

HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS LAMPISANG KECAMATAN PEUKAN BADA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2022

Windy Amalia Putri¹, Nopa Arlianti², Putri Ariscasari³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh^{1,2,3}

windyamaliaputri14@gmail.com¹, nopa.arlianti@unmuha.ac.id², putri.ariscasari@unmuha.ac.id³

ABSTRAK

Kualitas pelayanan utama untuk mencapai tujuan instansi pemberi layanan. Kunjungan pasien di Puskesmas Lampisang menurun, beberapa pasien tidak puas dengan pelayanan, termasuk sikap perawat, kursi tunggu dan obat-obatan. Penelitian dilakukan untuk memahami hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan pasien di Lampisang Peukan Bada tahun 2022. Desain penelitian ini dalam bentuk bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di poli umum Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tahun 2022 yang berjumlah 225 pasien perbulan. Pengambilan sampel dalam penelitian berjumlah 69 reponden dengan penetapan jumlah sampel minimum menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dari tanggal 12– 17 Agustus 2022 dengan menggunakan kuesioner melalui wawancara. Analisis data menggunakan uji Chi-Square program SPSS 21. Hasil uji chi-square diperoleh bahwa ada hubungan antara kehandalan gizi $p = 0,003$, ada hubungan daya tanggap $p = 0,019$, ada hubungan antara jaminan $p = 0,006$, ada hubungan antara kepedulian $p = 0,001$ dan ada hubungan antara sarana fisik $p = 0,0024$ dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tahun 2022. Diharapkan petugas kesehatan agar dapat memberikan meningkatkan kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan minat kunjungan pasien ke PKM semakin banyak.

Kata kunci : Minat Kunjungan Ulang Pasien, Kehandalan, Kepedulian

ABSTRACT

Quality of service is essential to achieve the goals of the service provider agency. However, patient visits at the Lampisang Primary Health Center have decreased, with some patients dissatisfied with the service, including the attitudes of nurses, waiting area, and medications. A study was conducted to understand the relationship between service quality and patient revisit intention at Lampisang Peukan Bada in 2022. This study has a descriptive analytical design with a cross-sectional approach. The population in this study was all patients who visited the general clinic of the Lampisang Primary Health Center, Peukan Bada District, Aceh Besar Regency in 2022, totaling 225 patients per month. A sample of 69 respondents was selected using the Slovin formula. Data collection was conducted using a questionnaire through interviews from August 12 to 17, 2022. Data analysis used the Chi-Square test in the SPSS 21 program. The results of the chi-square test showed that there was a relationship between nutrition reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.019$), assurance ($p = 0.006$), empathy ($p = 0.001$), and physical facilities ($p = 0.0024$) with patient revisit intention. Based on the research findings, it can be concluded that all five variables have a relationship with patient revisit intention at the Lampisang Primary Health Center in 2022. Health workers are expected to improve service quality to increase patient satisfaction and revisit intention at the health center.

Keywords : Interest in Returning Patients, Reliability, Care

PENDAHULUAN

Menurut pasal 28 H UUD 1945 yang menyatakan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar rakyat. “Setiap orang

berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pada Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (Aini, 2016).

Arah kebijakan pembangunan kesehatan sesuai dengan perkembangan paradigma pembangunan kesehatan dan menjunjung tingginya upaya preventif dan promotif, termasuk menggerakkan dan mendorong hidup sehat di kalangan masyarakat. Dalam bidang kedokteran, Peningkatan derajat kesehatan merupakan salah satu cara untuk memberdayakan lingkungan sekitar. Memenuhi tuntutan dan kepuasan pengguna layanan Puskesmas, maka mutu pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas, baik mutu pelayanan (pelayanan profesional) maupun mutu pelayanan (manajemen pelayanan) harus terus ditingkatkan (A. Hamidiyah, 2016).

