

Citra Klinik, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria, Kabupaten Landak

Mariana ^{1*}, Sumeidi Kadarisman ², Rulia ³, Ayu Laili Rahmiyati ⁴, Kosasih ⁵

^{1*,2,3,5} Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sangga Buana.

³ Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu & Teknologi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani.

Email: ursulakfs2023@gmail.com ^{1*}, sumeidi.kadarisman@usbykp.ac.id ², rulia_rudayat@yahoo.com ³, ayunasihin2@gmail.com ⁴, kosasih@usbykp.ac.id ⁵

Histori Artikel:

Dikirim 20 Agustus 2025; Diterima dalam bentuk revisi 1 September 2025; Diterima 15 September 2025; Diterbitkan 1 Oktober 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Mariana, M., Kadarisman, S., Rulia, R., Rahmiyati, A. L., & Kosasih, K. (2025). Citra Klinik, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria, Kabupaten Landak. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(5), 4972-4985. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i5.5542>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, Kabupaten Landak, Kalimantan Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 126 responden pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan melalui uji regresi linier berganda yang mencakup uji parsial (t), simultan (F), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial, dengan citra klinik menjadi variabel yang paling dominan. Uji simultan juga membuktikan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,508 mengindikasikan bahwa 50,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara 49,2% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu serta memberikan implikasi manajerial bahwa peningkatan kepuasan pasien perlu diarahkan pada penguatan citra klinik, penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai, serta peningkatan mutu pelayanan yang berkesinambungan.

Kata Kunci: Citra Klinik; Kualitas Pelayanan; Fasilitas Kesehatan; Kepuasan Pasien; Klinik.

Abstract

This study aims to analyze the influence of clinic image, service quality, and health facilities on outpatient satisfaction at Santa Elisabeth Hungaria Main Clinic, Ngabang, Landak Regency, West Kalimantan. The research employed a quantitative method with a survey approach, involving 126 outpatient respondents. Data analysis was carried out using multiple linear regression, including partial (t-test), simultaneous (F-test), and coefficient of determination (R^2). The findings reveal that clinic image, service quality, and health facilities each have a positive and significant effect on outpatient satisfaction, with clinic image emerging as the most dominant variable. The simultaneous test also confirmed that the three independent variables collectively have a significant influence on patient satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.508 indicates that 50.8% of the variation in patient satisfaction can be explained by these three variables, while the remaining 49.2% is influenced by other factors outside the model. These results reinforce previous studies and provide managerial implications that enhancing patient satisfaction should focus on strengthening clinic image, providing adequate health facilities, and continuously improving service quality.

Keyword: Clinic Image; Service Quality; Health Facilities; Patient Satisfaction; Clinic.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat ditawar dalam kehidupan manusia. Kondisi fisik dan mental yang prima menjadi fondasi utama bagi individu untuk menjalani aktivitas sehari-hari secara produktif, baik dalam ranah pekerjaan, pendidikan, maupun kehidupan sosial. Karena itu, akses terhadap layanan kesehatan berkualitas telah diakui sebagai hak fundamental yang wajib dipenuhi oleh negara dan penyedia layanan kesehatan (Hutasoit, 2020). Dengan terpenuhinya kebutuhan ini, manfaat tidak hanya dirasakan oleh individu, melainkan juga masyarakat luas melalui peningkatan produktivitas dan kualitas hidup secara kolektif. Fasilitas kesehatan menjadi elemen vital dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal. Ketersediaan klinik, rumah sakit, maupun puskesmas yang dilengkapi dengan peralatan modern, tenaga medis profesional, serta manajemen pelayanan yang efisien, dapat menghadirkan pengalaman positif bagi pasien. Namun, fakta di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan distribusi fasilitas, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Kondisi ini menimbulkan hambatan bagi sebagian masyarakat dalam mengakses layanan yang setara dan bermutu tinggi. Penguatan fasilitas kesehatan, baik secara kuantitas maupun kualitas, harus menjadi prioritas dalam kebijakan kesehatan (Calundu, 2018). Klinik kesehatan memegang peranan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan medis, khususnya di wilayah yang akses terhadap rumah sakit masih terbatas. Klinik tidak hanya menyediakan perawatan dasar, tetapi juga berfungsi sebagai tempat rujukan awal sebelum pasien diarahkan ke fasilitas yang lebih besar. Peran klinik juga tampak dalam upaya promotif dan preventif, seperti edukasi kesehatan, imunisasi, dan pemeriksaan rutin, yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat (Sarjito, 2024). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan di klinik. Pasien yang puas terhadap layanan akan menunjukkan loyalitas, mempercayakan perawatan kesehatan di klinik tersebut, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut antara lain profesionalisme tenaga medis, kelengkapan fasilitas, dan keramahan pelayanan. Namun, berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga medis, distribusi obat yang belum merata, dan fasilitas yang kurang memadai masih menjadi tantangan, terutama di daerah pedesaan atau terpencil (Setianingsih & Susanti, 2021).

