



PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK JIWA

Husnah Latifah¹, Sri Rochani Mulyani², Rukhiyat Syahidin³, Ahmad Yanwar Nugroho⁴ □

^{1,2,3}Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP

⁴Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
dr.ahmadyanwarnugroho@gmail.com

Abstrak

Gangguan kesehatan jiwa semakin menjadi masalah yang mendesak di Indonesia, terutama di wilayah dengan akses terbatas terhadap layanan kesehatan mental yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan mental yang diberikan, guna memastikan bahwa kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan yang dapat meningkatkan kesejahteraan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Jiwa RSUD Pakuhaji Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Pakuhaji cukup baik pada penulisan rambu tanda bahaya, namun penerapan Standar Operasional Prosedur masih kurang. Kualitas pelayanan dinilai baik terkait sikap ramah tenaga kesehatan, namun kebersihan ruangan perlu ditingkatkan. Kepuasan pasien juga dinilai baik, terutama pada keramahan terhadap pasien anak, lansia, dan disabilitas, namun masih kurang dalam hal penggunaan teknologi internet untuk pendaftaran. Analisis menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, meskipun pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan kurang signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbaikan aspek tertentu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: mutu pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit

Abstract

Mental health disorders are increasingly becoming a pressing issue in Indonesia, especially in areas with limited access to adequate mental health services. Therefore, this study holds significant urgency in evaluating the quality of mental health services provided, to ensure that patients' needs are adequately met, as well as to provide recommendations for improving services to enhance patient well-being. This study aims to understand and analyze service quality, service performance, and patient satisfaction among outpatients at the Mental Health Clinic of RSUD Pakuhaji, Tangerang Regency. The research uses a quantitative method with data collection conducted through questionnaires. The results indicate that the service quality at RSUD Pakuhaji is fairly good in terms of the clarity of warning signs, but there is a lack of implementation of Standard Operating Procedures. The quality of service was rated positively regarding the healthcare workers' friendliness, although the cleanliness of the facility still needs improvement. Patient satisfaction was also rated well, particularly concerning the friendliness towards children, the elderly, and individuals with disabilities, although the use of internet technology for registration remains inadequate. The analysis shows that service quality has a positive and significant effect on both service performance and patient satisfaction, although the indirect effect of service quality through service performance on patient satisfaction is less significant. Improvements in specific aspects are expected to further enhance patient satisfaction.

Keywords: service quality, service performance, patient satisfaction, hospital

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Indonesia, Fakultas kesehatan masyarakat, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 12345

Email : dr.ahmadyanwarnugroho@gmail.com

Phone : 08118111626

PENDAHULUAN

Gangguan kesehatan jiwa merupakan salah satu masalah kesehatan yang perlu mendapatkan perhatian serius (Bjørlykhaug et al., 2022), terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Berdasarkan data World Health Organization (WHO), prevalensi gangguan mental di Indonesia mencapai 3,7% dari total populasi (Juliansen et al., 2024). Di Provinsi Banten, angka gangguan kesehatan jiwa juga terbilang tinggi (Saputra & Fauzi, 2022), sehingga perlu adanya layanan kesehatan mental yang memadai untuk menjawab kebutuhan tersebut. Tingginya angka prevalensi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan kesehatan jiwa (Johnson et al., 2022), khususnya di fasilitas kesehatan milik pemerintah seperti RSUD Pakuhaji Kabupaten Tangerang. Pelayanan kesehatan jiwa yang optimal sangat penting untuk mencegah semakin meningkatnya beban sosial dan ekonomi akibat gangguan mental (Singh et al., 2022), yang tidak hanya mempengaruhi individu yang terkena tetapi juga keluarga dan masyarakat secara luas.

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah belum optimalnya mutu pelayanan kesehatan jiwa di RSUD Pakuhaji, terutama dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Mutu pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas pelayanan kesehatan jiwa secara keseluruhan. Selain itu, kondisi fasilitas dan kebersihan ruangan yang masih kurang memadai juga menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh pasien, sehingga perlu adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang berfokus pada pemenuhan SOP (Noronha et al., 2023), peningkatan kebersihan fasilitas (Amin et al., 2024), serta pemanfaatan teknologi untuk memudahkan akses pelayanan bagi pasien (Gallegos-Rejas et al., 2022). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien di Poliklinik Jiwa RSUD Pakuhaji. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan jiwa di RSUD Pakuhaji.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) bagaimana mutu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan; (2) bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien; dan (3) bagaimana mutu pelayanan secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan.

Kajian teoritik yang berkaitan dengan masalah ini mencakup teori mutu pelayanan dari Parasuraman (Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, 2022), Zeithaml (Al-Refaei et al., 2024), dan Berry (Chen et al., 2022) yang menekankan pentingnya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dalam menentukan kualitas pelayanan. Selain itu, teori kepuasan pasien juga digunakan sebagai dasar untuk memahami bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Mutu pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien (Koay et al., 2022), yang merupakan indikator keberhasilan dari suatu layanan kesehatan.

