

**FAKTOR DETERMINAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN IBU  
DAN ANAK DI KLINIK ZAHRA MEDIKA**

**LUD RISK BERLIANI\***

Prodi DIII Kebidanan, Akademi Kebidanan Jember

\*Email: riskaberliani@gmail.com

**ABSTRACT**

*Customer satisfaction is an indicator in assessing service quality. High customer satisfaction is the success of a health facility in providing services. This study aims to analyze the factors that influence maternal and child health (MCH) service satisfaction at the Zahra Medika Clinic, Jember Regency by using the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research design used was cross-sectional, with the type of observational analytic research. The research sample used was MCH patients who used the services of the Zahra Medika Clinic. Data analysis used a simple logistic regression test followed by multiple logistic regression tests. The hypothesis is declared accepted at the level of  $\alpha = 5\%$  if the  $p$  value  $< 0.05$ . The results of data analysis showed that the independent variables tangibles ( $p=0.005$ ), reliability ( $p=0.000$ ) and empathy ( $p=0.005$ ) had an effect on KIA patient service satisfaction while the responsiveness variables ( $p=0.506$ ) and assurance ( $p=0.945$ ) had no effect on the satisfaction of MCH services at the Zahra Medika Clinic.*

*Keywords: Satisfaction, Service, Health, Mother, Child*

## **I. PENDAHULUAN**

Kesehatan menjadi kebutuhan dasar bagi setiap manusia. Kesehatan juga merupakan modal setiap individu untuk meneruskan hidupnya secara layak. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat (Alaan 2016). Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan yang diharapkan (Alamri, Rumayar dan Kolibu, 2015). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sebagai pengguna jasa. Kepuasan pelanggan yang tinggi mengindikasikan bahwa fasilitas kesehatan telah berhasil dalam memberikan pelayanan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan akan cenderung mematuhi nasihat, setia, dan patuh pada rencana pengobatan yang disepakati (Firdaus dan Dewi, 2015; Ramadhan dan Soegoto, 2020).

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas di kalangan masyarakat juga

mendorong persaingan antar penyedia layanan kesehatan. Ketatnya persaingan antar penyedia layanan kesehatan membuat manajemen membuat strategi yang paling efektif untuk menjadi fasilitas kesehatan terkemuka diantara lainnya (Pramitari 2013). Sejalan dengan hal tersebut semakin bertambahnya jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia baik dari pemerintah maupun swasta menimbulkan kompetisi yang ketat diantara pemberi pelayanan kesehatan. Pasien akan memutuskan untuk setia kepada tempat pelayanan kesehatan yang dianggap telah memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka, pasien juga akan berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan di masa depan ketika mereka merasa puas (Wandebori dan Pidada, 2017).

Klinik Pratama merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus (Kemenkes RI 2014). Jumlah Klinik Pratama di

Kabupaten Jember yang tercatat dalam Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2020 tercatat sebanyak 70 klinik, dengan rincian 3 klinik TNI/POLRI, 10 klinik BUMN dan 57 klinik swasta. Klinik Zahra Medika merupakan salah satu Klinik Pratama Swasta di Kabupaten Jember.

Klinik Zahra Medika menyediakan pelayanan medik dasar umum serta pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Berdasarkan informasi dari Direktur Klinik Zahra Medika diketahui bahwa jumlah kunjungan selama Tahun 2021 adalah 11.865 kunjungan dimana 16,7% diantaranya merupakan kunjungan KIA. Trend kunjungan KIA selama 3 bulan di Tahun 2022 cenderung mengalami penurunan, dimana kunjungan KIA pada Bulan Januari 2022 sebanyak 160 kunjungan, kemudian menurun menjadi 145 kunjungan di Bulan Februari dan 113 kunjungan di Bulan Maret 2022. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa minat kunjungan masyarakat ke sebuah fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh kemudahan akses, kualitas layanan,

kelengkapan alat dan ketersediaan obat-obatan (Apriliani et al. 2021). Penelitian lainnya menemukan bahwa loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Bandung di Medan dipengaruhi oleh kepuasan pasien serta kualitas layanan (Susanti, Nyorong dan Sudiro, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diciptakan oleh penyedia layanan. Salah satu komponen penting untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah kualitas pemberian layanan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tumbuh seiring dengan semakin tingginya kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Sehingga pelayanan yang berkualitas akan memberikan motivasi kepada pelanggan untuk menjalin hubungan baik dengan penyedia layanan (Hasfar, Militina dan Achmad, 2020). Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah hal yang paling penting untuk penyedia layanan dan kunci sukses jangka panjang. Penyedia layanan dapat bertahan jika memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan pelanggan, sehingga akan

berdampak positif bagi penyedia layanan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek (Siswi dan Wahyono, 2020). Ada beberapa cara dalam mengukur kualitas layanan salah satunya dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman pada Tahun 1988. Metode ini digunakan untuk mengukur kepuasan pada aspek kualitas pelayanan. Model pengukuran kualitas layanan SERVQUAL menggunakan 5 lima dimensi yaitu *tangibles* (kenampakan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, Berry dan Zeithaml, 1988; Ramadhan dan Soegoto, 2020).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan semua bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan guna memenuhi harapan pengguna (Kemenkes RI 2019). Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa pelayanan kesehatan yang