Di daerah dengan keterbatasan layanan kesehatan, tiga faktor krusial yang sering dikaitkan dengan kepuasan pasien rawat jalan adalah citra klinik, kualitas pelayanan, dan ketersediaan fasilitas kesehatan. Citra klinik yang positif mampu menciptakan kepercayaan dan preferensi masyarakat, sementara kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana tenaga medis dan staf memberikan layanan yang profesional, cepat, dan ramah. Di sisi lain, fasilitas yang memadai mulai dari ruang tunggu yang nyaman hingga peralatan medis modern akan menentukan terpenuhinya kebutuhan pasien secara optimal. Tantangan dalam pemenuhan ketiga faktor ini membuat penelitian mengenai hubungan citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien menjadi sangat relevan, terutama bagi Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria di Kabupaten Landak, yang menjadi fokus penelitian ini (Sulaiman, 2021). Meskipun penelitian mengenai citra klinik dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, sebagian besar kajian masih berfokus pada rumah sakit besar di wilayah perkotaan. Studi Triartomo *et al.* (2024) misalnya, menegaskan bahwa citra positif mampu meningkatkan loyalitas pasien, tetapi penelitian tersebut kurang merepresentasikan realitas di klinik kecil di daerah. Penelitian lain dari Aprianditah *et al.* (2024) menekankan peran rekomendasi eksternal seperti keluarga atau media sosial terhadap citra klinik, namun belum mengelaborasi secara mendalam pengaruh faktor internal, seperti profesionalisme tenaga medis, terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, masih terdapat celah penelitian terkait bagaimana citra klinik di daerah dengan sumber daya terbatas, seperti Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien pun masih menyisakan ruang penelitian. Kalijogo (2019) melalui model SERVQUAL menekankan pentingnya kualitas layanan, tetapi belum sepenuhnya mengakomodasi faktor budaya dan preferensi lokal pasien. Arifin *et al.* (2019) lebih menekankan rumah sakit besar sebagai lokus penelitian, sehingga klinik daerah belum banyak tersentuh. Sementara itu, penelitian Anjayati (2021) dan Jihad (2023) menggarisbawahi kontribusi dimensi responsivitas dan empati, namun penelitian mereka

RESEARCH ARTICLE

belum menempatkan keterbatasan fasilitas serta waktu tunggu yang kerap menjadi isu utama di klinik daerah sebagai bagian dari analisis (Tambunan & Rukhviyanti, 2024). Celah inilah yang ingin dijawab penelitian ini dengan mengeksplorasi kualitas pelayanan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang secara lebih kontekstual. Penelitian tentang fasilitas kesehatan juga menunjukkan hasil yang beragam. Monica *et al.*, (2023) menyebutkan bahwa ketersediaan fasilitas memadai berdampak positif terhadap kepuasan pasien, namun penelitian berbeda oleh Pity Zipora Manurung *et al.* (2020) serta Mardiani *et al* (2023) justru menekankan interaksi tenaga medis sebagai faktor yang lebih dominan. Temuan Fan *et al.*, (2020) dan Himawati *et al.*, (2021) juga memperlihatkan inkonsistensi, di mana aksesibilitas layanan dan ketersediaan obat terbukti lebih menentukan dibandingkan infrastruktur fisik (Pryatama & Rukhviyanti, 2025) (Kurniati & Rukhviyanti, 2025). Perbedaan hasil ini menandakan adanya research gap mengenai peran nyata fasilitas kesehatan dalam membentuk kepuasan pasien, khususnya di tingkat klinik rawat jalan di daerah (Nugraha & Rukhviyanti, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi celah penelitian dengan memfokuskan kajian pada citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan sebagai determinan kepuasan pasien di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, Kabupaten Landak. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris pada pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan sekaligus menawarkan rekomendasi praktis yang relevan dengan kondisi layanan kesehatan di daerah. Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena mengangkat topik citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan sebagai faktor penentu kepuasan pasien pada klinik daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada rumah sakit besar, terutama di wilayah perkotaan, serta layanan rawat inap (Ferdiansyah & Rukhviyanti, 2024). Dengan demikian, kajian pada Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, Kabupaten Landak, menawarkan perspektif baru yang selama ini masih jarang dieksplorasi. Lingkup ini penting karena klinik di daerah memiliki keterbatasan sumber daya, termasuk tenaga medis, infrastruktur, dan teknologi, yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien.

Penelitian ini berusaha mengisi celah kajian dengan memperhatikan faktor budaya lokal dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis layanan, tetapi juga oleh kesesuaian layanan dengan nilai dan harapan masyarakat setempat (Putri *et al.*, 2018). Dengan menempatkan faktor sosial-budaya sebagai latar kontekstual, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana citra klinik dan fasilitas kesehatan dipersepsikan di daerah dengan keragaman sosial dan akses terbatas terhadap layanan kesehatan. Nilai kebaruan lain terletak pada pendekatan metodologis. Jika penelitian terdahulu cenderung menggunakan metode kuantitatif semata (Rukhviyanti *et al.*, 2022), penelitian ini mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi juga menangkap pengalaman subjektif pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan strategi ini, hasil penelitian diharapkan lebih kaya dan mampu memberikan rekomendasi yang kontekstual bagi pengelola klinik dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pasien. Penelitian ini menghadirkan kontribusi orisinal baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperluas literatur tentang kepuasan pasien dengan memasukkan variabel citra klinik pada fasilitas kesehatan tingkat klinik. Sementara secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dan manajemen klinik untuk menyusun strategi peningkatan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien di wilayah dengan keterbatasan akses kesehatan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Citra Klinik