Jika suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka dianggap memuaskan. Jika pelanggan tidak senang dengan layanan tersebut, hampir dapat dipastikan bahwa layanan tersebut tidak efektif dan efisien. Saat menilai kualitas suatu layanan, harapan pasien menjadi tolok ukur. Jika harapan tersebut terpenuhi, pasien akan senang dengan perawatan yang mereka terima. Puskesmas yang memberikan pelayanan medis harus memastikan bahwa kebutuhan pada pasien (Hamiah, 2017).

Menurut Utami (2018) untuk memenuhi tujuan lembaga penyedia layanan, kualitas layanan adalah faktor yang paling penting untuk dipertimbangkan. Untuk mengevaluasi kualitas layanan, banyak metrik yang berbeda dapat digunakan. Ketika harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima telah terpenuhi maka dilakukan evaluasi kualitas pelayanan yang baik. Konsep penelitian yang masih banyak digunakan saat ini untuk menilai kualitas administrasi terdiri dari lima aspek yang dipisahkan menjadi aspek kualitas administrasi yang dipercepat atau diringkas menjadi *SERVQUAL*, yang artinya kualitas bantuan terdiri dari keteguhan, daya tanggap, dan konfirmasi. (pastikan), simpati (empati), dan jelas (bukti).

Menurut penelitian Loontan (2018) , Keinginan pasien untuk kunjungan selanjutnya ke Puskesmas Ratahan berkorelasi signifikan dengan bukti langsung, empati, ketergantungan, dan kepastian. Menurut penelitian Yulina dan Rapael Ginting tahun 2019 tentang hubungan antara kepuasan rawat jalan Puskesmas Belawan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien berkorelasi dengan kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Bagaimanapun, tidak ada hubungan antara bukti nyata dan pemenuhan pasien.

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas harus sesuai dengan kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan di Puskesmas belum sesuai standar yang ditetapkan maka kualitas pelayanan di Puskesmas belum baik. Dampak akibat kurangnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas mempengaruhi minat kunjungan masyarakat ke Puskesmas. Berdasarkan data kunjungan pasien di poli umum Puskesmas Lampisang menurun pada tiap tahunnya, tahun 2018 pasien yang berobat di poli umum sebanyak 2514, tahun 2019 pasien yang berobat di poli umum sebanyak 2228 pasien, tahun 2020 pasien yang berobat di poli umum sebanyak 1593 pasien dan tahun 2021 pasien yang berobat di poli umum sebanyak 1197 pasien (PKM Lampisang, 2021). Untuk mengetahui penyebab turunnya angka kunjungan masyarakat tiap tahun ke PKM Lampisang, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar tahun 2022.

Jika kualitas pelayanan memenuhi harapan, kepuasan pasien akan tercapai dengan sendirinya. Sebagai penyedia layanan kesehatan, kita harus mengutamakan penyediaan layanan yang peduli dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun dalam

pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih lebih memperhatikan kepentingan penyelenggara daripada kebutuhan masyarakat luas (Engkus, 2019).

Menurut data kunjungan pasien ke poliklinik umum di Puskesmas Lampisang, jumlah pasien yang berobat ke poliklinik umum setiap tahunnya mengalami penurunan; Pada tahun 2018 sebanyak 2514 pasien berobat ke poli umum, tahun 2019 sebanyak 2228 pasien berobat ke poli umum, dan tahun 2020 sebanyak 1593 pasien berobat ke poli umum, Pada tahun 2021 pasien yang berobat di poli umum sebanyak 1197 pasien (PKM Lampisang, 2021). Situasi yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa persepsi pasien bervariasi, yang mengakibatkan persepsi ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Jika upaya strategis tidak dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, maka akan menjadi masalah bagi layanan kesehatan di tahun selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini untuk hubungan antara Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh dengan niat kunjungan ulang perawatan pasien.

