (2021), penelitian kuantitatif menghasilkan temuan melalui pengukuran statistik. Penelitian dilakukan dengan teknik survei menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data.

Lokasi penelitian ditempuh di Puskesmas Sentosa Baru Medan yang beralamat di Jl Sentosa Baru, Sei Kera Hilir I, Kec. Medan Perjuangan, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini melibatkan dua kelompok responden, yaitu petugas Puskesmas (65 orang) dan masyarakat Medan yang telah menggunakan layanan pada bulan Agustus 2023 (sebanyak 12.643 orang). Teknik pengambilan sampel masyarakat menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Sugiyono, 2019), diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi lapangan dan penyebaran kuesioner. Observasi lapangan dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai kondisi pelayanan di Puskesmas, sedangkan kuesioner disusun dalam format checklist dengan skala Likert lima poin (Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Kurang Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, dan

Sangat Tidak Setuju = 1) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terkait variabel pelayanan publik.

Instrumen kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan metode Corrected Item-Total Correlation (CITC) untuk mengetahui korelasi setiap item dengan total skor. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 15 butir soal memiliki nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,361), sehingga semua item dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan program SPSS 22.0 menghasilkan nilai 0,749, yang mana nilainya melebihi batas reliabilitas yang ditetapkan ($>0,6$) menurut Priyatno (2013:30). Dengan demikian, instrumen yang digunakan terbukti reliabel untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif guna mendapatkan gambaran umum karakteristik data. Pengolahan data meliputi perhitungan rata-rata, deviasi standar, dan penyajian grafik untuk memudahkan interpretasi hasil. Pengukuran kategori jawaban responden juga ditentukan dengan skala interval, yaitu: skor 1,00-1,80 untuk kategori sangat rendah; 1,81-2,60 untuk rendah; 2,61-3,40 untuk sedang; 3,41-4,20 untuk tinggi; dan 4,21-5,00 untuk sangat tinggi.

HASIL PENELITIAN

Berwujud (Tangible)

Kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik kantor, administrasi yang terkomputerisasi, ruang tunggu, area informasi, berdasarkan kuesioner tentang indikator terwujud maka semakin banyak responden yang menjawab sangat setuju akan semakin baik terwujud dalam kualitas pelayanan. Berikut tabel dibawah ini yang menunjukkan frekuensi dari item-item indikator berwujud.

Tabel 1. Tabel Frekuensi Dimensi Berwujud (Tangible)

Pernyataan	Rata - Rata	Nilai Deskripsi
Fasilitas fisik memadai dan nyaman bagi pasien	4,50	Sangat Tinggi
Penampilan petugas, seperti seragam dan kebersihan, mencerminkan profesionalitas dalam pelayanan.	4,48	Sangat Tinggi
Sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu dan alat kesehatan, selalu berfungsi dengan baik.	4,49	Sangat Tinggi
Nilai Rata-Rata Dimensi Berwujud	4,49	Sangat Tinggi

Responden memberikan penilaian terhadap indikator P1, "Fasilitas fisik memadai dan nyaman bagi pasien." Responden menyatakan setuju sebanyak 50 orang (50%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 50 orang (50%) pada saat pengisian kuesioner; nilai rata-rata skor indikator P1 mencapai 4,50.

Responden memberikan penilaian terhadap indikator P2, "Penampilan petugas, seperti seragam dan kebersihan, mencerminkan profesionalitas dalam

pelayanan." Responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang (52%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 48 orang (48%) pada saat survei; nilai rata-rata skor indikator P2 mencapai 4,48.

Responden memberikan penilaian terhadap indikator P3, "Sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu dan alat kesehatan, selalu berfungsi dengan baik." Responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang (51%) dan menyatakan sangat setuju sebanyak 49 orang (49%) pada saat pengisian kuesioner; nilai rata-rata skor indikator P3 mencapai 4,49.

Data penelitian menyajikan pembagian penilaian responden yang merata pada masing-masing indikator, dengan nilai rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,49. Data tersebut menampilkan responden yang secara eksplisit menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap fasilitas fisik, penampilan petugas, serta sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Sentosa Baru Medan.

Kehandalan (Reliability)

Kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya, berdasarkan kuesioner tentang indikator kehandalan maka semakin banyak responden yang menjawab sangat setuju akan semakin baik kehandalan dalam kualitas pelayanan.