Citra klinik merupakan representasi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, yang terbentuk melalui interaksi pasien dengan tenaga medis, fasilitas kesehatan, dan sistem pelayanan yang ada (Suci Rahmadani *et al.*, 2022). Citra yang positif mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan yang konsisten sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien

RESEARCH ARTICLE

terhadap institusi kesehatan (Kotler *et al.*, 2017). Sebaliknya, citra yang negatif dapat menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia, bahkan berpotensi mengurangi tingkat kunjungan ulang (Rusmiati *et al.*, 2018), citra klinik dipandang sebagai aset strategis yang memengaruhi keberlanjutan organisasi kesehatan, Nulhaq (2022) pelayanan rawat jalan di klinik swasta. Interaksi komunikasi yang efektif, keramahan, serta empati tenaga medis menjadi elemen penting dalam memperkuat citra positif klinik. Faktor-faktor pembentuk citra klinik dapat dikategorikan ke dalam empat dimensi utama, yakni fisik, komunikasi, kualitas, dan tanggung jawab sosial. Aspek fisik meliputi kebersihan, kerapian, serta kelengkapan fasilitas medis yang mampu memberikan kesan profesional (Sriani *et al.*, 2019). Faktor komunikasi mencerminkan sejauh mana tenaga kesehatan dapat menyampaikan informasi dengan jelas, terbuka, dan empatik sehingga menumbuhkan rasa percaya pasien (Kotler *et al.*, 2017). (Rusmiati *et al.*, 2018) Mutu layanan, yang mencakup kecepatan, akurasi, dan sikap profesional tenaga medis, merupakan pilar utama dalam membentuk persepsi positif masyarakat (Erlianti & Y.Sudaryanto, 2022). Selain itu, tanggung jawab sosial melalui keterlibatan dalam kegiatan kemasyarakatan juga memperkuat citra klinik sebagai institusi yang peduli pada nilai kemanusiaan (Sriani *et al.*, 2019) (Kotler *et al.*, 2017). Dengan demikian, citra klinik yang terbangun secara sinergis melalui keempat faktor tersebut akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien serta loyalitas terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu determinan utama dalam keberhasilan sebuah institusi layanan kesehatan, karena kualitas yang baik tidak hanya menjamin terpenuhinya standar medis, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Menurut Jumawan & Prasetyo (2024), kualitas layanan tercermin dari kecilnya kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman aktual yang mereka terima. Evaluasi kualitas ini dapat ditinjau melalui dimensi struktur, proses, dan hasil, sebagaimana tertuang dalam regulasi Kemenkes (No. 21 Tahun 2020; No. 10 Tahun 2015). Lebih lanjut, Setianingsih & Susanti (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien, sementara Rahmayanty (2018) menyoroti peran diagnosis yang tepat, sikap tenaga medis, ketersediaan obat, serta komunikasi efektif sebagai faktor krusial. Profesionalisme tenaga kesehatan, khususnya perawat, berperan signifikan dalam menjaga mutu pelayanan agar senantiasa sesuai dengan standar dan kebutuhan pasien (Datuan *et al.*, 2018). Indikator kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tiga aspek penting, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Tjiptono & Diana (2022) menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja layanan sesuai bahkan melebihi harapan pasien, yang diperkuat oleh temuan Pity Zipora Manurung *et al.* (2020) mengenai pengaruh kesesuaian harapan terhadap tingkat kepuasan. Pasien yang puas akan memiliki minat berkunjung kembali, sebagaimana dijelaskan Apriani *et al.* (2022), di mana interaksi tenaga medis, suasana klinik, dan kecepatan layanan menjadi pendorong utama loyalitas. Lebih jauh, Lasa *et al.* (2021) menambahkan bahwa pasien yang merasa puas juga berpotensi menjadi agen promosi melalui rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang konsisten tidak hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga memperkuat citra klinik dalam jangka panjang melalui loyalitas dan advokasi pasien.

2.3 Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan mutu layanan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Regulasi kesehatan menegaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup bangunan fisik, melainkan juga lokasi, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian, dan laboratorium klinik (Kemenkes No 43 Th 2019, 2019). Penelitian Efendi *et al.* (2022) menekankan bahwa aksesibilitas lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk berobat, sementara Hidayah *et al.* (2021) menemukan bahwa prasarana yang nyaman, termasuk ruang tunggu dan akses bagi penyandang disabilitas, berkontribusi terhadap kenyamanan emosional pasien. Selain itu, Sundoro *et al.* (2022) menunjukkan bahwa keterbatasan peralatan medis maupun laboratorium dapat menghambat proses diagnosis dini dan menurunkan efektivitas pengobatan,

