

ARTIKEL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN
PASIEN**

(Survei pada Pasien di Puskesmas Pendowo Asri)

Oleh:

**Non Sella Marga
238020022**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN

(Survei pada Pasien di Puskesmas Pendowo Asri)

Non Sella Marga ^{1*}

Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pasundan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis rencana strategi RSUD Cikalongwetan periode 2025–2030 dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan strategis yang dihadapi rumah sakit, seperti ketidakstabilan kepemimpinan, keterbatasan infrastruktur, rendahnya integrasi teknologi, serta menurunnya kepuasan pasien dan motivasi pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta prasurvei terhadap pegawai dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit belum optimal pada empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Permasalahan utama terletak pada rendahnya realisasi anggaran, keterbatasan sarana prasarana, belum optimalnya sistem informasi manajemen, serta lemahnya sistem kompensasi SDM. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penyusunan strategi yang terintegrasi berbasis Balanced Scorecard guna meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Rencana Strategi, RSUD, Kinerja Rumah Sakit, Manajemen Strategis

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategic plan of RSUD Cikalongwetan for the period 2025–2030 using the Balanced Scorecard approach. This research is motivated by various strategic issues faced by the hospital, such as leadership instability, limited infrastructure, low integration of technology, as well as declining patient satisfaction and employee motivation. The research method used is a descriptive method with a mixed approach (qualitative and quantitative) through observation, interviews, documentation, and a preliminary survey of employees and patients. The results show that the hospital's performance is not yet optimal across the four Balanced Scorecard perspectives, namely financial, customer, internal business process, and learning and growth perspectives. The main problems lie in low budget realization, limited facilities and infrastructure, suboptimal hospital management information systems, and weak human resource compensation systems. This study recommends the need for an integrated strategy formulation based on the Balanced Scorecard to improve organizational performance sustainably.

Keywords: *Balanced Scorecard, Strategic Planning, Public Hospital, Hospital Performance, Strategic Management*

RINGKESAN

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis rencana strategi RSUD Cikalongwetan periode 2025–2030 kalayan ngagunakeun pendekatan Balanced Scorecard. Panalungtikan ieu dumasar kana rupa-rupa masalah strategis anu keur disanghareupan ku rumah sakit, saperti teu stabilna kapamingpinan, kawatesna infrastruktur, kurangna integrasi téknologi, sarta nurunna kapuasan pasien jeung motivasi pagawé. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode déskriptif kalayan pendekatan kualitatif jeung kuantitatif ngaliwatan observasi, wawancara, dokumentasi, sarta prasarvei ka pagawé jeung pasien. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén kinerja rumah sakit can optimal dina opat perspektif Balanced Scorecard, nyaéta perspektif kuangan, pelanggan, prosés bisnis internal, sarta diajar jeung tumuwuh. Masalah utama aya dina handapna realisasi anggaran, kawatesna sarana jeung prasarana, can optimalna sistem informasi manajemén rumah sakit, sarta lemahna sistem kompensasi sumber daya manusa. Panalungtikan ieu nyarankeun perluna nyusun strategi anu terpadu dumasar kana Balanced Scorecard pikeun ningkatkeun kinerja organisasi sacara berkelanjutan.

Kecap konci: Balanced Scorecard, Rencana Strategi, RSUD, Kinerja Rumah Sakit, Manajemén Strategis

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Seiring dengan meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia, persaingan dalam sektor pelayanan kesehatan menjadi semakin ketat, sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah, RSUD Cikalongwetan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan terjangkau. Namun, dalam praktiknya, rumah sakit menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek internal maupun eksternal.