Table 2. Tabel Frekuensi Dimensi Kehandalan (Reliability)

Pernyataan	Rata - Rata	Nilai Deskripsi
Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan kesehatan saya.	4,45	Sangat Tinggi
Petugas memberikan pelayanan akurat dan konsisten	4,36	Sangat Tinggi
Pelayanan Petugas sesuai harapan terkait kualitas layanan kesehatan.	4,44	Sangat Tinggi
Nilai Rata-Rata Dimensi Kehandalan	4,41	Sangat Tinggi

Pada indikator P4, "Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan kesehatan saya", responden memberikan penilaian melalui tiga kategori. Responden sebanyak 3 orang (3%) memilih kategori kurang setuju, 49 orang (49%) memilih kategori setuju, dan 48 orang (48%) memilih kategori sangat setuju. Penilaian tersebut menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,45, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka secara sangat tinggi.

Pada indikator P5, "Petugas memberikan pelayanan akurat dan konsisten", responden memberikan penilaian dengan rincian 4 orang (4%) memilih kategori kurang setuju, 56 orang (56%) memilih kategori setuju, dan 40 orang (40%) memilih kategori sangat setuju. Hasil pengukuran pada indikator ini menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,36. Nilai ini menunjukkan bahwa responden secara dominan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas bersifat akurat dan konsisten.

Pada indikator P6, "Pelayanan Petugas sesuai harapan terkait kualitas layanan kesehatan", responden memberikan penilaian dengan 3 orang (3%) memilih kategori kurang setuju, 50 orang (50%) memilih kategori setuju, dan 47 orang (47%) memilih kategori sangat setuju. Penilaian tersebut menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,44. Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan terkait kualitas layanan kesehatan.

Secara deskriptif, tabel frekuensi untuk dimensi Kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju untuk setiap indikator. Dengan demikian, nilai rata-rata masing-masing indikator yaitu 4,45 pada P4, 4,36 pada P5, dan 4,44 pada P6 menghasilkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,41. Data tersebut menggambarkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek kehandalan dalam pelayanan Puskesmas Sentosa Baru Medan.

Ketanggapan (Responsiveness)

Kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, berdasarkan kuesioner tentang indikator ketanggapan maka semakin banyak responden yang menjawab sangat setuju akan semakin baik ketanggapan dalam kualitas pelayanan.

Table 3. Tabel Frekuensi Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pernyataan	Rata - Rata	Nilai Deskripsi
Petugas memberikan pelayanan sesuai waktu yang ada	2,74	Sedang
Petugas memberikan layanan yang cepat kepada pasien	2,67	Sedang
Petugas memberikan layanan yang tepat waktu kepada pasien.	2,93	Sedang
Nilai Rata-Rata Dimensi Ketanggapan	2,78	Sedang

Pada indikator P7 "Petugas memberikan pelayanan sesuai waktu yang ada," responden memberikan penilaian melalui empat kategori. Responden sebanyak 19 orang (19%) menyatakan sangat tidak setuju, 39 orang (39%) menyatakan tidak setuju, 33 orang (33%) menyatakan setuju, dan 9 orang (9%) menyatakan sangat setuju. Nilai rata-rata skor untuk P7 yang diperoleh adalah 2,74.

Pada indikator P8 "Petugas memberikan layanan yang cepat kepada pasien," responden memberikan penilaian melalui lima kategori. Responden sebanyak 33 orang (33%) menyatakan sangat tidak setuju, 15 orang (15%) menyatakan tidak setuju, 9 orang (9%) menyatakan kurang setuju, 38 orang (38%) menyatakan setuju, dan 5 orang (5%) menyatakan sangat setuju. Nilai rata-rata skor untuk P8 yang diperoleh adalah 2,67.

Pada indikator P9 "Petugas memberikan layanan yang tepat waktu kepada pasien," responden memberikan penilaian melalui lima kategori. Responden sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat tidak setuju, 35 orang (35%) menyatakan tidak setuju, 8 orang (8%) menyatakan kurang setuju, 42 orang (42%) menyatakan setuju, dan 4 orang (4%) menyatakan sangat setuju. Nilai rata-rata skor untuk P9 yang diperoleh adalah 2,93.