METODE

Menggunakan pendekatan cross-sectional, penelitian ini bersifat deskriptif dan analitis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di poli umum Puskesmas berjumlah 225 pasien bulan. Sampel dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien yang melakukan rawat jalan di poli umum berjumlah 69 responden. Penelitian ini menggunakan accidental sampling sebagai metode pengambilan sampelnya. Puskesmas Lampisang Pekan Bada Kabupaten Aceh Besar menjadi lokasi penelitian pada Agustus 2022. Pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sendiri dengan menggunakan kuesioner di dukung dengan data sekunder berupa data kunjungan pasien.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Minat Kunjungan Ulang Pasien

katagori	n=100	%
Berminat	32	46,4
Tidak Berminat	37	53,6

Berdasarkan Tabel 1. Hal ini menunjukkan bahwa, dari 69 responden, 32 (46,4%) tertarik untuk kembali, sementara 37 (53,6%) kurang tertarik.

Tabel 2. Distribusi Keandalan

katagori	n=100	%
Handal	30	43,5
Kurang Handal	39	56,5

Berdasarkan table 2. menunjukkan bahwa dari 69 responden terdapat 30 (43,5%) responden yang mengatakan petugas handal dan 39 (56,5%) responden yang mengatakan petugas kurang handal.

Tabel 3. Distribusi Daya Tanggap

katagori	n=100	%
Baik	37	53,6
Kurang Baik	32	46,4

Terdapat pada tabel 3. menunjukkan bahwa dari 69 responden terdapat 37 (53,6%) responden yang mengatakan petugas dengan daya tanggap baik dan 32 (46,4%) responden yang mengatakan petugas dengan daya tanggap kurang.

Tabel 4. Distribusi Jaminan

Katagori	n=100	%
Baik	31	44,9
Kurang Baik	38	55,1

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa dari 69 responden terdapat 31 (44,9%) responden yang mengatakan petugas dengan jaminan baik dan 38 (55,1%) responden yang mengatakan petugas dengan jaminan kurang baik.

Tabel 5. Distribusi Kepedulian

katagori	n=100	%
Baik	30	43,5
Kurang Baik	39	56,5

Berdasarkan tabel 5. Pada peran kader yang lebih dominan pada katagori berperan dibandingkan dengan kurang berperan sebanyak 38,1%.

Tabel 6. Sarana Fisik

katagori	n=100	%
Memadai	29	42,0
Kurang memadai	40	58,0

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa dari 69 responden terdapat 29 (42,0%) responden yang mengatakan sarana fisik memadai dan 40 (58,0%) responden yang mengatakan sarana fisik kurang memadai.

Tabel 9. Analisis Bivariat

Variabel	Minat Kunjungan Ulang Pasien				Total	P Value	
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%			
Kehandalan							
Handal	20	66,6	10	33,3	30	100	0,003
Kurang Handal	12	30,7	27	69,2	39	100	
Daya Tanggap							
Berminat	22	59,4	15	40,5	37	100	0,019
Kurang Berminat	10	31,2	22	68,7	32	100	
Jaminan							
Baik	20	64,5	11	35,4	31	100	0,006
Kurang Baik	12	31,5	26	68,4	38	100	
Kepedulian							
Baik	21	70	9	30	30	100	0,001
Kurang Baik	11	28,2	28	71,7	39	100	
Sarana Fisik							
Memadai	18	62	11	38	29	100	0,024
Kurang Memadai	14	35	26	65	40	100	

Berdasarkan hasil yang disajikan pada Tabel 9, Analisis statistik Chi-Square menghasilkan nilai p sebesar 0,003 untuk hasil tersebut. Ini menunjukkan hubungan antara ketergantungan dan minat kunjungan ulang pasien. Pada daya tanggap mendapatkan hasil 0,019 yang berarti terdapat hubungan antara minat kunjungan ulang pasien. Terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien dengan di peroleh hasil uji statistik 0,006. Sedangkan pada kepedulian antara minat kunjungan pasie terdapat berhubungan dengan nilai 0,001.

