BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Dwiyanto, 2006). Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil, efektif, dan efisien. Pelayanan publik yang baik akan mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam administrasi publik, mutu pelayanan atau kualitas pelayanan *(service quality)* menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari fasilitas fisik semata, tetapi juga dari kemampuan aparatur atau tenaga pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Mutu pelayanan kesehatan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap masyarakat. Makin sempurna kepuasaan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Safitri *et al*., 2022).

Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam bidang kesehatan, pelayanan kesehatan menjadi salah satu sektor yang paling penting karena menyangkut hak dasar masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal.

Setiap lembaga penyedia layanan kesehatan, baik rumah sakit maupun Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Setiap puskesmas harus mampu mempertahankan masyarakat yang ingin berobat agar tidak beralih ke pusat pelayanan kesehatan yang lain. Salah satu cara untuk mempertahankannya dengan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Enas, 2020).

Kepuasan adalah hasil akumulasi dari masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan, masyarakat puas setelah menggunakan pelayanan diartikan bahwa pelayanan yang diberikan baik, (Irawan, 2008:3). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Antina, 2016). Sebaliknya, kepuasan yang rendah akan menunjukkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi isu penting yang perlu dikaji secara mendalam, terutama kaitannya dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten atau Kota memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional Indonesia. Berdasarkan data (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023), terdapat 10.134 Puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia yang melayani lebih dari 270 juta penduduk. Puskesmas menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil dan pedesaan. Namun demikian, masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan di Puskesmas yang belum optimal.

Survei yang dilakukan oleh (Ombudsman Republik Indonesia, 2022) menunjukkan bahwa sektor kesehatan, khususnya pelayanan di Puskesmas, masih menjadi salah satu sektor yang paling banyak mendapat keluhan dari masyarakat, dengan persentase mencapai 18,7% dari total pengaduan yang masuk. Keluhan tersebut meliputi berbagai aspek seperti keterlambatan pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan data dari (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023), hanya sekitar 61,2% Puskesmas di Indonesia yang telah terakreditasi dengan kategori baik, dan masih terdapat keluhan masyarakat terkait waktu tunggu dan sikap petugas.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan kesehatan pemerintah. Untuk memahami lebih dalam

hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh (Zeithaml, *et al.* 1990). Teori *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima *(perceived service)* dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan *(expected service).* Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam pelayanan, yaitu bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Dari kelima dimensi tersebut, keandalan sering dianggap paling mendasar karena menjadi dasar dari kepercayaan pengguna terhadap lembaga pelayanan.

Keandalan berhubungan dengan kemampuan lembaga pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Dalam praktiknya, keandalan menjadi dimensi yang sangat menentukan pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Sebuah pelayanan yang cepat namun tidak konsisten tidak dapat disebut andal, karena hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator *reliability* menurut (Rizqy, 2016) mencakup 4 (empat) indikator yaitu memberikan pelayanan dengan tepat, konsistensi kinerja, kemampuan untuk dipercaya, dan memberikan jasa tepat waktu. Apabila indikator-indikator ini tidak dijalankan dengan baik, maka masyarakat tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada dimensi *reliability* karena relevan dengan fenomena masalah yang dihadapi yang mana pada penelitian terdahulu oleh (Syahrani, 2019) di Puskesmas Tanta disebutkan bahwa "Diharapkan agar kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya perlu ditingkatkan." Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh tenaga kesehatan belum sepenuhnya mencerminkan dari indikator keandalan pelayanan. Rendahnya kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab dapat berdampak pada konsistensi kinerja sesuai indikator *reliability,* sehingga menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

(Zeithaml, 1990) dalam (Aviliani & Wilfridus, 1997) mengemukakan bahwa *reliability* adalah pemenuhan janji pelayanan secara segera dan memuaskan dari penyedia layanan. Artinya, keandalan mencerminkan sejauh mana lembaga pelayanan mampu menepati komitmen yang telah disampaikan kepada pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini berarti Puskesmas harus mampu melayani masyarakat sesuai dengan jadwal, memberikan tindakan medis yang tepat, dan menyampaikan informasi pelayanan secara jelas dan akurat.

Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang berperan aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai unit pelayanan publik, Puskesmas Tanta tidak hanya melayani pengobatan, tetapi juga menjalankan

fungsi promotif (upaya peningkatan kesehatan melalui promosi kesehatan dan edukasi) dan preventif (upaya pencegahan penyakit atau masalah kesehatan).