Secara keseluruhan, tabel frekuensi untuk dimensi Ketanggapan (Responsiveness) menampilkan nilai rata-rata sebesar 2,78. Data tersebut menggambarkan distribusi penilaian responden pada masing-masing indikator, dengan skor yang berkisar antara 2,67 hingga 2,93, dan menunjukkan variasi dalam penilaian terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.

Jaminan (Assurance)

Kemampuan dan keramahan serta kesopanan petugas dalam menjamin kepercayaan konsumen, berdasarkan kuesioner tentang indikator jaminan maka semakin banyak responden yang menjawab sangat setuju akan semakin baik jaminan dalam kualitas pelayanan.

Table 4. Tabel Frekuensi Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pernyataan	Rata - Rata	Nilai Deskripsi
Petugas memberikan rasa aman selama menjalani perawatan	4,45	Sangat Tinggi
Petugas memberikan informasi terkait kesehatan saya.	4,41	Sangat Tinggi
Petugas bersikap sopan, ramah, dan menghargai pasien.	4,49	Sangat Tinggi
Nilai Rata-Rata Dimensi Jaminan	4,45	Sangat Tinggi

Pada indikator P10 "Petugas memberikan rasa aman selama menjalani perawatan," responden memberikan penilaian melalui tiga kategori. Responden menyatakan "kurang setuju" sebanyak 3 orang (3%), "setuju" sebanyak 49 orang (49%), dan "sangat setuju" sebanyak 48 orang (48%). Hasil pengukuran menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,45. Data ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pasien Puskesmas Sentosa Baru Medan.

Pada indikator P11 "Petugas memberikan informasi terkait kesehatan saya," responden memberikan penilaian melalui tiga kategori. Responden menyatakan "kurang setuju" sebanyak 2 orang (2%), "setuju" sebanyak 55 orang (55%), dan "sangat setuju" sebanyak 43 orang (43%). Hasil pengukuran menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,41. Data ini diperoleh melalui pengumpulan tanggapan yang dilakukan di Puskesmas Sentosa Baru Medan.

Pada indikator P12 "Petugas bersikap sopan, ramah, dan menghargai pasien," responden memberikan penilaian melalui tiga kategori. Responden menyatakan "kurang setuju" sebanyak 2 orang (2%), "setuju" sebanyak 47 orang (47%), dan "sangat setuju" sebanyak 51 orang (51%). Hasil pengukuran

menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,49. Data ini diperoleh melalui evaluasi kuesioner yang diisi oleh pasien.

Secara keseluruhan, tabel frekuensi untuk dimensi Jaminan (Assurance) menampilkan nilai rata-rata sebesar 4,45. Data tersebut dicatat berdasarkan penilaian responden yang menggunakan skala Likert pada masing-masing indikator, yaitu P10, P11, dan P12. Data pengukuran ini disusun untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan.

Empati (Empathy)

Empati mengacu pada kemampuan petugas kesehatan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran pasien dengan penuh perhatian. Semakin banyak responden yang menyatakan sangat setuju, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap sikap empati petugas.

Table 5. Tabel Frekuensi Dimensi Empati (*Empathy*)

Pernyataan	Rata - Rata	Nilai Deskripsi
Petugas memberikan perhatian terhadap kondisi kesehatan pasien.	4,51	Sangat Tinggi
Petugas mendengarkan keluhan dan berusaha memberikan solusi terbaik.	4,52	Sangat Tinggi
Petugas memahami kondisi pasien dan memberikan bantuan yang sesuai	4,52	Sangat Tinggi
Nilai Rata-Rata Dimensi Empati	4,51	Sangat Tinggi

Responden di Puskesmas Sentosa Baru Medan memberikan penilaian terhadap indikator P13 "Petugas memberikan perhatian terhadap kondisi kesehatan pasien." Responden sebanyak 2 orang (2%) memilih kategori kurang setuju, 45 orang (45%) memilih kategori setuju, dan 53 orang (53%) memilih kategori sangat setuju. Hasil pengukuran menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,51 untuk indikator P13.

Responden di Puskesmas Sentosa Baru Medan memberikan penilaian terhadap indikator P14 "Petugas mendengarkan keluhan dan berusaha memberikan solusi terbaik." Responden sebanyak 2 orang (2%) memilih kategori kurang setuju, 44 orang (44%) memilih kategori setuju, dan 54 orang (54%) memilih kategori sangat setuju. Hasil pengukuran menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,52 untuk indikator P14.