Hasil prasarvei menunjukkan bahwa 70% pegawai menyatakan arah kebijakan rumah sakit tidak konsisten, 66% mengalami peningkatan beban kerja, dan 64% mengalami penurunan motivasi kerja. Dari sisi pasien, 68% menyatakan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu pelayanan, serta 65% mengalami kesulitan mendapatkan ruang rawat inap. Selain itu, 90% stakeholder eksternal menyatakan belum pernah dilibatkan dalam penyusunan rencana strategis. Permasalahan lain yang dihadapi meliputi rendahnya realisasi anggaran (52%), keterbatasan fasilitas pelayanan, belum optimalnya kerja sama dengan BPJS, serta lemahnya sistem kompensasi SDM yang memicu penurunan kinerja pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis yang ada belum berjalan secara optimal.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan manajemen strategis yang komprehensif. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Balanced Scorecard, yang mengintegrasikan empat perspektif utama yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis rencana strategi RSUD Cikalongwetan periode 2025–2030 dengan pendekatan Balanced Scorecard.

II. KAJIAN PUSTAKA

a. Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen juga berperan dalam mengoordinasikan aktivitas organisasi serta menghadapi perubahan lingkungan melalui strategi yang tepat.

b. Manajemen Pemasaran Jasa

Manajemen pemasaran jasa merupakan proses untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan melalui penciptaan nilai layanan. Dalam sektor rumah sakit, pemasaran jasa berfokus pada kualitas layanan, pengalaman pasien, serta strategi seperti bauran pemasaran 7P dan pendekatan digital.

c. Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Penerapannya membantu organisasi beradaptasi dengan lingkungan serta meningkatkan kinerja dan daya saing.

d. Rencana Strategi (Renstra)

Rencana strategis (Renstra) merupakan dokumen perencanaan jangka menengah yang memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, serta program organisasi dalam periode tertentu. Menurut Mulyadi (2014), Renstra berfungsi sebagai:

- a. Pedoman arah organisasi
- b. Alat pengendalian manajemen
- c. Dasar pengambilan keputusan strategis

Dalam konteks rumah sakit, Renstra menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta akuntabilitas kinerja organisasi.

d. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan alat analisis strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal organisasi.

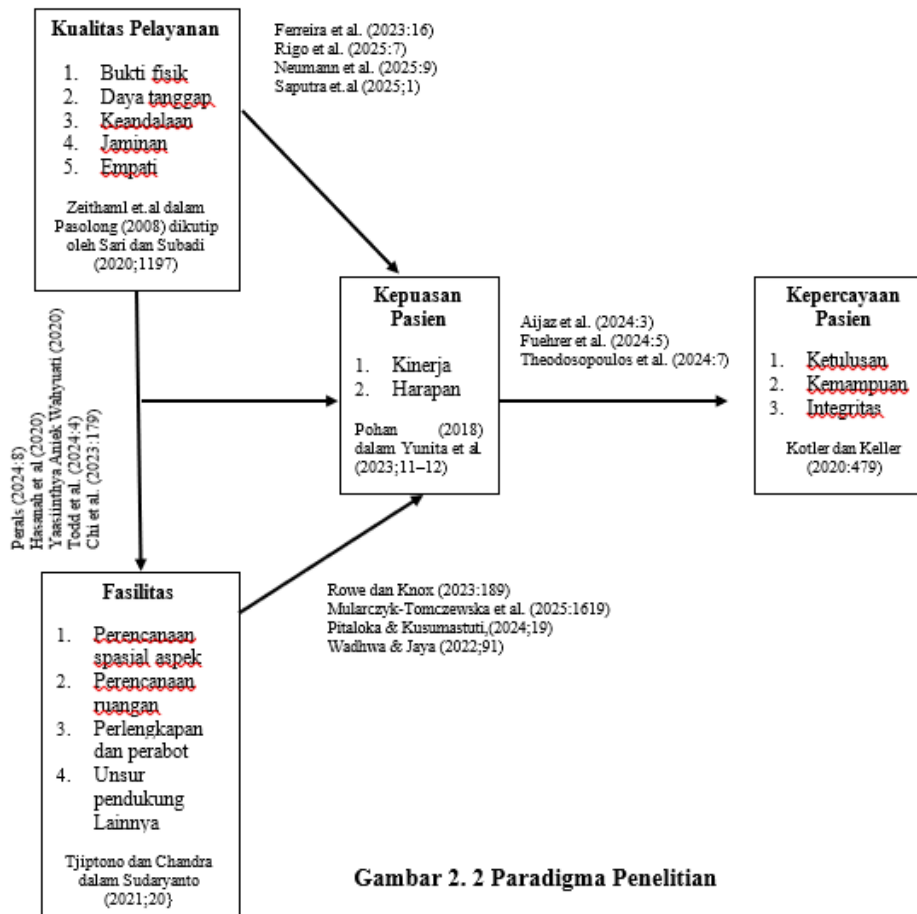
Menurut Pearce dan Robinson (1997), analisis SWOT terdiri dari:

- **Strengths (Kekuatan):** keunggulan internal organisasi
- **Weaknesses (Kelemahan):** keterbatasan internal organisasi
- **Opportunities (Peluang):** kondisi eksternal yang menguntungkan
- **Threats (Ancaman):** kondisi eksternal yang berpotensi merugikan

Analisis SWOT digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi yang tepat sesuai dengan kondisi organisasi.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa permasalahan strategis rumah sakit (SDM, infrastruktur, teknologi, kepemimpinan) mempengaruhi kinerja organisasi.



Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.
3. H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan pasien..
4. H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada pelayanan Puskesmas.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien pada Puskesmas Pendowo Asri. Data dikumpulkan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1–5), serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Pendowo Asri, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), variabel intervening adalah kepuasan pasien (Y), serta variabel dependen adalah kepercayaan pasien (Z). Teknik analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau SmartPLS, sehingga diperoleh hasil analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menarik kesimpulan secara empiris.

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pasien di Puskesmas Pendowo Asri dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis jalur, diperoleh gambaran hubungan antar variabel sebagai berikut. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta ketepatan diagnosis dan tindakan medis, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Fasilitas juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kondisi ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan alat medis menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, tenaga medis, serta institusi puskesmas secara keseluruhan. Kepercayaan ini tercermin dari kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan kepada orang lain. Selain pengaruh langsung, hasil analisis juga menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Hal ini berarti kepuasan pasien berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepercayaan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan fasilitas harus menjadi prioritas dalam pengelolaan puskesmas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Puskesmas Pendowo Asri, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
5. Fasilitas berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas.

Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan layanan, keramahan petugas, dan komunikasi kepada pasien. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan alat medis.

2. Bagi Tenaga Kesehatan.

Tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, empati, dan komunikasi interpersonal agar pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem informasi, citra institusi, atau loyalitas pasien guna memperkaya hasil penelitian.

4. Bagi Pemerintah.

Pemerintah diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bentuk peningkatan anggaran dan kebijakan yang mendukung perbaikan fasilitas serta kualitas pelayanan di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- ijaz, M., Lewis, V. A., & Murray, G. F. (2024). Advancing Equity In Challenging Times: A Qualitative Study Of Telehealth Expansion And Changing Patient–Provider Relationships In Primary Care Settings During The COVID-19 Pandemic. *Digital Health*, 10. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/20552076241233148>
- Akbar, R. I., Purnama, D. G., Salsabila, A., & Salsabila, A. (2022, October). Metode IPA untuk menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Kualitas Layanan Siakad. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*.
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239–1270. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Ariyandi, I. R. (2025). Strategi Efektif Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan. *Journal of Business Economics and Management* | E-ISSN: 3063-8968, 1(3), 328-334.
- Asyari, D. P., & Azkha, N. (2024). Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Padang. *JIK Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 388. <https://doi.org/10.33757/jik.v8i2.1180>
- Bharanidhar, N., Rao, U. G., & Ravi, J. (2022). Challenges and strategies of services marketing in a globalised business environment. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science (IRJMETS)*, 4(08). https://www.irjmets.com/uploadedfiles/paper/issue_4_april_2022/21551/final/fin_irjmets1651130414.pdf
- Cahyadi, U., & Maulana, I. A. (2020). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA. *Jurnal Kalibrasi*, 18(2), 37-41.
- Chendra, R., Sriati, S., & Putra, R. (2025). Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan untuk Peningkatan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAPP)*, 4(2), 77-85.
- Chi, Y., et al. (2023). Transforming Service Quality In Healthcare: A Comprehensive Review Of Healthcare 4.0 And Its Impact On Healthcare Service Quality. *MDPI Journal*, 11(4), 96. <https://www.mdpi.com/2227-9709/11/4/96>
- Dakhi, Paskalis & Hemat, Nulis. (2025). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA*.
- Dewi, Kadek Maisa Eka (2024) *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Praktik Dokter Gigi Hello Dentist Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2024*. Diploma thesis, Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi 2024.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662-3671.
- Fathoni, M. A. (2022). Pengaruh handling complaint, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi pada pasien di Puskesmas Kaliori) [Skripsi, Universitas Semarang]. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.