Dengan melihat adanya trend penurunan kunjungan pasien KIA di Klinik Zahra Medika maka perlu adanya pengkajian mengenai kepuasan pelanggan KIA serta faktor yang memengaruhinya dengan menggunakan model SERVQUAL. Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Klinik Zahra Medika, Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa terhadap faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Klinik Zahra Medika, Kabupaten Jember.

disampaikan oleh penyedia layanan, dimana jasa tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Widjoyo et al. 2014). Kualitas layanan juga diartikan sebagai penilaian

pelanggan terhadap kelebihan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kesan pengguna layanan tentang mutu sebuah usaha. Semakin baik layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna layanan dan mutu suatu usaha juga akan semakin bermutu. Untuk itu diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan sehingga kualitas jasa yang diberikan bisa maksimal (Zeithaml 1998; Mowen *et.al* 2022 dalam Winardi 2016).

Kualitas layanan bisa diukur dengan membandingkan pandangan pengguna atas layanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan (Widjoyo *et al.* 2014). Salah satu metode pengukuran mutu jasa pelayanan yang sering digunakan dalam bidang pemasaran adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman Tahun 1988.

SERVQUAL merupakan alat ukur yang banyak digunakan dan telah teruji dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan

kepuasan (Siswati 2015). Selanjutnya Parasuraman Tahun 1988 mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan antara lain, kenampakan (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman *et al.* 1988).

*Tangible* diartikan sebagai wujud fasilitas fisik, peralatan, dan material yang tersedia. Dimensi ini merujuk pada wujud fisik dan layanan yang diterima oleh konsumen (Alaan 2016). Selanjutnya *reliability* diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan pelayanan atau kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Artinya keandalan di mata pelanggan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Najmi 2017). Kemauan dan keinginan dari karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan indikator antara lain informatif, cepat, sigap dan kesediaan untuk membantu didefinisikan sebagai *responsiveness*

(Irma dan Saputra 2020). Selanjutnya *assurance* di artikan sebagai kemampuan atau kompetensi, keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan (Anshori 2015). Sedangkan *emphaty* diartikan sebagai rasa kepedulian dan perhatian, memahami kebutuhan, serta memberikan kemudahan yang dilakukan oleh petugas kesehatan kepada setiap pasien (Safitri et al. 2022).

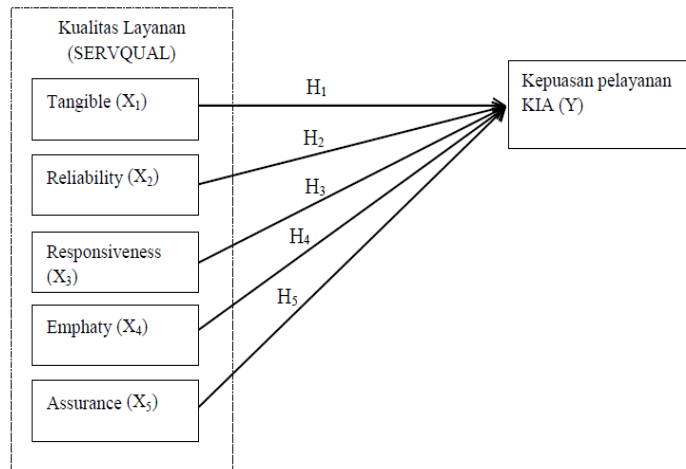
## 2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya (Sasono 2013). Sedangkan kepuasan pasien diartikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksamaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien setelah penggunaan jasa layanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien (Kuntoro dan Istiono 2017). Selanjutnya hasil penelitian Pattiasina Tahun 2020 menemukan fakta bahwa ada

pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong (Pattiasina 2020). Supartiningsih (2017) menambahkan, kepuasan pasien adalah gambaran dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Mutu dari sebuah pelayanan kesehatan mengacu pada derajat kesempurnaan sebuah layanan kesehatan yang terima sehingga dapat menimbulkan rasa puas. Semakin bagus kepuasan yang dirasakan, mengindikasikan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan yang diterima (Supartiningsih 2017).