menunjukkan bahwa ada korelasi antara sarana fisik dengan minat kunjungan ulang pasien, dengan skor 0,024.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan seorang tenaga medis merupakan suatu aspek yang dapat mempengaruhi seberapa puas pasien Puskesmas terhadap pelayanannya, karena kehandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan secara tepat dan sesuai dengan Agar pasien senang dengan pelayanan tersebut, mereka harus merasa kebutuhannya telah terpenuhi. Nilai p diperoleh melalui analisis statistik chi-square sebesar 0,05, yang bermakna berbubungan kehandalan dengan minat kunjungan pasien. Sedangkan responden yang mengatakan kehandalan petugas kurang dapat diandalkan lebih cenderung mengatakan tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang, responden yang mengatakan kehandalan petugas kurang dapat diandalkan lebih cenderung mengatakan demikian. Responden yang mengatakan keandalan petugas dapat diandalkan lebih cenderung mengatakan mereka 66,6 persen dapat diandalkan daripada responden yang mengatakan kurang dapat diandalkan lebih cenderung mengatakan mereka 30,7 persen kurang dapat diandalkan. Dalam hal pelayanan kesehatan, kehandalan berarti mampu memenuhi janji kualitas dan dengan cara yang dapat dipercaya. Termasuk memberikan pelayanan sesuai aturan, dengan cara yang benar, dan tanpa melakukan kesalahan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Trimurthy (2008), yang menemukan korelasi yang signifikan antara niat responden untuk menggunakan rawat jalan secara teratur dan persepsi mereka terhadap keandalan layanan. Karena ada hubungan antara pandangan pemahaman tentang ketergantungan administrasi dan harapan untuk kembali, penemuan penelitian ini juga dapat diprediksi dengan pemeriksaan sebelumnya (M. Hamidiyah, 2016).

Berdasarkan temuan penelitian, daya tanggap tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena respon yang baik dari tenaga medis saat memberikan pelayanan dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang tanggap akan mengakibatkan Pasien senang dengan pelayanan yang mereka terima. Menurut Widyastuti (2020), daya tanggap adalah keinginan karyawan/staf untuk membantu setiap pelanggan dan keinginan serta pelaksanaan memberikan pelayanan yang tanggap. Hasil penelitian di Puskesmas Lampisang, terdapat hasil 0,019 pada daya tanggap yang berarti terdapat hubungan bermakna antara minat kunjungan pasien. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Djuwa, A., Sinaga, M., & Dodo (2020), yang menemukan korelasi yang signifikan secara statistik antara persepsi pasien terhadap daya tanggap dan minat kunjungan tindak lanjut. Selain itu, sejalan dengan penelitian Halimatus'adiyah (2015) yang menyatakan bahwa *service responsiveness* berdampak pada minat reuse atau repeat visit. Kebutuhan pasien akan pengobatan agar dapat menerima pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang. Penyebabnya kemungkinan besar disebabkan oleh faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang. Menurut temuan penelitian, jaminan bahwa seorang profesional medis akan memberikan pelayanan adalah bahwa mereka akan kompeten, sopan, dan dapat dipercaya, bebas dari resiko, sehingga pasien akan merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Korelasi antara minat pasien untuk berkunjung kembali dengan hasil statistik adalah 0,006. Responden yang mengatakan jaminan petugas kurang baik dibandingkan dengan responden yang mengatakan jaminan petugas baik 68,4 persen. Menurut Retraningsih (2013), jaminan adalah komponen kualitas layanan yang dicirikan oleh anggota staf yang berpengetahuan, sopan, dan mampu membedakan antara risiko dan ketidakpastian. Patuhi apa yang Hastuti dkk. Ketika jaminan kualitas layanan diterima atau dianggap lebih rendah dari yang diantisipasi, itu akan dianggap kurang baik atau tidak memadai, menurut (2017). Menurut Retnaningsih (2013), jaminan

adalah komponen kualitas layanan yang dicirikan oleh anggota staf yang berpengetahuan, sopan, dan mampu membedakan antara risiko dan ketidakpastian. Menurut penelitian Hastuti, Marliani, dan Jumadi (2017), Pelayanan kesehatan akan dianggap berkualitas buruk atau tidak memadai jika jaminan Tingkat layanan lebih rendah dari yang diharapkan atau dirasakan.