Responden di Puskesmas Sentosa Baru Medan memberikan penilaian terhadap indikator P15 "Petugas memahami kondisi pasien dan memberikan bantuan yang sesuai." Responden sebanyak 2 orang (2%) memilih kategori kurang setuju, 44 orang (44%) memilih kategori setuju, dan 54 orang (54%) memilih kategori sangat setuju. Hasil pengukuran menghasilkan rata-rata skor sebesar 4,52 untuk indikator P15.

Data frekuensi yang disusun menunjukkan nilai rata-rata untuk dimensi Empati (Empathy) sebesar 4,51. Data tersebut diperoleh melalui pengisian kuesioner dengan skala Likert yang mengukur penilaian responden terhadap tiga indikator yang mencerminkan aspek perhatian, pendengaran keluhan, dan pemahaman kondisi pasien oleh petugas.

PEMBAHASAN

Dimensi ketanggapan (responsiveness) dalam penelitian ini mengukur kecepatan dan ketepatan waktu respons petugas terhadap permintaan dan kebutuhan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Medan. Nilai rata-rata ketanggapan yang diperoleh sebesar 2,78 menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan efisiensi pelayanan masih memerlukan perhatian khusus. Peneliti mengidentifikasi bahwa kendala utama dalam meningkatkan ketanggapan terletak pada beberapa faktor internal, seperti keterbatasan jumlah petugas, alur operasional yang belum optimal, dan penggunaan teknologi informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi.

Meskipun proses pendaftaran telah menggunakan teknologi, sistem yang diterapkan belum terintegrasi secara menyeluruh. Kondisi ini menjadi krusial apabila ada pasien yang tidak melengkapi berkas administrasi yang diwajibkan. Proses pendaftaran yang semestinya berjalan cepat dan efisien justru terhambat ketika berkas administrasi tidak lengkap, sehingga mengakibatkan antrian pendaftaran yang berkepanjangan. Keadaan ini mempengaruhi persepsi ketepatan waktu layanan, di mana pasien mengalami penundaan yang tidak diharapkan. Peneliti menyatakan bahwa penerapan sistem digital yang terintegrasi secara penuh berpotensi untuk mengurangi hambatan tersebut, sebagaimana disampaikan oleh Aprillia dan Widiyarta (2024).

Koordinasi antar petugas juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan responsivitas layanan. Peneliti mengamati bahwa komunikasi internal yang efektif antara unit pendaftaran, verifikasi data, dan layanan medis dapat mempercepat alur pelayanan. Penjadwalan petugas yang optimal serta pelatihan rutin tentang standar operasional prosedur (SOP) juga berperan dalam mendongkrak kecepatan respons. Rizqi et al. (2024) menyatakan bahwa pelatihan berkala dan penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi kerja petugas, sehingga respon terhadap kebutuhan pasien dapat diberikan dengan lebih cepat dan tepat.

Evaluasi terhadap alur operasional di Puskesmas Sentosa Baru juga mengungkapkan bahwa meskipun penggunaan teknologi sudah diterapkan, ketidakterintegrasi sistem menjadi kendala yang signifikan. Proses verifikasi data dan pendaftaran yang masih bergantung pada input manual ketika berkas administrasi tidak lengkap, mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan. Peneliti mengamati bahwa perbaikan sistem operasional melalui integrasi teknologi digital dan peningkatan alur kerja secara menyeluruh dapat berkontribusi pada peningkatan ketanggapan. Hal ini selaras dengan temuan Sarnia et al. (2022) yang menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap SOP untuk mengidentifikasi dan mengatasi titik-titik lemah yang menghambat kecepatan pelayanan.

Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pada saat puncak pelayanan turut mempengaruhi ketepatan waktu respon. Penambahan jumlah petugas dan distribusi tugas yang lebih merata di antara petugas diharapkan dapat mengurangi beban kerja, sehingga mempercepat proses pelayanan. Penelitian SAUBANI et al. (2022) menegaskan bahwa distribusi sumber daya manusia yang optimal merupakan faktor kunci dalam meningkatkan ketanggapan, karena hal tersebut memungkinkan penanganan permintaan pasien secara lebih efisien.