RESEARCH ARTICLE

yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai penunjang teknis, tetapi juga sebagai faktor psikologis yang membangun persepsi pasien terhadap mutu pelayanan klinik. Klinik tingkat pertama seperti Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, pemenuhan standar fasilitas kesehatan menjadi bagian penting dalam mempertahankan citra dan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan Kemenkes No 43 Th 2019 (2019), fasilitas kesehatan yang lengkap, tenaga kesehatan yang kompeten, serta sistem administrasi yang efisien akan membentuk layanan yang efektif, aman, dan berpusat pada pasien. Studi Hidayah *et al.* (2021) dan Efendi *et al.* (2022) juga menggarisbawahi bahwa ketercukupan obat-obatan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta laboratorium yang akurat memperkuat keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa fasilitas kesehatan berperan ganda: secara fungsional menjamin kelancaran pelayanan medis dan secara simbolik mencerminkan kualitas serta citra klinik itu sendiri. Semakin optimal fasilitas yang tersedia, semakin besar pula peluang klinik dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan.

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam mempertahankan eksistensinya. Menurut S.Pohan (2018), kepuasan pasien tercipta apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono & Diana (2022) yang menegaskan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien dengan realitas pelayanan yang diterima. Dalam perspektif layanan medis, kepuasan pasien bukan hanya dimaknai sebagai penilaian rasional, melainkan juga respons emosional atas pengalaman yang dialami selama berinteraksi dengan fasilitas kesehatan (Novianti *et al.*, 2018) (Indrasari, 2019). Pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi kunci penting dalam menjaga mutu pelayanan, khususnya di layanan rawat jalan yang menuntut kecepatan dan ketepatan tindakan. Peneliti S.Pohan (2018) menguraikan bahwa kepuasan pasien dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu akses, mutu, proses, dan sistem layanan kesehatan. Akses berkaitan dengan kemampuan pasien menjangkau layanan secara mudah, cepat, dan terjangkau, sementara mutu mencakup ketepatan diagnosis, profesionalisme, dan sikap tenaga kesehatan. Proses layanan yang efisien dan transparan diyakini dapat meningkatkan kenyamanan pasien, sedangkan sistem pelayanan yang terintegrasi mulai dari antrian, rekam medis, hingga pengelolaan obat akan meminimalisir keluhan serta meningkatkan efektivitas layanan. Keempat indikator ini saling terkait dan membentuk satu kesatuan yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Kepuasan pasien dapat dipandang sebagai refleksi menyeluruh dari keberhasilan klinik dalam membangun citra positif, memberikan layanan berkualitas, serta menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai citra klinik, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, serta kepuasan pasien di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria. Sementara itu, metode verifikatif dipakai untuk menguji hipotesis terkait pengaruh antarvariabel melalui analisis statistik inferensial. Pendekatan ini dianggap relevan karena dapat menjelaskan fenomena yang terjadi secara faktual sekaligus menguji hubungan kausal antarvariabel penelitian (Hendajany *et al.*, 2023; Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria yang berjumlah 184 orang, menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 126 responden. Teknik penentuan sampel dilakukan secara accidental sampling, yaitu berdasarkan pasien yang datang dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, dengan serangkaian uji seperti uji validitas, reliabilitas,

RESEARCH ARTICLE

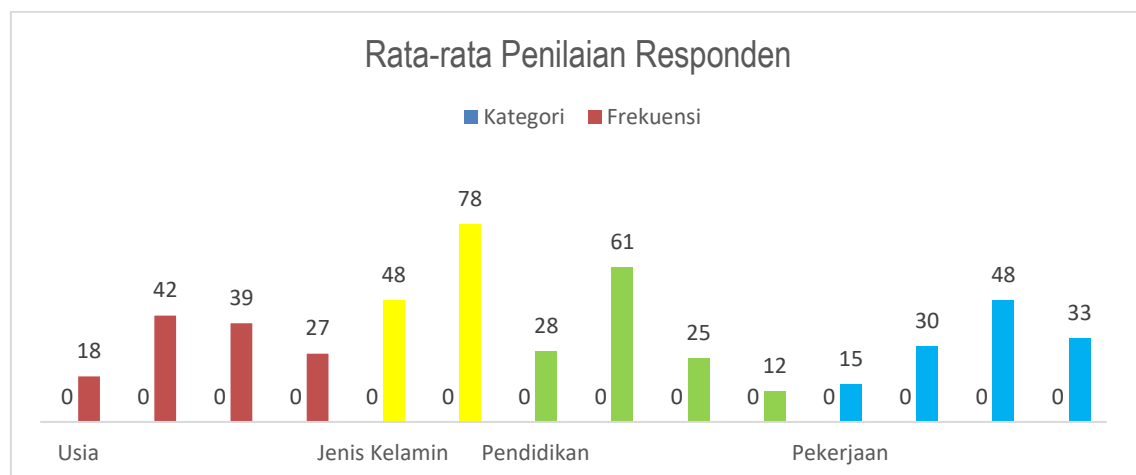
analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi untuk memastikan keakuratan temuan (Hendajany *et al.*, 2023; Sugiyono, 2019).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan keberagaman yang cukup signifikan baik dari sisi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, maupun jenis pekerjaan. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 26–35 tahun (33,33%), diikuti oleh kelompok usia 36–45 tahun (30,95%). Hal ini memperlihatkan bahwa layanan rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang lebih banyak digunakan oleh kelompok usia produktif, yang umumnya memiliki tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Variasi kelompok usia ini juga mencerminkan adanya perbedaan fokus dalam penilaian kualitas layanan, di mana pasien muda lebih memperhatikan aspek kecepatan dan teknologi, sementara pasien berusia lanjut lebih menekankan kenyamanan fasilitas dan keramahan pelayanan tenaga medis.