- Fatma, R., Rindu, R., & Lukman, L. (2024). Optimalisasi Penerapan Manajemen Puskesmas dalam Upaya Peningkatan Kinerja Puskesmas di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7166-7186.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction With Healthcare Services And The Techniques Used For Its Assessment: A Systematic Literature Review And A Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639>
- Fitriyani, A., DIDIK, G. S., & HARSONO, S. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Sukatani Kota Depok, Jawa Barat Berdasarkan Analisis TERRA. *PUBLICUHO Учредителю: Universitas Halu Oleo-Jurusan Ilmu Administrasi Publik*.
- Fuehrer, S., Weil, A., Osterberg, L. G., Zulman, D. M., Meunier, M. R., & Schwartz, R. (2024). Building Authentic Connection In The Patient-Physician Relationship. *Journal Of Primary Care & Community Health*, 15. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21501319231225996>
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1.
- Goestjahjanti, F. S., Hilmy, I., Wihardjo, M. T., Novianto, G. G., & Marpaung, H. (2024). Digital Transformation in Education Marketing: Leveraging the Marketing Mix. *International Journal of Social and Management Studies*, 5(4), 21-30.
- Halim, Fitria & zukhruf kurniullah, Ardhariksa & efendi, marisi & Sudarso, Andriasan & Purba, Bonaraja & Lie, Darwin & Simarmata, Hengki & Permadi, Lalu & Novela, Vina. (2021). *FullBook Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., Triana, M., La Tho, I., Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Karningsih, M., Anggreyni, M., Kristianto, J., Rikawarastuti, R., & Ulaen, S. P. J. (Ed. L. O. Alifariki). (2025). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. PT Media Pustaka Indo.
- Hidayat, D., & Umar, Z. (2024). Analisis Kelengkapan Fasilitas Sarana Di Uptd Puskesmas Muara Wis. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 5(4). <http://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4044>
- Huda, K., Al Abdoe, T., Sari, L. A., & Wantika, A. (2024). *Studi Literatur Penerapan Konsep Dan Peran Manajemen Pada Organisasi*. Jayapangus Press Metta: *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 4. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta>
- Irot, R. F. S., Tucunan, A. A. T., & Wowor, R. E. (2025). Hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas walantakan langowan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(3), 11898–11906. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i3.47950>
- Ismainar, H., Pramana, B. L., & Saafi, L. O. (Eds.). (2024). *Manajemen puskesmas dan rumah sakit*. Eureka Media Aksara.