## 2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis

Terdapat 5 variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ). Sedangkan kepuasan pelayanan KIA merupakan variabel terikat ( $Y$ ). Model kerangka konseptual digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : *Tangible* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA.

H<sub>2</sub> : *Reliability* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA.

H<sub>3</sub> : *Responsiveness*

merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA.

H<sub>4</sub> : *Empathy* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA.

H<sub>5</sub> : *Assurance* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan rancangan penelitian *cross sectional*, dengan jenis penelitian analitik observasional. Rancangan penelitian *cross sectional* merupakan rancangan penelitian dengan pengukuran variabel bebas (faktor risiko) dan variabel tergantung (efek) dilakukan

secara simultan (Irmawartini and Nurhaedah 2017).

Penelitian ini menggunakan pasien pelayanan KIA yang datang periksa di Klinik Zahra Medika selama satu bulan sebagai populasi. Rata-rata populasi pasien pelayanan KIA yang datang periksa di klinik

Zahra Medika selama 3 bulan terakhir (Januari 2022=160, Februari 2022=145, dan Maret 2022=113) adalah 140 pasien. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin, sehingga besar sampel minimal penelitian ini adalah 104 pengunjung KIA yang melakukan pemeriksaan di Klinik Zahra Medika selama bulan Agustus 2022. Selanjutnya sampel diambil dengan menggunakan tehnik *Systematic Random Sampling* yaitu dengan mengambil sejumlah  $n$  elemen secara acak sistematis dari sejumlah  $N$  elemen.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner untuk mengukur variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepuasan pelayanan KIA. Sebelum digunakan untuk pengambilan data kepada responden kuisisioner tersebut dilakukan uji validitas dan

reliabilitas dan harus dinyatakan valid dan reliabel.

Analisa data pada penelitian ini dengan menggunakan uji regresi logistik sederhana kemudian dilanjutkan uji regresi logistik berganda. Seleksi bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi variabel independen potensial yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Variabel-variabel yang akan dilanjutkan kedalam analisis multivariat adalah variabel yang mempunyai nilai  $p$  value  $< 0,25$  (Lapau 2013). Dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang memenuhi syarat dengan ketentuan nilai  $p < 0,25$  dianalisis secara bersama-sama dengan menggunakan regresi logistik ganda. Hipotesis dinyatakan diterima pada tingkat  $\alpha = 5\%$  apabila nilai  $p < 0,05$ .

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Uji Regresi yang dilakukan untuk menguji hipotesis

dalam penelitian ini tercantum dalam Tabel 1 dan Tabel 2.



Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

Hipotesis	Variabel	<i>p-value</i>
H <sub>1</sub>	<i>Tangible</i>	0,018
H <sub>2</sub>	<i>Reliability</i>	0,001
H <sub>3</sub>	<i>Responsiveness</i>	0,506
H <sub>4</sub>	<i>Assurance</i>	0,945
H <sub>5</sub>	<i>Emphaty</i>	0,028

Sumber : Data primer

Hasil uji regresi logistik sederhana pada tabel 1 menggambarkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, dan *emphaty* memiliki nilai  $p < 0,25$  yang artinya bahwa ketiga variabel tersebut memenuhi syarat untuk dilanjutkan dengan uji multivariat. Hasil analisis univariat pada tabel 1 sekaligus menjawab bahwa hipotesis 3 dan hipotesis 4 ditolak, karena nilai  $p > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) petugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan layanan KIA di Klinik Zahra Medika.

*Responsiveness* menunjukkan kesanggupan penyedia jasa layanan untuk membantu dan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen (Kuntoro and Istiono 2017). *Responsiveness*

menekankan pada sikap dari penyedia jasa dalam hal ini petugas yang melayani di Klinik Zahra Medika, pelayanan yang tanggap, perhatian ketika melakukan pelayanan KIA, termasuk menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien KIA. Hasil analisis terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dapat diartikan bahwa ketika kemampuan daya tanggap tenaga dan petugas kesehatan serta tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Klinik Zahra Medika meningkat belum tentu dapat meningkatkan kepuasan layanan KIA. Hal ini mungkin dikarenakan terdapat perbedaan layanan antara pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas. Hasil analisis ini menguatkan penelitian yang

dilakukan oleh Solichah Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa *responsiveness* tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

*Assurance* atau jaminan menekankan pada kompetensi dan kesopanan penyedia jasa layanan kesehatan untuk meningkatkan kepercayaan dalam memberikan layanan kesehatan (Cheng San 2022). Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance*

dengan kepuasan pelanggan KIA. Hasil analisa mengindikasikan bahwa ketika jaminan kompetensi dan keramahan terhadap pasien oleh tenaga kesehatan di Klinik Zahra Medika meningkat, tidak mengindikasikan bahwa kepuasan terhadap layanan KIA juga meningkat. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya dimana variabel jaminan tidak menentukan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit dan industri kesehatan masyarakat (Haryeni dan Yendra 2019; Leni et al. 2018).