METODE

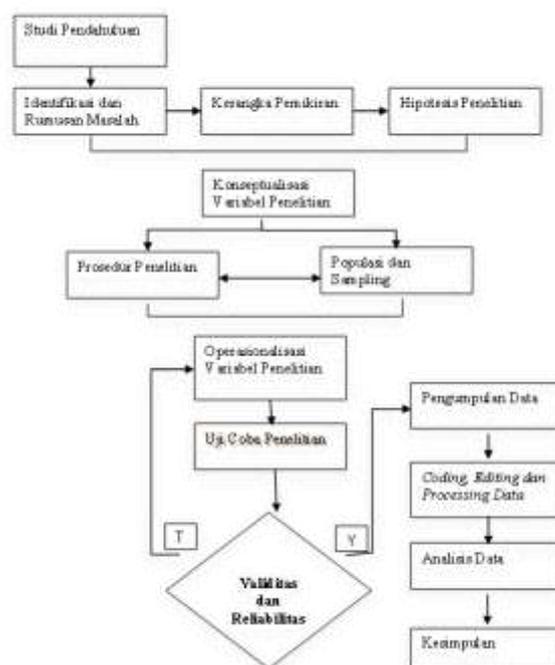
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif analitik (Taherdoost, 2022). Rancangan penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada pasien rawat jalan di Poliklinik Jiwa RSUD Pakuhaji. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang telah menerima layanan minimal dua kali di Poliklinik Jiwa. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* (Firouzkoouhi et al., 2022), dengan jumlah sampel sebanyak 331 pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien yang mampu berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela, dari bulan Januari-September 2023.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari tiga bagian utama, yaitu mutu pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan. Skala Likert 5 poin (Robinson, 2023) digunakan dalam kuesioner untuk mengukur persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan mereka.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier (Lund, 2023) untuk melihat hubungan antara variabel. Analisis statistik dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 25. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis regresi untuk menguji hubungan langsung antara mutu pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan dan kualitas pelayanan, sementara variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini, tidak terdapat alat dan bahan khusus selain kuesioner. Namun, spesifikasi kuesioner mencakup penggunaan skala yang mudah dipahami oleh pasien dan instruksi yang jelas untuk meminimalisir kesalahan dalam pengisian data. Data yang terkumpul diproses secara elektronik untuk menjaga keakuratan dan efisiensi dalam analisis.

Alur proses penelitian secara sistematis dari tahap awal hingga kesimpulan diperlihatkan pada gambar 1. Proses dimulai dengan Studi Pendahuluan, diikuti oleh Identifikasi dan Rumusan Masalah untuk menetapkan isu yang menjadi fokus penelitian. Selanjutnya, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian dikembangkan sebagai landasan konseptual. Tahap berikutnya adalah Konseptualisasi Variabel Penelitian, yang diiringi oleh Prosedur Penelitian dan penetapan Populasi dan Sampling. Setelah itu, variabel operasionalisasi dilakukan pada tahap Operasionalisasi Variabel Penelitian, disusul oleh Uji Coba Penelitian untuk memastikan instrumen penelitian sesuai standar. Apabila validitas dan reliabilitas terjamin, penelitian dilanjutkan dengan Pengumpulan Data. Data yang terkumpul kemudian melalui proses Coding, Editing, dan Processing Data sebelum dilakukan Analisis Data. Hasil analisis ini pada akhirnya menghasilkan Kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Alur ini memastikan bahwa penelitian berjalan secara sistematis, valid, dan dapat diandalkan.



Gambar 1. Alur penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Diagnosa	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Skizofrenia pananoid (F20)	205	61,6
2	Gangguan jiwa dan perilaku akibat gangguan berulang kali narkoba dan penggunaan zat psikoaktif intoksikasi akut (F19)	25	7,5
3	Skizofrenia tak terinci (F20.3)	21	6,3
4	Gangguan jiwa tertentu lainnya karena diketahui fisiologis (F06.8)	19	5,7
5	Gangguan psikotik polimorfik akut tanpa gejala skizofrenia (F23.0)	15	4,5
6	Pasca skizofrenia (F20.4)	12	3,6
7	Skizofrenia Hebefrenik (F20.1)	8	2,4
8	Skizoafektif type bipola (F25.5)	9	2,7
9	Episode depresi berat tanpa gejala psikotik (F32.3)	9	2,7
10	Akibat penggunaan stimulan lainnya termasuk kafein, intoksikasi akut Gangguan mental dan perilaku (F15)	10	3,0
	Jumlah	331	100

Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan diagnosa

1. Mutu Pelayanan

Pelayanan di RSUD Pakuhaji, mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Hal ini terbukti berdasarkan hasil analisis dari setiap item pernyataan di ukur oleh sepuluh dimensi: masukan, proses, keluaran, efektifitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi. Skor total variabel mutu pelayanan adalah 19.829. dengan presentase skor 85,07%, dengan demikian mutu pelayanan berada pada kategori sangat kuat, yang berarti bahwa mutu pelayanan RSUD Pakuhaji sangat baik, namun dari 14 item pertanyaan, ada beberapa item yang masih rendah yaitu pada pernyataan “Saudara dilayani sesuai SOP”.

Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan mutu pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada mutu pelayanan pasien di RSUD Pakuhaji, dengan demikian berarti meningkatnya mutu pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan pasien sehingga kedua variabel ini berjalan bersamaan. Sebagai rumah sakit pemerintah sudah selayaknya RSUD Pakuhaji menjalankan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dan Permenkes No. 30 Tahun 2022, tentang mutu pelayanan, yaitu efektif (effective), keselamatan (safe), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (people-centred), tepat waktu (timely), efisien (efficient), adil (equitable) dan terintegrasi (integrated). Dengan demikian kualitas pelayanan akan terus bisa di evaluasi sesuai standar (Permenkes RI, 2022).

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dari setiap item pernyataan di ukur oleh lima dimensi: tampilan fisik layanan, memahami keinginan pelanggan, ketanggapan dalam memberikan layanan, keandalan dan jaminan layanan. Skor total variabel kualitas pelayanan adalah 7.301, dengan presentase skor 84,36%, dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kuat, yang berarti bahwa kualitas pelayanan RSUD Pakuhaji telah sesuai antara layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan pasien (Siswandi, 2018). Meskipun memang belum sempurna, karena dari 5 item pertanyaan, ada beberapa item yang masih rendah yaitu pada pernyataan "Ruang pelayanan di poliklinik jiwa di RSUD Pakuhaji bersih dan nyaman".

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang tinggi akan pelayanan sebuah rumah sakit akan sangat berarti bagi kepuasan pasien. Saat ini, pasien tentu sangat mengharapkan kualitas yang baik dari pelayanan sebuah Rumah Sakit. Stigma RSUD yang biasanya di identikan dengan pelayanan yang kurang baik, fasilitas yang tidak terawat dan tidak profesional, harus dapat di tiadakan, semua itu bukan hal yang mudah. Kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), demikian menurut (Wardiah, 2021), yang pada saat ini

difokuskan dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit, dan ini harus dapat di penuhi oleh penyedia layanan jasa kesehatan termasuk RSUD Pakuhaji.

3. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dari setiap item pernyataan di ukur oleh sepuluh dimensi: keterjangkauan, ketersediaan sumber daya, kontinuitas pelayanan, efektivitas (terhadap hasil), keuangannya, humanitas, ketersediaan informasi, pemberian informasi, kenyamanan lingkungan, dan kualitas kompetensi petugas. Pasien poliklinik jiwa RSUD Pakuhaji merasa senang dengan pelayanan yang diterima karena produk layanan yang dirasakan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.

Skor total variabel kepuasan pasien adalah 17.172, dengan presentase skor 85,95%, dengan demikian kepuasan pasien berada pada kategori sangat kuat, yang berarti bahwa kepuasan pasien RSUD Pakuhaji sangat baik, namun dari 10 item pertanyaan, ada beberapa item yang masih rendah yaitu pada pernyataan "Pendaftaran pasien di RSUD Pakuhaji sudah menggunakan teknologi internet".

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan mutu pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien ialah keluaran "outcome" layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (Hardianti, 2019), sehingga pelayanan yang bermutu adalah apabila persyaratan kesehatan dapat meliputi: ketersediaan pelayanan, kewajiban pelayanan, kesinambungan pelayanan, penerimaan pelayanan yang baik, ketercapaian, keterjangkauan pelayanan, dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat terpenuhi. RSUD Pakuhaji tentu sangat menyadari persyaratan ini sehingga selalu berusaha untuk memenuhinya.