Berdasarkan data (BPJS Kesehatan, 2024), jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 30 Juni 2024 telah mencapai 278,1 juta jiwa atau sekitar 96,8% penduduk Indonesia. Tingginya angka kepesertaan ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk kini mengandalkan layanan kesehatan primer seperti Puskesmas, termasuk Puskesmas Tanta di Kecamatan Tanta, Kabupaten Tabalong. Situasi ini tentu menuntut Puskesmas untuk mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Namun peningkatan jumlah masyarakat yang datang berobat sering tidak sebanding dengan kapasitas sarana dan tenaga kesehatan. Fenomena menunjukkan masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan keandalan pelayanan seperti keterlambatan pelayanan yang diberikan. Meskipun petugas telah berupaya memberikan pelayanan maksimal, masih terdapat perbedaan persepsi antara harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima.

Berdasarkan Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan RI (2023), berbagai Puskesmas di Indonesia masih menghadapi tantangan seperti distribusi tenaga kesehatan yang belum merata dan manajemen alur masyarakat yang ingin berobat yang belum optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Hal-hal tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan kesehatan. Masalah seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi petugas yang kurang jelas, atau

sikap petugas yang kurang baik menjadi hal-hal yang kerap dikeluhkan masyarakat. Kondisi ini juga dapat terjadi di Puskesmas Tanta sehingga penelitian kontekstual menjadi penting untuk dilakukan.

Hal ini menandakan bahwa dimensi keandalan dalam pelayanan masih perlu diperkuat agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat. Ketika tenaga kesehatan tidak dapat melayani masyarakat tepat waktu, maka kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas bisa menurun. Padahal, dalam teori administrasi publik, kepercayaan masyarakat adalah hal penting untuk menciptakan *good governance* di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tanta tahun 2025 yang diunggah melalui akun resmi Instagram Puskesmas Tanta (2025), diketahui bahwa unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 78,94, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya seperti persyaratan (79,69), prosedur (79,76), hingga sarana prasarana yang mencapai nilai tertinggi yaitu 93,00. Walaupun nilai tersebut masih berada dalam kategori “baik”, posisi unsur waktu sebagai nilai terendah menunjukkan bahwa aspek ketepatan dan kecepatan pelayanan masih menjadi titik yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan masyarakat, khususnya terkait durasi dan efisiensi proses pelayanan.

Hal ini sejalan dengan indikator *reliability* yang dijelaskan oleh (Rizqy, 2016) yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan

secara tepat, memberikan jasa tepat waktu, serta konsistensi kinerja. Ketepatan waktu menjadi salah satu komponen utama *reliability,* karena masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan seberapa cepat dan tepat layanan diberikan sejak proses pendaftaran hingga pemeriksaan. Apabila waktu tunggu terlalu lama, maka persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan akan menurun. Nilai waktu pelayanan yang lebih rendah dibandingkan unsur lainnya menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan konsistensi petugas dalam menjalankan alur pelayanan belum optimal, sehingga berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan di Puskesmas Tanta.

Pada saat pra observasi pada tanggal 30 November 2025, penulis menemukan masalah pada pelayanan di Puskesmas Tanta sesuai dengan indikator *reliability* "memberikan jasa tepat waktu" yaitu lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Banyak masyarakat mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan medis karena antrean yang terlalu panjang. Dalam beberapa kasus, masyarakat bahkan harus mengantre berjam-jam sebelum mendapatkan giliran pemeriksaan oleh dokter. Masyarakat yang ingin cek darah terpaksa harus datang ke Puskesmas lagi karena kehabisan waktu akibat lambatnya pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara efisien dan belum sepenuhnya memenuhi prinsip *reliability* dalam pelayanan publik. Apabila hal ini terus berlanjut, kepuasan masyarakat akan terus menurun dan kualitas pelayanan menjadi rendah.

Penelitian ini penting dilakukan karena untuk memperkaya kajian evaluasi pelayanan publik tentang pandangan pengguna. Dalam ilmu administrasi publik, pemahaman tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi dasar dalam merancang kebijakan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan warga. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang ingin mengkaji dimensi *reliability* dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Puskesmas Tanta dan Dinas Kesehatan Kabupaten Tabalong dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan.

Dengan mengetahui indikator-indikator keandalan yang paling memengaruhi kepuasan masyarakat, pihak puskesmas dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis data empiris untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan.