Tabel 2. Hasil Analisis Multivariat

Hipotesis	Variabel	p-value	Koefisien Beta	Keterangan
H <sub>1</sub>	<i>Tangible</i>	0,005*	1,81	Signifikan
H <sub>2</sub>	<i>Reliability</i>	0,000*	1,75	Signifikan
H <sub>5</sub>	<i>Emphaty</i>	0,005*	0,73	Signifikan

Sumber : Data Primer

Keterangan : \* menunjukkan signifikan pada tingkat  $\alpha=5\%$

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis multivariat, menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu *tangible*, *reliability* dan *emphaty* memiliki nilai  $p < 0,05$  yang artinya bahwa ketiga variabel tersebut dapat

memengaruhi kepuasan layanan pasien KIA di Klinik Zahra Medika. Hasil tersebut juga menyatakan bahwa hipotesis 1, hipotesis 2 dan hipotesis 5 diterima.

Kenampakan (*tangibles*) merupakan bukti langsung yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kesehatan dan penampilan petugas (Siswati 2015). Hasil analisis terhadap variabel *tangibles* menunjukkan bahwa kenampakan adalah hal yang berpengaruh kepada kepuasan pengguna layanan KIA yang datang ke Klinik Zahra Medika. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketika Klinik Zahra Medika meningkatkan faktor fisik seperti ruang tunggu dan ruang pemeriksaan yang nyaman dan bersih, menambah peralatan medis akan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis terhadap variabel *tangibles* menunjukkan bahwa penampakan fisik atau sesuatu yang berwujud sangat penting karena hal tersebut bisa merubah pandangan seseorang. Hasil analisis ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penampilan fisik serta kelengkapan fasilitas di rumah dalam meningkatkan kepuasan konsumen (Yılmaz, Çelik, dan Yılmaz 2019).

Selanjutnya variabel *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Suzanto Tahun 2011 yaitu adanya pengaruh yang signifikan antara keandalan jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar (Suzanto 2011). *Reliability* merupakan dimensi yang mengukur keandalan sebuah perusahaan dalam melayani pelanggan dengan indikator pelayanan bisa diandalkan dan konsisten serta petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan (Leni et al. 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien KIA di Klinik Azahra meningkat dipengaruhi oleh kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, ketepatan diagnosa serta ketepatan informasi.

Hasil analisis terhadap variabel *emphaty* menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh terhadap kepuasan layanan KIA. Hasil ini mengartikan bahwa semakin tinggi perhatian dan toleransi petugas kesehatan dan staf administrasi di

Klinik Zahra Medika maka kepuasan layanan pasien KIA juga akan meningkat. empati berfokus pada perawatan dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pasien untuk memahami kebutuhan mereka dan menempatkan nilai pasien sebagai kepentingan terbaik (Cheng San 2022). Hasil penelitian ini sejalan

dengan hasil penelitian Rahim Tahun 2021 dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa *emphaty* dapat meningkatkan kepuasan pasien yang artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai bahkan melebihi harapan pasien (Rahim et al. 2021).

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap 5 (lima) dimensi kepuasan yang diteliti dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *tangible*, variabel *reliability* dan variabel *emphaty* dapat memengaruhi kepuasan pelayanan KIA di Klinik Zahra Medika, yang artinya ketika terdapat peningkatan terhadap ketiga variabel tersebut dapat meningkatkan kepuasana pasien, begitu pula sebaliknya. Sedangkan variabel *responsiveness* dan variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan KIA,