4. Mutu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang bermutu, akan sejalan dengan peningkatan kualitas begitupun sebaliknya, kualitas pelayanan akan meningkat bilamana mutu pelayanan sebuah rumah sakit meningkat, hal ini akan memberikan efek pada kepuasan pasien, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan baik pada pasien. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan, santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. RSUD Pakuhaji menjalankan prinsip ini sebagai upaya menjaga mutu pelayanan dan kualitas pelayanan sehingga implikasinya sangat baik bagi kepuasan pasien.

menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada konsistensi penerapan SOP dan peningkatan kebersihan fasilitas. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Pakuhaji.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Poliklinik Jiwa RSUD Pakuhaji Kabupaten Tangerang. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek keramahan dan responsivitas tenaga kesehatan. Namun, pengaruh tidak langsung antara mutu pelayanan melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak signifikan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien tidak hanya memerlukan perbaikan mutu pelayanan, tetapi juga perlu disertai dengan peningkatan aspek lain dari kualitas pelayanan, seperti kebersihan ruangan dan kemudahan akses teknologi pendaftaran. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan pengaruh mutu pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepuasan pasien di RSUD Pakuhaji, disarankan agar seluruh staf pelayanan poliklinik jiwa tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik, dengan fokus pada pemahaman SOP oleh pasien serta peningkatan

kenyamanan dan kebersihan ruangan. Selain itu, pemberdayaan teknologi internet dalam proses pendaftaran juga perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dasar dan landasan pengetahuan untuk penelitian sejenis. Perlu juga dilakukan kajian lebih mendalam dengan menambah variabel atau membuat model baru yang dapat mendukung pengembangan penelitian di bidang ini secara lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Refaei, A. A.-A. H., Ali, H. M., Aldaba, A. M., & Zumrah, A. R. (2024). Determinants of customer-perceived service quality in higher education: the roles of job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *16*(1), 1–18. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2022-0089>
- Amin, N., Foster, T., Hossain, M. I., Hasan, M. R., Sarkar, S., Rahman, A., Adnan, S. D., Rahman, M., & Willetts, J. (2024). Inadequate sanitation in healthcare facilities: A comprehensive evaluation of toilets in major hospitals in Dhaka, Bangladesh. *PLOS ONE*, *19*(5), e0295879. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0295879>
- Bjørlykhaug, K. I., Karlsson, B., Hesook, S. K., & Kleppe, L. C. (2022). Social support and recovery from mental health problems: a scoping review. *Nordic Social Work Research*, *12*(5), 666–697. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1868553>
- Chen, C.-K., Reyes, L., Dahlgard, J., & Dahlgard-Park, S. M. (2022). From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *14*(2), 217–237. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0128>
- Firouzkouhi, M., Abdollahimohammad, A., Rezaie-Kheikhaie, K., Mortazavi, H., Farzi, J., Masinaiezhad, N., & Hashemi-bonjar, Z. (2022). Nurses' caring experiences in COVID-19 pandemic: A systematic review of qualitative research. *Health Sciences Review*, *3*, 100030. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hsr.2022.100030>

- Gallegos-Rejas, V. M., Thomas, E. E., Kelly, J. T., & Smith, A. C. (2022). A multi-stakeholder approach is needed to reduce the digital divide and encourage equitable access to telehealth. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 29(1), 73–78. <https://doi.org/10.1177/1357633X221107995>
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *ArXiv Preprint ArXiv*.
- Johnson, S., Dalton-Locke, C., Baker, J., Hanlon, C., Salisbury, T. T., Fossey, M., Newbigging, K., Carr, S. E., Hensel, J., Carrà, G., Hepp, U., Caneo, C., Needle, J. J., & Lloyd-Evans, B. (2022). Acute psychiatric care: approaches to increasing the range of services and improving access and quality of care. *World Psychiatry*, 21(2), 220–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/wps.20962>
- Juliansen, A., Heriyanto, R. S., Muljono, M. P., Budiputri, C. L., Sagala, Y. D. S., & Octavius, G. S. (2024). Mental health issues and quality of life amongst school-based adolescents in Indonesia. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 2, 100062. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.glme di.2024.100062>
- Koay, K. Y., Cheah, C. W., & Chang, Y. X. (2022). A model of online food delivery service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a combination of PLS-SEM and NCA approaches. *British Food Journal*, 124(12), 4516–4532. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2021-1169>
- Lund, B. (2023). The questionnaire method in systems research: an overview of sample sizes, response rates and statistical approaches utilized in studies. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 53(1), 1–10. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-08-2020-0156>
- Noronha, A., Bhat, S., Gijo, E. V, Antony, J., Laureani, A., & Laux, C. (2023). Performance and service quality enhancement in a healthcare setting through lean six sigma strategy. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40(2), 365–390. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0226>
- Robinson, J. (2023). *Likert Scale BT - Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (F. Maggino (ed.); pp. 3917–3918). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_1654
- Saputra, A., & Fauzi, M. (2022). *Management of Counselling Services and Digitalization of Early Detection Mental Health Disorders Reducing High Risk in Education BT - Proceedings of the 4th Asia Pacific Management Research Conference (APMRC 2022)*. 250–258. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-076-3_18
- Singh, V., Kumar, A., & Gupta, S. (2022). Mental Health Prevention and Promotion—A Narrative Review. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.898009>
- Taherdoost, H. (2022). What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.30564/jmsr.v5i1.4538>