Lebih jauh, ketanggapan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan operasional, tetapi juga kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Respons yang cepat harus diimbangi dengan kejelasan informasi dan komunikasi yang efektif agar pasien memahami setiap langkah proses pelayanan. Komunikasi yang cepat namun tidak disertai dengan penjelasan yang memadai tidak akan menghasilkan persepsi kepuasan yang optimal. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa responsivitas yang tinggi merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan, sehingga peningkatan interaksi yang efektif antara petugas dan pasien diharapkan dapat menaikkan nilai ketanggapan.

Pada konteks perbaikan ketanggapan, menekankan bahwa evaluasi menyeluruh terhadap proses internal perlu dilakukan secara berkala. Identifikasi hambatan, seperti ketidakintegrasian sistem pendaftaran dan keterbatasan sumber daya manusia, menjadi langkah awal dalam merumuskan strategi peningkatan. Peneliti mencatat bahwa perbaikan sistem operasional melalui integrasi teknologi digital, peningkatan pelatihan petugas, dan peninjauan ulang alur kerja merupakan strategi strategis yang dapat mengoptimalkan responsivitas layanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi responsiveness (ketanggapan) menjadi aspek kritis dalam kualitas pelayanan di Puskesmas Sentosa Baru Medan. Mayoritas responden (58%) menyatakan ketidakpuasan terhadap ketepatan waktu pelayanan, terutama pada indikator P7 (pelayanan sesuai waktu), P8 (kecepatan pelayanan), dan P9 (ketepatan waktu pelayanan). Sebanyak 19% responden sangat tidak setuju dan 39% tidak setuju terhadap P7, sementara 33% sangat tidak setuju dan 15% tidak setuju terhadap P8. Pada P9, 11% responden sangat tidak setuju dan 35% tidak setuju. Tingginya persentase ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa waktu pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi persepsi masyarakat. Meskipun dimensi tangible, reliability, assurance, dan empathy memperoleh skor tinggi, tantangan utama tetap terletak pada kemampuan puskesmas dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terkait efisiensi waktu.

Puskesmas Sentosa Baru Medan perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi responsiveness melalui langkah-langkah strategis. Pertama, prosedur operasional standar (SOP) pendaftaran dan pelayanan harus disederhanakan untuk mengurangi kompleksitas administratif. Kedua, implementasi sistem antrian elektronik dan pendaftaran daring perlu dioptimalkan guna memangkas waktu tunggu pasien. Ketiga, pelatihan intensif bagi petugas dalam hal

manajemen waktu, komunikasi responsif, dan penggunaan teknologi pendukung wajib dilakukan secara berkala. Keempat, evaluasi berkala terhadap alur pelayanan diperlukan untuk mengidentifikasi bottleneck dan meningkatkan efisiensi. Sesuai konsep Bimo Walgito, pemahaman mendalam terhadap persepsi masyarakat harus menjadi dasar perancangan kebijakan, sehingga kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan dapat terpulihkan. Dengan integrasi teknologi, peningkatan kapasitas SDM, dan penyesuaian SOP, Puskesmas Sentosa Baru Medan diharapkan mampu menjawab tantangan ketanggapan sekaligus mempertahankan keunggulan pada dimensi lain.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian selanjutnya dapat mengevaluasi secara mendalam pengaruh integrasi sistem teknologi informasi yang optimal terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan, mengingat kendala saat ini masih muncul akibat sistem yang belum terintegrasi. Penelitian juga dapat memperluas variabel yang diteliti dengan memasukkan aspek komunikasi, kepuasan, dan loyalitas pasien sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat. Selain itu, pendekatan kualitatif dapat dikombinasikan dengan kuantitatif guna menggali faktor-faktor internal yang lebih mendalam, seperti budaya organisasi dan persepsi staf, yang turut memengaruhi responsivitas layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya mengucapkan terima kepada keluarga memberikan bantuan berupa ceramah dan bantuan dana dalam pengumpulan data penelitian. Terakhir terima kasih kepada teman-teman kampus atas bantuannya berupa informasi dalam alur administrasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atkinson, L, et al, 1991, Pengantar psikologi, Erlangga, Jakarta.
- Denhard, Janet V. & Robert B.V Denhard. 2003. The New Public Service: Serving not Steering. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, . Yogyakarta: Gava Media.
- Jaya, I. M. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Quadrant.
- Kotler, P., & Keller, K. I. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT Indeks.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. UNPAD PRESS.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Manajemen pelayanan publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (Perilaku pelayanur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya: Media sahabat cendekia .
- Malawat, S. h. (2022). Pengantar Administrasi Publik. (A. Pardede, Ed.)