- Juanim., (2020). Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL. Bandung: PT. Refika Aditama
- Kaunang, V. J. G., Moniharapon, S., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh pemasaran interaktif, kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian barang elektronik secara kredit di perusahaan FIF Spektra cabang Airmadidi [The effect of interactive marketing, quality of service, consumer trust on the decision of buying electronic goods by credit at FIF Company Spektra Branch of Airmadidi]. *Jurnal EMBA*, 9(3), 62–70. ISSN 2303-1174.
- Kementrian Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. www.peraturan.go.id
- Khan, S. K., Siddiqui, T. A., & Rais, M. (2021). Assessing the Relationship Among Service Quality Dimensions in Higher Education Institution and Student Satisfaction by Applying the Servqual Model. *Pakistan Journal of Educational Research*, 4(4), 129-140.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* 16 ed. Pearson
- Manurung, A. J. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual), Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Doctoral dissertation, Universitas Tanjungpura).
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Adam, M. (2023). The Influence of Service Quality and Perception of Service Price on Patient Satisfaction in The Inpatient Room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5), 2208–2214. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.709>
- Mawarti, S., Arsyad, M., & Gunade, D. T. (2024). Kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada puskesmas banua lawas kabupaten tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1508-1518.
- Mondal, Prithusayak. (2021). Naas Score Of Science Journals 2021.
- Mulyadi, M., & Winarso, W. (2020). Pengantar manajemen. CV Pena Persada.
- Murasidi, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas XYZ Dengan Menggunakan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Potential Gain Customer Value. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 3(1).
- Neumann, A., König, H.-H., & Hajek, A. (2025). Determinants Of Patient Satisfaction With Telemental Health Services In Germany: Representative Cross-Sectional Postpandemic Survey Study. *JMIR Mental Health*, 12, e65238. <https://mental.jmir.org/2025/1/e65238>
- Nugraha, K. S. W. (2022). Consumer Trust. In A. Sudirman (Ed.), *Consumer Behaviour: Essence, Position & Strategy*. CV. Media Sains Indonesia. <https://doi.org/10.4324/9780367426897-2>
- Pamungkas, G., Kurniasari, N., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada Bandung, D. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan* eISSN, 13.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50
- Perals, C. (2024). Quality Of Care And Patient Satisfaction: Future Trends And Economic Implications For The Healthcare System. *Journal Of Economic Surveys*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/joes.12657>
- Permata, R., Djano, N. A. R., Dewi, E. P., Thaifur, A. Y. B. R., Pratiwi, R. D., Ardianti, A., Usa, W. D. Y. M., Karlina, H., Amalia, R., Utary, D., Ma'ruf, F., Fitriani, F., & Nuryadin, A. A. (Ed. H. Akbar). (2020). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. CV Media Sains Indonesia.
- Pitaloka, S. A. Z., & Kusumastuti, I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB Rumah Sakit X Bogor tahun 2023. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 12(1), 1–10. P-ISSN 2338-6347. E-ISSN 2580-992X.
- Pratiwi, R. (2021). *Kepercayaan pelanggan, lokasi, dan promosi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia]*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
- Putri, R. A., et al. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Cikupa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1). <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/5051/3312>
- Putri, R. O., et al. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster)*, 8(1), 103-110.
- Qibtiyana, M., & Ali, H. (2024). Marketing Mix Implementation on Sales Levels. *Dinasti International Journal of Management Science (DIJMS)*, 5(5).
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan: Suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), 71–83. <https://ojs.widyagamahusada.ac.id>
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal (CMBJ)*, 3(2).
- Rigo, D., Fehring, L., Mortsiefer, A., & Meister, S. (2025). Service Quality Assessment Of Digital Health Solutions In Outpatient Care: Development And Validation Of The Digihealthqual Questionnaire. *JMIR Formative Research*, 9, e68276. <https://formative.jmir.org/2025/1/e68276>
- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen (1st ed.)*. Inteligencia Media.
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). The Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 6(1), 65–77. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>