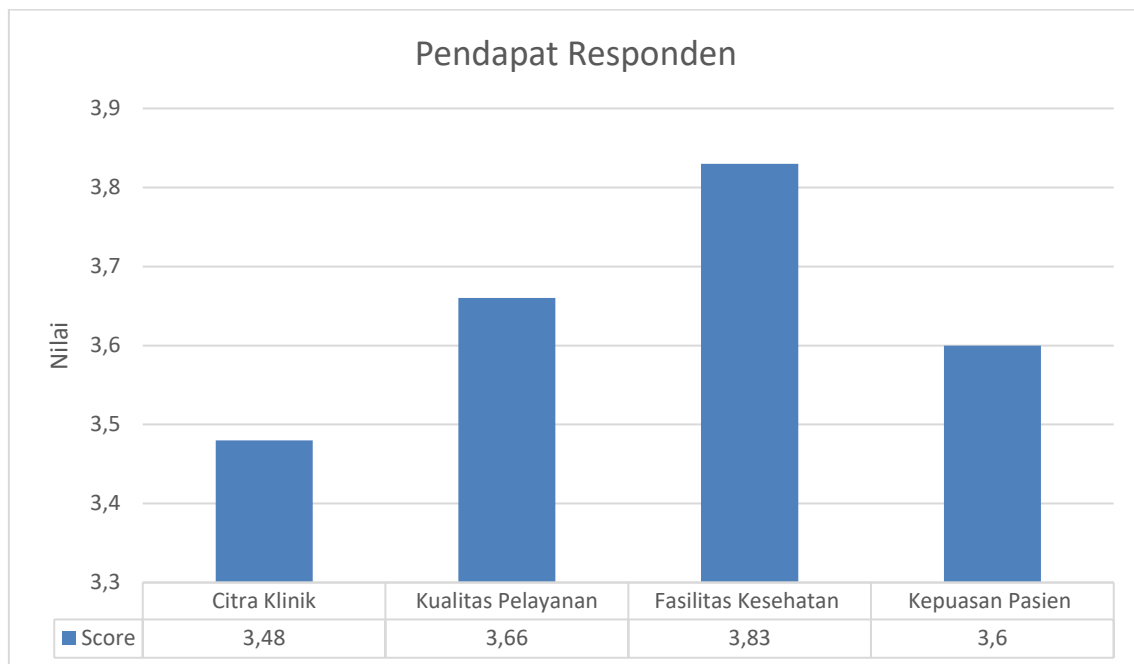
Gambar 1. Rata-rata Penilaian Responden

Distribusi jenis kelamin responden memperlihatkan dominasi perempuan (61,9%) dibandingkan laki-laki (38,1%). Kondisi ini dapat diasosiasikan dengan tingginya kesadaran kesehatan perempuan serta peran mereka sebagai pengambil keputusan utama dalam mengelola kesehatan keluarga. Jika dilihat dari pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (48,4%), yang menunjukkan keterwakilan pasien dengan tingkat literasi kesehatan menengah. Sementara itu, dari sisi pekerjaan, kelompok terbesar adalah pegawai swasta (38,1%), diikuti ibu rumah tangga/pekerjaan lainnya (26,2%). Variasi latar belakang ini menjadi penting karena preferensi, ekspektasi, dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan bisa sangat dipengaruhi oleh karakteristik sosiodemografis yang berbeda.

4.1.2 Pendapat Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 126 responden pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang, diperoleh gambaran umum bahwa citra klinik, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai layanan klinik sudah sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih untuk peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

RESEARCH ARTICLE



Gambar 2. Rata-rata Penilaian Pendapat Responden

Variabel citra klinik (CK) memperoleh nilai rata-rata 3,48, yang termasuk dalam kategori baik. Responden menilai aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas klinik sebagai indikator paling menonjol dengan skor 3,77, sedangkan kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien masih relatif rendah dengan skor 3,08. Hasil ini memperlihatkan bahwa meskipun klinik sudah cukup baik dalam menjaga citra melalui lingkungan yang nyaman dan komunikasi staf yang ramah, tetap diperlukan penyesuaian layanan agar lebih sesuai dengan ekspektasi pasien. Untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan (KPK), nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,66, yang juga masuk kategori baik. Menariknya, indikator tertinggi muncul pada kesediaan pasien untuk merekomendasikan klinik kepada orang lain (3,87), diikuti dengan keinginan kembali berobat (3,63). Sementara itu, kesesuaian layanan dengan harapan pasien memperoleh skor 3,47. Temuan ini menunjukkan adanya kepercayaan dan loyalitas pasien yang cukup kuat terhadap klinik, meskipun kualitas layanan masih perlu dipertahankan secara konsisten agar kepuasan tetap terjaga. Variabel fasilitas kesehatan (FK) memperoleh rata-rata skor 3,83 atau baik. Beberapa indikator bahkan mendekati kategori sangat baik, seperti keramahan tenaga medis (4,03) dan ketersediaan obat di apotek klinik (3,94). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi fasilitas, baik berupa sarana fisik maupun dukungan medis, telah memberi kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, akses menuju klinik (3,77) dan kenyamanan bangunan (3,73) masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal.