- Banjarmasin: Universitas islam kalimantan muhammad arsyad al-banjary banjarmasin.
- Mutmainnah, Nina, 1997, Psikologi Komunikasi, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Panjaitan, D. t., & Pardede, p. d. (2021). Administrasi Publik. Medan: CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Pasolong, H. (2017). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2013). Analisis korelasi, regresi, dan multivariate dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmat, J. (2005). Psikologi komunikasi. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi pemerintah. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, S. W. (2013). Pengantar psikologi umum. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sarwono, W. Sarlito,2000, Pengantar Umum Psikologi, PT. Bulan Bintang, Jakarta.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sulawesi Selatan: Qiara Media.
- Setiadi, N. J. (2003). Perilaku konsumen. Jakarta: Studi Press.
- Shaughnessy, J. J., & Wholly, E. S. Research Methods in Psychology.
- Sirgy, M. J. (2012). The psychology of quality of life: Hedonic well-being, life satisfaction, and eudaimonia. Springer
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alphabet.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). Procedural justice: A psychological analysis. L. Erlbaum Associates.
- Tjiptono, f., & Anastasia, d. (2016). Pemasaran esesi dan aplikasi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Walgitto, B. (2002). Psikologi sosial (suatu pengantar). Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgitto, B. (2004). Pengantar psikologi umum. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuniarti, V. S. (2015). Perilaku konsumen: Teori dan praktik. Bandung: Pustaka Setia.
- Abdullah, M., & Suyono. (2019). The effect of product quality, service quality. Reference groups for repurchase intention a kopi gaptek surabaya. Journal of world conference.
- Andayani, A., & Pujiyanti, N. I. (2020). Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bogor.
- Anwar, M. F., Rahmadanik, D., & Wahyudi, E. (2024). PELAYANAN KESEHATAN E-HEALTH DI PUSKESMAS NGAGEL REJO KOTA SURABAYA (Vol. 4, Issue 02, pp. 18–24).
- Aprillia, R. N., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. Jurnal Administrasi Publik, 20(1), 128–151.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), Dynamic marketing for a changing world: Proceedings of the 43rd National Conference of the American Marketing Association
- Gultom, Y. B. (2022). Pengaruh Kompetensi, Sarana dan Prasarana terhadap

- Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
- Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Stanford University Press.
- Fithriana, N., & Ursula, V. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DINYO DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal ilmu kesehatan*, 9(1).
- Fran Sayekti, Bahagia Tarigan, Lilis Endang Wijayanti, Reni Utami. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa.
- Hawari Mutawalli, A., Djumlani, A. H., & Jamanie, F. (2020). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas di Desa Mendik Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.
- Hidayat, R. A., Justinia Castellani, S. E., & MSi, A. K. (2024). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Di Kabupaten Bandung Barat).
- Irmawati, S. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Muku, E. M., Hardianto, W. T., & Fithriana, N. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Kota Malang di Masa Pandemi Covid 19.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475-5481.
- Novel, H., Napitupul, H. L., Dea.(2013). Penilaian Tingkat Kepuasaan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode Servperf (Service Performance) dan Customer Satisfaction Index. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3(2), 18-22.
- Novita, A. p., Wardani, R., & helmida, B. e. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DOMPU. *Jurnal ekonomika dan bisnis*, 2(1), 379-389.
- Nuraini, S., & Saputra, H. (2019). Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kota Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 110-123.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469
- Parasuraman, V., Zeithaml, L., & Berry. (2011). A Conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of marketing*, 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Pitri Rasnidiat, K. A., & Subawa, N. S. (2020). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada puskesmas di Kabupaten Buleleng.
- Rahmad, A. R. F., Tawai, A., Suhadi. (2023). Analisis Indeks Kepuasaan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kemaraya

- Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *J Publicuho*, 6(2), 671-82.
- Ramadan, N. M., & Suryani, A. I. (2024). TINJAUAN PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA BANDUNG. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(2), 285- 1.
- Ratnaningsih, K. A., Haryanto, A. T., & Suhita, D. (2024). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS POLOKARTO. *JI@ P*, 13(1).
- Rizqi, C. K., Zulfikar, T., Utojo, W., Syahidin, R., & Kosasih, K. (2024). Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(2).
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Sarnia, S., Manaf, S., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- SAUBANI, A., POSUMAH, J., & KOLONDAM, H. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Septiani, A. (2022). Pengaruh Good Governance, Pengendalian Intern, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Sinaga, S. E. N. (2018). Analisis persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Skala Kesehatan Politeknik Kesehatan Banjarmasin*, 9(2), 1-6.
- Slamet, Hariyanto.(2017). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Publik di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Governance*, 3(1), 1-21.
- Suparman, E., & Lestari, D. (2020). Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas dan Pengaruhnya terhadap Kinerja dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 17(1), 50-65.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D.
- Tamami, A.I. (2000). Kualitas Pelayanan di Sektor Publik dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1-12
- Thomas, R. (2016). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- Wiratama, B. (2021). Tanggung Jawab Pegawai Publik dalam Penanganan Pandemi COVID-19: Studi Kasus di Sektor Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 150-168.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153.

- Asisa, U. (2020). Pengaruh Kesetaraan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45-58.
- Sukri, J. (2017). Keadilan dalam Pelayanan Publik: Implikasi Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(3), 89-102. Sutanta, A., &
- Susanta, Y. (2019). Tanggung Jawab Pegawai dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi di Dinas Sosial. *Jurnal Administrasi Negara*, 21(4), 99-112.
- Yesinda, R., & Murnisari, D. (2018). Analisis Fasilitas Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 110-123.
- Irmawati, S., Supriyanto, A., & Rahmawati, D. (2017). Ketidakdisiplinan Waktu Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 120-135
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75. (2014). Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Undang-Undang. (2014). Nomor 32 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang. (2014). Nomor 5 Tentang Pelayanan Sipil Negara. Retrieved from www.bkn.go.id
- Peraturan Wali Kota Medan Nomor 58. (2023). Tentang Penegakan Disiplin dan Kode Etik Pegawai Pelayanan Sipil Negara Pemerintah Kota Medan.
- Context.news, <https://www.context.news/socioeconomic-inclusion/sri-lankan-health-crisis-could-worsen-as-doctors-seek-work-abroad/> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Detik86News, <https://www.detik86news.com/2023/10/saat-sosper-hasyim-se-minta-dinkes.html> (diakses pada 28 April 2024)
- Eodb.news, <https://eodb.news/national-health-mission-drives-standardisation-in-public-healthcare-system> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Jatim News, <https://jatim.news/2024/07/02/tindakan-diskriminasi-terhadap-pasien-bpjs/> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Kompas.com, <https://nasional.kompas.com/read/2023/04/05/18402891/arzeti-bilbina-peserta-bpjs-kesehatan-telat-bayar-karena-kualitas-pelayanan> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Metro Times, <https://metrotimes.news/pentingnya-kesehatan-pada-pasien-ditekankan-menkes/> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Mexico Business News, <https://mexicobusiness.news/health/news/quality-healthcare-information-action> (diakses pada 18 Desember 2024)
- Mexico Business News, <https://mexicobusiness.news/health/news/hospitals-improving-health-system-performance-mexico> (diakses pada 18 Desember 2024)
- SumutPos, <https://sumutpos.jawapos.com/metropolis/2374293281/warga-sesalkan-pelayanan-puskesmas-sentosa-baru> (diakses pada 2 Juli 2024).
- Top Metro News, <https://topmetro.news/144413/dinkes-medan-diminta-tingkatkan-layanan-kesehatan-di-puskesmas/> (diakses pada 18 Desember 2024)

Totabuan News, <https://totabuan.news/2024/01/tingkatkan-mutu-layanan-jkn-bpjs-kesehatan-dukung-pengembangan-kompetensi-dokter/> (diakses pada 18 Desember 2024)

U-Meta News, <https://u-meta.news/health/2024/05/30/ini-penyebab-mengapa-orang-indonesiabanyak-berobat-ke-malaysia-dan-singapura> (diakses pada 18 Desember 2024)