- Rowe, A., & Knox, M. (2023). The Impact Of The Healthcare Environment On Patient Experience In The Emergency Department: A Systematic Review To Understand The Implications For Patient-Centered Design. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 16(2), 185-201. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10133779/>
- Sanosra, A., Efendi, D. H., & Satoto, E. B. (2022). Pengaruh Kinerja Organisasi Dan Inovasi Pemerintah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). Universitas Muhammadiyah Jember.
- Saputra, D. M. D., Partina, A., & Amallia, B. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(1), 1-13.
- Sari, D. M., Ginanjar, M. H., & Heriyansyah, H. (2021). Strategi Manajemen Pemasaran Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Jumlah Siswa di SMP Muhammadiyah Kota Bogor. *Cendikia Muda Islam: Jurnal Ilmiah*, 1(02), 353-366.
- Sari, M., & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 1195-1209.
- Sarinah, & Mardalena. (2017). Pengantar Manajemen. Deepublish.
- Siddharthan, V., & Meera Sahib, M. A. A. (2023). Impact of healthcare marketing strategies on patients' decision making regarding choice of hospital. *YMER*. <https://ymerdigital.com/uploads/YMER2206D8.pdf>
- Sitindaon, N., Hutagalung, H., & Rajagukguk, F. R. S. (Ed. B. Nasution; Peny. A. Amran). (2022). Pengantar manajemen. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Sudaryanto, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala].
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif (Cetakan Kedua). Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukma, B. C., & Murwanto, H. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Sunata, O. A. (2025). Penerapan Big Data Analytics dalam Pengambilan Keputusan Bisnis. *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH*, 3(2), 474-480.
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). Manajemen pemasaran. Dani Pratama (Ed.). UIR Press.
- Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 17–29.
- Suprpto, Suprpto. (2023). Manajemen Kesehatan di Era Transformasi Digital.

- Suryadi, S., & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokteran Gigi Klinik)(Clinical Dental Journal) UGM*, 10(3), 82-90.
- Susilowati. (2025). Implementasi kemudahan proses pendaftaran dan bukti fisik dalam menunjang kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Wiyung. *Seminar Nasional Manajemen (SENIMA 10)*, Universitas Negeri Surabaya.
- Swari, R. I. (2024). Pengaruh e-service quality dan e-payment terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi Shopee di Kota Medan (Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan). Universitas Sumatera Utara.
- Tahulending, I., Maramis, J., Tahulending, I., & Rossa, V. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bitung Barat Maesa. *JIGIM (Jurnal Ilmiah Gigi Dan Mulut)*, 7(1), 15-24. <https://doi.org/10.47718/jgm.v7i1.2490>
- Theodosopoulos, G., et al. (2024). Delivering Culturally Competent Care To Migrants By Healthcare Personnel: A Crucial Aspect Of Delivering Culturally Sensitive Care. *Social Sciences*, 13(10), 530. <https://www.mdpi.com/2076-0760/13/10/530>
- Tim Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas. (2020). *Dasar-dasar manajemen kesehatan* (H. I. Idris, Ed.). Repository Universitas Andalas.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi
- Todd, J., et al. (2024). Assessment Of Patients' Quality Of Care In Healthcare Systems: A Comprehensive Narrative Literature Review. *PMC Articles*, PMC12294491. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12294491/>
- Ulhaq, M. Z., et al. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(1), 45-51.
- Utama, I. G. D. S., & Agustana, P. (2021). Manajemen Drainase Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) Kabupaten Buleleng dalam Mengatasi Banjir di Kota Singaraja. *Locus*, 13(2), 18-31.
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Wadhwa, S., & Jaya, I. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 8(2), 1–10.
- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *LINK*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
- Windyaningrum, T. L., & Indrawati, C. D. (2023). Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction

Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal. *JUSTER: Jurnal Sains Dan Terapan*, 2(1), 112-121.

Wu D, Lowry PB, Zhang D, Tao Y. Patient Trust in Physicians Matters-Understanding the Role of a Mobile Patient Education System and Patient-Physician Communication in Improving Patient Adherence Behavior: Field Study. *J Med Internet Res*. 2022 Dec 20;24(12):e42941. doi: 10.2196/42941. PMID: 36538351; PMCID: PMC9776535.

Yanful, B., Kirubarajan, A., Bhatia, D. et al. Quality of care in the context of universal health coverage: a scoping review. *Health Res Policy Sys* 21, 21 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12961-022-00957-5>

Yulianti, M. W. J., Khairi, R., & Mailiza, D.(2023) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HMC KANDIS.

Yunita, N., Husin, N., & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.