Terakhir, kepuasan pasien rawat jalan (KPRJ) menunjukkan skor rata-rata 3,60, yang termasuk dalam kategori baik. Kemudahan akses layanan (3,80) dan kualitas layanan (3,78) menjadi indikator yang paling diapresiasi responden, sementara sistem layanan klinik hanya memperoleh skor 3,25, yang masih berada pada kategori sedang. Artinya, meskipun pasien secara umum puas, mereka menilai sistem pelayanan internal masih perlu disederhanakan, terutama dalam hal alur birokrasi dan efisiensi prosedur. Hasil keseluruhan mengindikasikan bahwa keempat variabel penelitian berada pada level positif dengan kategori baik. Namun, adanya perbedaan skor antar indikator memperlihatkan titik-titik kritis yang perlu mendapat perhatian khusus. Jika citra klinik ingin semakin kuat, maka kesesuaian layanan dengan harapan pasien harus ditingkatkan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan, meski sudah baik, konsistensi dan inovasi tetap diperlukan. Di sisi fasilitas, aspek aksesibilitas dan kenyamanan fisik klinik menjadi area strategis yang perlu diperbaiki. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien, penguatan sistem layanan internal menjadi prioritas agar pengalaman pasien lebih efisien dan menyenangkan.

RESEARCH ARTICLE

4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas instrumen merupakan tahap penting dalam penelitian kuantitatif, sebab instrumen yang tidak valid dapat mengaburkan hasil analisis dan melemahkan kesimpulan yang ditarik. Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang dituju. Sebuah item dianggap valid apabila nilai korelasi Pearson (Corrected Item-Total Correlation) lebih besar dari 0,3 dan memiliki signifikansi (Sig. 2-tailed) di bawah 0,05

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang	Signifikansi	Status
Citra Klinik (CK)	4	0,688 – 0,862	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (KP)	3	0,775 – 0,856	0,000	Valid
Fasilitas Kesehatan (FK)	7	0,441 – 0,794	0,000 – 0,011	Valid
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ)	4	0,545 – 0,859	0,000 – 0,001	Valid

Berdasarkan Tabel 1. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan (CK.1–CK.4) memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total (SUMCK). Item CK.3 merupakan indikator paling kuat ($r = 0,862$), sementara CK.4 memiliki korelasi terendah namun tetap valid ($r = 0,688$). Dengan demikian, keempat item pada variabel Citra Klinik dinyatakan valid dan konsisten dalam merepresentasikan konstruk penelitian. Nilai korelasi berkisar antara 0,775 hingga 0,856, yang menunjukkan konsistensi internal yang kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator kualitas pelayanan mampu menggambarkan pengalaman pasien secara komprehensif. Seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan terbukti valid. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa tujuh butir pernyataan pada variabel Fasilitas Kesehatan memiliki validitas yang baik. Walaupun indikator FK.5 ($r = 0,441$) dan FK.7 ($r = 0,523$) memiliki korelasi lebih rendah dibanding item lainnya, keduanya tetap dinyatakan valid karena nilainya di atas batas minimum 0,3. Secara keseluruhan, semua indikator layak digunakan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Seluruh item pada variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan dinyatakan valid dengan nilai korelasi berkisar antara 0,545 hingga 0,859. Item KPRJ.3 menjadi indikator paling kuat ($r = 0,859$), sementara KPRJ.4 memiliki korelasi lebih rendah tetapi tetap signifikan. Hal ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dalam mengukur tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji validitas pada seluruh variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan valid. Artinya, instrumen penelitian ini memiliki kemampuan yang baik untuk mengukur konstruk yang dituju, sehingga layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

4.1.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana nilai di atas 0,60 dianggap layak, dan nilai di atas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik (Nunnally, 1978). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Citra Klinik (CK)	0,804	4
Kualitas Pelayanan (KP)	0,759	3
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,783	7
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ)	0,703	4

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang menegaskan bahwa instrumen yang digunakan reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk penelitian. Variabel Citra Klinik (CK) memperoleh nilai tertinggi yaitu 0,804 dengan 4 item pertanyaan, menunjukkan tingkat konsistensi jawaban yang sangat kuat dari responden. Variabel Fasilitas

RESEARCH ARTICLE

Kesehatan (FK) memiliki reliabilitas sebesar 0,783 dengan 7 item, yang menandakan bahwa persepsi pasien terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di klinik dapat diukur secara stabil. Selanjutnya, Kualitas Pelayanan (KP) memperoleh nilai 0,759 dengan 3 item, yang berarti instrumen ini cukup konsisten dalam menggambarkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Adapun variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ) mencatat nilai 0,703 dari 4 item pertanyaan. Meskipun nilainya paling rendah dibanding variabel lain, namun tetap berada di atas batas minimum yang direkomendasikan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa semua konstruk penelitian telah memenuhi standar reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Dengan demikian, data yang dihasilkan dapat dipercaya serta mampu merepresentasikan kondisi yang sebenarnya pada kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria.