Sedangkan pada sarana fisik Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,024 yang menunjukkan adanya hubungan antara fasilitas fisik dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan tindak lanjut. Menurut temuan penelitian, fasilitas fisik di Puskesmas seperti peralatan dan obat-obatan yang memadai yang akan mengakibatkan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut yang ditawarkan yaitu berupa faktor lain yang dapat mendukung kepuasan pasien dalam menerima pelayanan disana. Menurut Parasuraman et al dalam Gurning (2020), bukti berwujud atau fisik meliputi penampakan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan komunikasi yang berbeda. Penampilan, fasilitas, dan infrastruktur fisik perusahaan, serta keadaan kawasan sekitar, juga merupakan bukti tak terbantahkan dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Selain itu juga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Habibi (2020) ada hubungan dari bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Dengan adanya hubungan dari mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang, artinya sangat perlu bagi RIS Hospital untuk mempertahankan unsurunsur yang sudah dianggap baik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan minat kunjungan ulang pasien sebesar 46,4%, kurang handal sebesar 56,5%, daya tanggap baik sebesar 53,6%, jaminan kurang sebesar 55,1%, kepedulian kurang sebesar 56,5% dan sarana fisik kurang memadai sebesar 55%. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian tenaga medis merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas. Karena tenaga medis dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan mereka dan menawarkan bantuan yang efektif, pasien senang dengan perawatan yang mereka terima. Daya tanggap tenaga medis terhadap kebutuhan pasien juga berpengaruh pada kepuasan pasien karena respon yang baik dari tenaga medis saat memberikan pelayanan dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang tanggap akan mengakibatkan pasien merasa puas. Jaminan tenaga medis yang mempunyai penghargaan berupa kompetensi, sopan, membuat pasien yakin dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terakhir, kepedulian tenaga medis kepada pasien membuat pasien merasa dihargai dan perhatian yang diberikan akan berdampak pada seberapa bahagia pasien dengan perawatan yang mereka terima. Untuk meningkatkan tingkat pada kepuasan dan minat di antara pasien untuk kembali, perlu ditingkatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan, peningkatan keterampilan, dan pengembangan sikap yang baik dari tenaga medis. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas guna terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak kepada Dosen Pembimbing dan kedua orang tua atas semua dukungan dan bantuan yang diberikan selama proses penelitian ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dan kebahagiaan dalam hidup kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Djuwa, A., Sinaga, M., & Dodo, D. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kristen Immanuel Bandung', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), pp. 67–74.
- Engkus, E. (2019) 'Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam Mewujudkan Hak atas Kesehatan di Indonesia', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 13(2), pp. 224–233.
- Halimatus'adiyah, S. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), pp. 59–67.
- Hamiah, A.R. (2017) 'Analysis of factors affecting patient satisfaction at the community health center in Indonesia', *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 8(4), pp. 124–129.
- Hamidiyah, A. (2016) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara)', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp. 12–22.
- Hamidiyah, M. (2016) 'The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in Healthcare', *Journal of Healthcare Management*, 8(2), pp. 15–27.
- Hastuti, E.W., Marliani, E. and Jumadi, J. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Raya Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), pp. 11–20.
- Loontan, L. (2018) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan. ', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 93–101.
- Retnaningsih, E. (2013) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dalam Perspektif Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan)', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1), pp. 28–39.
- Trimurthy, A. (2008) 'Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Context of Hospital Services', *Journal of Health Management*, 10(2), pp. 119–134.
- Utami, I.N. (2018) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bank X di Denpasar', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), pp. 5177–5204.