yang artinya ketika ada peningkatan terkait kedua variabel tersebut belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### 5.2 Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel penelitian. Saran yang dapat direkomendasikan untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya adalah dengan mengembangkan atau menambahkan variabel penelitian, sehingga generalisasi hasil penelitian dapat lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung." *Jurnal Manajemen* 15(2).
- Alamri, Azlika M., Adisti A. Rumayar, and Febi K. Kolibu. 2015. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado." *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT* 4(4):241–51.
- Anshori, Rozzi. 2015. "Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan 24 Jam Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 3(4):1567–80.
- Apriliani, Izza Mahdiana, Noir Primadona Purba, Lantun Paradhita Dewanti, Heti Herawati, dan Ibnu Faizal. 2021. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Masyarakat Di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran* 2(1):56–61.
- Cheng San, Ng Annie. 2022. "Service Quality dan Patient Satisfaction in Lean Hospitals, Malaysia during the Covid-19 Pandemic." *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 7(5):e001501. doi: 10.47405/mjssh.v7i5.1501.
- Firdaus, Fidela Firwan, and Arlina Dewi. 2015. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)* 4(2):1–19.
- Haryeni, dan Nofri Yendra. 2019. "Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Repurchase Intentions in the Public Health Industry." 97(Piceeba):456–65. doi: 10.2991/piceeba-19.2019.52.
- Hasfar, Theresia Militina, dan Gusti Norlitaria Achmad. 2020. "Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 4(01):84–94. doi: 10.29040/ijebar.v4i01.909.
- Irma, Ade, dan Hendra Saputra. 2020. "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel." *Niagawan* 9(3):164–71.
- Irmawartini, dan Nurhaedah. 2017. *Metodologi Penelitian*. 1st ed. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan

- Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klinik*. Vol. 39. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Indonesia: BN.2019/NO.68, kemkes.go.id : 6 hlm.
- Kuntoro, Wahyu, dan Wahyudi Istiono. 2017. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2(1).
- Lapau, Buchari. 2013. *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Leni, Puspa, Sutiye Sutiye, Suhery Suhery, Dessy Trismiyanti, dan Yoserizal Yoserizal. 2018. "Analysis of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction at Semen Padang Hospital." *Advances in Economics, Business and Management Research* 57:208–15. doi: 10.2991/piceeba-18.2018.49.
- Najmi, Fahlin. 2017. "Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3(2):251–63. doi: 10.35972/jieb.v3i2.102.
- Parasuraman, Parsu, Leonard L. Berry, and Valerie Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal Of Retailing* 64(1).
- Pattiasina, Rendi Yudhistira. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS Di RSUD Sele Be Slo, Kota Sorong." *Jurnal Pendidikan Ekonomi & Kewirausahaan* 1(2):49–59.
- Pramitari. 2013. *Usulan Penerapan Sistem Activity Based Costing Pada Instalasi Radiologi Rumah Sakit Balimed*. Jakarta.
- Rahim, Afiq Izzudin A., Mohd Ismail Ibrahim, Kamarul Imran Musa, Sook-Ling Chua, and Najib Majdi Yaacob. 2021. "Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation In." *Healthcare* 9(10):1–18.
- Ramadhan, Alam Gumilang, and Dedi Sulitiyo Soegoto. 2020. "The Factor Influencing Customer Satisfaction in Health Insurance Companies." *Proceedings of the International Conference on Business, Economic, Social Science, and Humanities – Economics, Business and Management Track (ICOBEST-EBM 2019)* 112:117–21. doi: 10.2991/aebmr.k.200108.028.

- Safitri, Dedek, Raihanis Anastasya, Rayhan Layli, and Fitriani Pramita Gurning. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 1(2):94–103.
- Sasono, Eko. 2013. "Kepuasan Pelanggan: Petunjuk Penting Untuk Membina Relasi Dengan Pelanggan." *Majalah Ekonomi Dan Bisnis* 9(2):11–19.
- Siswati, Sri. 2015. "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR." *Jurnal MKMI* 174–83.
- Siswi, Ati Arifiah, and Wahyono. 2020. "The Role of Customer Satisfaction in Increasing Customer Loyalty." *Management Analysis Journal* 9(1):120–28.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoetikolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Susanti, Irma, Mapeaty Nyorong, and Sudiro Sudiro. 2020. "Analysis of Factors Affecting Patient Loyalty in Bandung General Hospital in Medan." *Journal La Medihealthico* 1(5):6–15. doi: 10.37899/journallamedihealthico.v1i5.148.
- Suzanto, Boy. 2011. "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 5(1):28–44.
- Wandebori, Harimukti, and IGN Ag. Ananda P. Pidada. 2017. "Revisit Intention to Hospital: Factors Unveiled From a Case Study of Balimed Hospital." *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 10(3):205. doi: 10.20473/jmtt.v10i3.3551.
- Widjoyo, Shandy, Hatane Samuel, Brahmana, and Ritzky Karin. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(1):1–9.
- Winardi, Eka Yulia Rahmat. 2016. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Singgalang Indah Surakarta*. Surakarta.
- Yılmaz, Seda Başar, Eray Çelik, and Veysel Yılmaz. 2019. "Healthcare Service Quality - Customer Satisfaction: Pls Path Model'." *Advances and Applications in Statistics* 54(2):289–300. doi: 10.17654/as054020289.