4.1.5 Hasil Uji Statistik

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar persyaratan regresi linear berganda telah terpenuhi. Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test menghasilkan nilai signifikansi $0,022 < 0,05$, sehingga data residual tidak sepenuhnya terdistribusi normal. Namun, karena jumlah sampel cukup besar ($n=126$), maka kondisi ini dapat ditoleransi sesuai dengan Teorema Limit Pusat yang menyatakan bahwa distribusi data dengan ukuran sampel besar cenderung mendekati normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 untuk seluruh variabel, yang berarti tidak ada indikasi korelasi tinggi antar variabel independen. Hasil scatterplot juga memperlihatkan sebaran titik yang acak, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model. Uji autokorelasi dengan Durbin-Watson menghasilkan nilai 1,731 yang berada dalam rentang 1,5–2,5, sehingga dapat dipastikan tidak terdapat masalah autokorelasi. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dianalisis lebih lanjut karena sebagian besar asumsi klasik terpenuhi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,461 menunjukkan bahwa citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan secara simultan mampu menjelaskan 46,1% variasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria, sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi faktor lain di luar model. Hal ini mempertegas pentingnya peran ketiga variabel utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun masih ada aspek lain yang juga perlu diperhatikan manajemen klinik.

Tabel 3. Hasil Uji Statistik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Utama	Kesimpulan
Normalitas (K-S)	Sig. $0,022 < 0,05$	Tidak normal, tetapi dapat ditoleransi karena $n=126$
Multikolinearitas	VIF 1,061–1,424 < 10 ; Tolerance $> 0,1$	Terpenuhi
Heteroskedastisitas	Sebaran acak	Terpenuhi
Autokorelasi (DW)	1,731 (antara 1,5–2,5)	Terpenuhi

4.1.6 Hasil Analisis Verifikatif

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas, yaitu citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 0,445 + 0,338X_1 + 0,130X_2 + 0,381X_3$. Dari persamaan tersebut terlihat bahwa fasilitas kesehatan memiliki kontribusi paling dominan (0,381) dalam meningkatkan kepuasan pasien, disusul citra klinik (0,338), dan kualitas pelayanan (0,130). Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan sarana-prasarana yang memadai serta citra baik klinik mampu memperkuat tingkat kepuasan pasien, meskipun kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting meski kontribusinya relatif lebih kecil dibanding variabel lain. Analisis koefisien korelasi juga memperlihatkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel bebas dengan kinerja pegawai. Beban kerja memiliki korelasi kuat dengan kinerja ($r = 0,848$), disiplin kerja juga berkorelasi positif ($r = 0,662$), dan budaya kerja tetap berhubungan signifikan meskipun dengan tingkat keeratan yang lebih rendah ($r = 0,468$).

RESEARCH ARTICLE

Tabel 4. Ringkasan Hasil Analisis Verifikatif

Variabel	Koefisien	Std. Error	Interpretasi
Konstanta	0,445	0,387	Nilai dasar kepuasan pasien tanpa pengaruh variabel lain
Citra Klinik (X_1)	0,338	0,148	Peningkatan citra klinik meningkatkan kepuasan pasien
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,130	0,064	Pelayanan yang lebih baik berkontribusi positif pada kepuasan
Fasilitas Kesehatan (X_3)	0,381	0,189	Fasilitas yang memadai paling dominan meningkatkan kepuasan

Berdasarkan tabel 4 uji korelasi Pearson memperlihatkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menempati posisi paling tinggi ($r = 0,856$), disusul citra klinik ($r = 0,767$), dan fasilitas kesehatan ($r = 0,618$). Adapun uji determinasi menghasilkan nilai $R^2 = 0,508$, yang berarti model penelitian ini mampu menjelaskan 50,8% variasi kepuasan pasien rawat jalan. Dengan kata lain, lebih dari setengah tingkat kepuasan dapat diprediksi dari kombinasi citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan, sementara 49,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti biaya layanan, pengalaman pribadi, dan faktor eksternal lainnya.

4.1.7 Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis penelitian ini memperlihatkan bahwa variabel Citra Klinik (CK), Kualitas Pelayanan (KP), dan Fasilitas Kesehatan (FK) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ) baik secara parsial maupun simultan. Pada uji t, Tabel 5, ketiga variabel menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh nyata terhadap KPRJ. Variabel CK memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai Beta 0,379, diikuti oleh FK (0,335) dan KP (0,128). Temuan ini mengindikasikan bahwa citra klinik yang positif menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien, sementara fasilitas kesehatan yang memadai serta kualitas pelayanan yang konsisten juga memperkuat kepuasan yang dirasakan pasien.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	Beta	t hitung	Signifikansi	Status
Citra Klinik (CK)	0,379	2,284	0,024	Signifikan
Kualitas Pelayanan (KP)	0,128	2,021	0,045	Signifikan
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,335	2,016	0,046	Signifikan

Hasil uji F pada Tabel 6, memperkuat temuan tersebut, di mana nilai F hitung sebesar 41,923 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), menunjukkan bahwa CK, KP, dan FK secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, uji koefisien determinasi (R^2) menghasilkan nilai sebesar 0,508, yang berarti ketiga variabel mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 50,8%, sedangkan sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan memiliki kontribusi nyata dalam membentuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria, sehingga ketiganya dapat dijadikan pijakan strategis dalam pengembangan mutu layanan kesehatan.