Hasil penelitian oleh (Hajizah, W., 2025) menyatakan bahwa sebagian besar responden (73,8%) menilai keandalan *(reliability)* di Puskesmas Karang Asam dan Puskesmas Trauma Center sebagai berkualitas, sementara 26,2% lainnya menilai kurang berkualitas. Adapun tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa 50,2% merasa puas, sedangkan 49,8% menyatakan cukup puas. Uji statistik mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara keandalan *(reliability)* dan kepuasan masyarakat (P-*value* = 0,000). Dan juga sejalan dengan hasil penelitian oleh (Bu'ulolo, C. S., *et al.,* 2019)

menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel keandalan dengan nilai signifikan 0,0028 terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. Namun hasil penelitian oleh (Valenti, S. F, 2023) menyatakan bahwa uji hipotesis menggunakan uji t disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan juga hasil penelitian oleh (Pratiwi, D. & Rusminah, 2024) menyatakan bahwa *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Puskesmas Moyo Hilir. Pernyataan ini didukung dengan hasil uji t pada variabel *reliability* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,604> 0,050. Perbedaan hasil penelitian terhadap dua variabel yang sama ini tentunya menimbulkan keraguan dan keinginan peneliti untuk melakukan pengujian ulang terhadap hipotesis atau teori tersebut.

Masalah spesifik yang akan diteliti adalah bagaimana keandalan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanta memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini relevan dengan konteks yang lebih luas, yaitu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan dasar. Penelitian dengan konteks lokal di wilayah Tabalong, khususnya di Puskesmas Tanta, masih sangat terbatas, sehingga diperlukan kajian lanjutan untuk melihat sejauh mana hasil serupa berlaku. Agar penelitian tidak meluas dan pembahasan mengarah dengan baik, maka dalam penelitian ini diambil masyarakat yang datang berobat pada poli umum di Puskesmas Tanta

dan pelayanannya dari pendaftaran sampai dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Kesenjangan dalam literatur sebelumnya adalah sebagian besar penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan secara menyeluruh dengan lima dimensi *SERVQUAL.* Seperti penelitian oleh (Andriani, V., *et al.,* 2022), menyatakan didalam penelitiannya dimensi yang menjadi pengukur kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.* Namun, belum banyak yang secara spesifik menguji pengaruh satu dimensi tertentu, seperti *reliability* terhadap kepuasan masyarakat. Padahal, *reliability* merupakan fondasi utama dalam pelayanan kesehatan, dan sering kali menjadi sumber utama keluhan masyarakat karena mencakup memberikan pelayanan dengan tepat, konsistensi kinerja, kemampuan untuk dipercaya, dan memberikan jasa tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herudiansyah,, G. *et al.,* 2023) menunjukkan variabel keandalan *(reliability)* merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas.

Selain itu, penelitian oleh (Syahrani, 2019) di Puskesmas Tanta menunjukkan bahwa aspek *tangible* (fisik) pelayanan seperti fasilitas dan kebersihan ruang tunggu sudah cukup baik, namun belum ada kajian yang secara khusus menyoroti dimensi keandalan dalam pelayanan di Puskesmas Tanta. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan

menganalisis secara kuantitatif pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta.

Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme tenaga medis, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menjamin akses kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Puskesmas Tanta.

Keluhan yang paling sering disampaikan adalah lamanya waktu tunggu, pelayanan sesuai janji yang belum terlaksana dengan baik, serta pemberian informasi kurang yang jelas. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan masyarakat dan realita pelayanan yang diterima. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penting untuk menganalisis sejauh mana dimensi keandalan *(reliability)* dalam pelayanan Puskesmas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Keandalan *(Reliability)* terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat keandalan *(reliability)* di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?
3. Apakah terdapat pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?
4. Seberapa besar pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat keandalan *(reliability)* di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.
3. Menganalisis pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.
4. Mengetahui besarnya pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan hasil dari penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut.

a. Menambah wawasan dan memperkaya kajian tentang ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan pelayanan kesehatan.

b. Memperkuat penerapan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml, *et al.,* 1990), terutama pada dimensi keandalan *(reliability)* dalam konteks pelayanan publik.

c. Mendukung hasil penelitian oleh (Hajizah, W., 2025) dan (Bu'ulolo, C. S., *et al.,* 2019) mengenai pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *reliability* di Puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

d. Menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya pada lembaga pelayanan kesehatan tingkat dasar seperti Puskesmas.

e. Memberikan kontribusi akademik dalam memahami pentingnya dimensi keandalan sebagai faktor utama pembentuk kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak sebagai berikut.

a. Bagi Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan, khususnya dari dimensi keandalan serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan seperti akurasi pelayanan, konsistensi kinerja, keandalan waktu, pencatatan akurat, dan pemenuhan janji.
b. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tabalong, sebagai masukan dalam menyusun kebijakan peningkatan kinerja Puskesmas di wilayah Tabalong, serta menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelatihan atau pembinaan bagi tenaga kesehatan agar pelayanan lebih profesional dan andal.
c. Bagi masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat akan haknya untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai janji, serta membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dasar.
d. Bagi peneliti selanjutnya, menjadi referensi atau bahan perbandingan untuk penelitian lain yang meneliti dimensi keandalan dan kepuasan masyarakat pada lembaga kesehatan di daerah berbeda.