

## Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi *Literature*

**M Hasyrul Muchtar**

Universitas Sangga Buana YPKP

[hasyrulmuchtar00@gmail.com](mailto:hasyrulmuchtar00@gmail.com)

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

[dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi: [hasyrulmuchtar00@gmail.com](mailto:hasyrulmuchtar00@gmail.com).

### **Abstract:**

*Quality of service caused by human resources, facilities, and referrals that are not optimal. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Puskesmas. This type of research is quantitative research with associative methods. The population in this study were all visitors who came to the Puskesmas. Sampling was done by purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 100 respondents. The data collection technique used was a questionnaire with a Likert scale. The analysis technique was carried out using multiple regression analysis using SPSS. The results of the study show that the tangible dimension has a significant influence on patient satisfaction, the reliable dimension has a significant effect on patient satisfaction, the responsiveness dimension has a significant influence on patient satisfaction, the assurance dimension has a significant influence on patient satisfaction, the empathy dimension has a significant influence on patient satisfaction. The most dominant dimension of influence is tangible, while the lowest is responsiveness. Tangible, reliable, responsiveness, assurance and empathy dimensions simultaneously have a significant influence on patient satisfaction. The results of the study are expected that the management of the Banja Loweh Community Health Center, Fifty Cities District, will further improve service quality, especially on the lowest responsiveness dimension.*

**Keyword:** *Impact, Satisfaction, Service Quality*

### **Abstrak:**

Kualitas pelayanan yang disebabkan oleh sumber daya manusia, fasilitas, dan rujukan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Puskesmas. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis yang dilakukan dengan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *reliable* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi yang paling

dominan pengaruh yaitu *tangible*, sedangkan yang paling rendah yaitu *responsiveness*. Dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan agar pihak pengelolaan Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness* yang paling rendah.

**Keyword:** *Dampak, Kepuasan, Kualitas Pelayanan*

## **LATAR BELAKANG**

Saat ini yang menjadi masalah utama adalah masalah kesehatan. Meningkatnya taraf hidup masyarakat mempengaruhi juga pada peningkatan tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang di inginkan. Seiring dengan persaingan dalam bisnis terkait dengan pelayanan kesehatan termasuk RS dan klinik-klinik, puskesmas juga dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar lebih baik disamping pelayanan kuratif juga di dorong untuk melakukan pelayanan preventif dan promotif. Sehingga tingkat kesehatan masyarakat menjadi lebih maju, dan kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Selain dari itu puskesmas juga dituntut untuk menambah fasilitas dan sarana kesehatan serta kedisiplinan pegawai nya.

## **PEMBAHASAN**

Studi *literature* ini mereview artikel Imran (2021). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari responden menjawab pertanyaan melalui kuesioner yang disebar. Di dalam penelitian ini responden akan menjawab beberapa pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan di Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Berdasarkan hasil analisis diperoleh beberapa temuan. Pertama, pengaruh kualitas pelayan dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini berarti bahwa peningkatan pada unsur-unsur fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya penurunan unsure fisik juga akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Dimensi berwujud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Berwujud menakup kenyamanan kamar rawat inap, kebersihan lingkungan, penampilan tenaga medis, dan kelengkapan fasilitas pelayanan (Ayuningrum et al., 2013).

Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Suatu Puskesmas agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Puskesmas baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain-lain. Fasilitas penunjang puskesmas juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya rawat inap. Selain itu (Kosnan, 2020) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu menyatakan bahwa dengan hasilnya menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Aulia et al., 2017; Rosalia & Purnawat, 2018). Dimensi bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Noprianty, 2019). Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *tangible* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Mayefis et al., 2015). Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap (Enas, 2020). Kedua, pengaruh kualitas pelayan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan ini penting untuk mencapai kepuasan pasien.

Kehandalan juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Ayuningrum et al., 2013; O. Dewi et al., 2021). Temuan penelitian ini dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Kosnan, 2020). Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *reliability* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Arditama & Lestari, 2020). Ketiga, pengaruh kualitas pelayan dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dimana semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Dimensi keandalan ini penting untuk mencapai kepuasan pasien. Dimensi

*responsiveness* merupakan dimensi paling rendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rosalia & Purnawat, 2018). Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Ayuningrum et al., 2013). Terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien (Mayefis et al., 2015). Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *responsiveness* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (Engkus, 2019). Mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien (Essiam, 2013). Keempat, pengaruh kualitas pelayanan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Dimana semakin baik assurance yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Jaminan merupakan faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di Puskesmas. Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu menyatakan bahwa dengan hasilnya menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rosalia & Purnawat, 2018). Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Ayuningrum et al., 2013). Dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Aulia et al., 2017).

Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *assurance* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Mayefis et al., 2015; Scher et al., 2017). Kelima, pengaruh kualitas pelayanan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan dimensi *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini berarti bahwa semakin empati yang diberikan oleh pengelolaan puskesmas maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa puskesmas tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain (Ayuningrum et al., 2013).

Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rosalia & Purnawat, 2018). (Sitio & Ali, 2019) menyatakan bahwa Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi Empati. Dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Mayefis

et al., 2015; Shabbir et al., 2016). (Mayefis et al., 2015) Kualitas pelayanan informasi obat dimensi *emphaty* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan. dimensi *emphaty* memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para perawat (Engkus, 2019; Kosnan, 2020). Namun bagi pasien dari kalangan tertentu (menengah ke atas) unsur ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa ego, status, dan gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan dihadapan banyak orang.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dimana dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Adapun dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi *tangible*. Sedangkan dimensi yang terendah pengaruhnya kepuasan pasien yaitu *responsiveness*. Oleh karena itu Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Wajib meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus untuk menarik pasien agar merasa nyaman dan senang ketika berobat.

## **SARAN**

Perlu juga bagi kesehatan untuk menerapkan bagaimana meningkatkan kualitas kesehatan yang berbasis mutu. Hal ini juga perlu di monitoring dan evaluasi agar lebih efektif dan efisien.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Selama proses penyusunan studi *literature* ini, penulis mendapatkan bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd yang selalu memberikan memotivasi yang kuat kepada penulis hingga dengan menerbitkan artikel ini.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Al-Azzam, D. A. F. M. (2020). The Impact of Evaluating Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Irbid City / Jordan. *International Journal of Business and Social Science*, 11 (7), 11–21. <https://doi.org/10.30845/ijbss.v11n7a2>.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <http://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/7>.
- Arditama, E., & Lestari, P. (2020). Obstacles and Challenges of Indonesia'S Micro, Small and Medium Enterprises (Ukm) in Facing the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(1), 35–46. <https://doi.org/10.23887/jpku.v8i3.28610>.
- Aulia, R., Adhani, R., & Irham Taufiqurrahman, I. H. (2017). Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer. *Kedokteran Gigi*, II(1), <http://ppjp.unlam.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608/2266>.
- Ayuningrum, H., Immas, P., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>.
- Darmawan, P. A. D. T., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 2076–2104. <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/27970>.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>.
- Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1). <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss1.874>.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien the Effect of Service Quality Against Patient Satisfaction in. *Jurnal Kesehatan Ilmu Kaperawatan*, 20(1), 126–133.
- Engkus. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. <https://doi.org/103.41.206.194/JGS/article/view/1956>.
- Engkus, E. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>.
- Essiam, J. (2013). Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Bussiness and Management*, 5(28), 52–63.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.

- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>.
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Point*, 2(1). <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.566>.
- Kadir, A., Basri, M., & Rodi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 1(1), 28. <https://doi.org/10.35817/jpu.v1i1.7297>.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>.
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang ( Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang ). *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201–204. <http://jifi.farmasi.univpancasila.ac.id/index.php/jifi/article/view/86>.
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3), 165–176. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i3.17520>.
- Noprianty, R. (2019). Jenjang Karir Perawat dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2), 146 – 156. <https://doi.org/10.17509/jpki.v5i2.17404>.
- Nuryati, S. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), 128–135. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6137>.
- Ofela, H. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/423/432>.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>.
- Panjaitan, I. (2016). Price, Quality Service, Interests Buy, Customer Satisfaction. 19(2), 43–55. Pelayanan, P. K., & Terhadap, D. A. N. L. (2017). KEPRI MALL KOTA BATAM Indra Firdiyansyah \* Program Studi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo Komplek Plaza Sulaiman Blok A No : 4-6 Jl . Sultan Abdurrahman , Lubuk Baja , Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Telp : ( 0778 ) 433 703 Email : indra. 1–9.
- Putri, L. E., Dachriyanus, D., & Putri, N. T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17(2), 152. <https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p152-161.2018>.

- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46–56. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>.
- Rosalia, K. J., & Purnawat, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p>.
- Scher, C., Meador, L., Cleave, J. H. Van, & Reid, M. C. (2017). Review Article Moving Beyond Pain as the Fifth Vital Sign and Patient Satisfaction Scores to Improve Pain Care in the 21st Century. *Pain Management Nursing*, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2017.10.010>.
- Setryorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–7. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/mgs/article/view/568>.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Malik, S. A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(5), 538–557. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-20140074>.
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty : Analysis of Service Quality and Facility ( Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital ). 9771, 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>.
- Sukarni, Sudirman, & Yusuf, H. (2020). Hubungan Konseling Keluarga Berencana dan Pengetahuan Ibu Dengan Pemilihan Metode Kontrasepsi Di Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), 339–348. <https://doi.org/10.31934/jom.v1i1.1182>.
- Tores, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal Manajemen Kompeten*, <https://doi.org/10.51877/mnjm.v1i1.20>.