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	R	R Square	Adjusted R2	Sig. F	Status
CK, KP, FK $\rightarrow$ KPRJ	0,712	0,508	0,495	0,000	Signifikan

4.2 Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Citra Klinik (CK), Kualitas Pelayanan (KP), dan Fasilitas Kesehatan (FK) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ) di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang. Secara parsial, CK, KP, dan FK memiliki nilai signifikansi masing-masing di bawah 0,05, sehingga H1, H2, dan H3 dinyatakan diterima. Di antara ketiga variabel tersebut, CK memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai beta terbesar (0,379), yang menandakan bahwa persepsi positif terhadap citra klinik merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien. Hasil uji F juga memperlihatkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap KPRJ (Sig. 0,000 < 0,05), sehingga H4 diterima. Temuan ini diperkuat oleh nilai R^2 sebesar 0,508, yang berarti 50,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan, sedangkan sisanya 49,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil ini memberikan makna bahwa hipotesis penelitian yang diajukan terbukti secara empiris, di mana citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Dominannya pengaruh citra klinik sejalan dengan teori pemasaran jasa yang menekankan pentingnya reputasi dan persepsi positif institusi kesehatan dalam membangun loyalitas pasien. Di sisi lain, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan tetap memiliki kontribusi signifikan, karena pasien tidak hanya menilai aspek citra, tetapi juga merasakan langsung mutu layanan dan kelengkapan sarana yang disediakan. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya memperkuat penelitian terdahulu yang menekankan peran tiga faktor tersebut, tetapi juga memberi bukti nyata bahwa Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria perlu memprioritaskan penguatan citra dan penyediaan fasilitas yang memadai, disertai peningkatan konsistensi pelayanan, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa citra klinik, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, serta kepuasan pasien di Klinik Utama Santa Elisabeth Hungaria Ngabang berada pada kategori baik, yang mencerminkan kinerja manajemen klinik sudah berjalan efektif. Secara parsial, citra klinik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, demikian pula kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, pengujian simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu citra klinik, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, keseluruhan rumusan masalah penelitian ini telah terjawab, dan dapat ditegaskan bahwa keberhasilan klinik dalam meningkatkan kepuasan pasien sangat ditentukan oleh sinergi antara citra yang positif, mutu pelayanan yang konsisten, dan penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai.

6. Referensi

- Aprianditah, M., Yamin, A., & Malonga, W. A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit HI Manambai Abdulkadir). *Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen*, 12(2). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v12i2.23197>.
- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>.

RESEARCH ARTICLE

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Calundu, R. (2018). *Manajemen kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).
- Efendi, Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32–38.
- Erlianti, R., & Sudaryanto, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi. *Prima Ekonomika*, 13(2), 63–75.
- Fan, Q., Feng, X. Q., & Jin, J. F. (2020). Nursing rounds: A quality improvement project to improve outpatient satisfaction. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13131>.
- Ferdiansyah, R., & Rukhviyanti, N. (2024). Design and implementation of e-government applications to improve public service efficiency in Margahayu District. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5(01), 131–140.
- Hendajany, N., Sedarmayanti, Mulyani, S. R., & Riyad, S. (2023). *Buku metode penelitian*. CV. Budi Utama.
- Hidayah, A. N., Muchlis, N., & Abdullah, R. (2021). Pengaruh fasilitas kesehatan dan motivasi kerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan pada unit rawat inap di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1), 55–68.
- Himawati, M., Rengganis, K., Adawiyah, R., Fasya, D., Rosida, U., & Fitriyana, N. (2021). Overview of patients satisfaction level at dental clinic Cimahi Tengah Health Center Indonesia. <https://doi.org/10.54052/jhds.v1n2.p197-208>.
- Hutasoit, R. C. (2020). Pemenuhan hak pelayanan kesehatan dan makanan yang layak bagi warga binaan dan tahanan menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: P-ISSN*, 2723, 6609.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Jumawan, J., & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12).
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis kualitas pelayanan pasien klinik pratama dengan metode SERVQUAL dan importance performance analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
- Kemenkes No 43 Th 2019. (2019). *Pusat kesehatan masyarakat* (Issue 2).

RESEARCH ARTICLE

- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2017). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson.
- Kuncoro, S., Wahyuni, W., Sahidin, S., Imawati, I., Arba, M., Ruslin, R., & Fristiody, A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZoT). *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 11(1), 263-273. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v11i1.697>.
- Kurniati, N., & Rukhviyanti, N. (2025). Minimarket sales optimization: Implementation of FP-growth algorithm and MongoDB with Python. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 10(1), 550-558. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35314/2qh79f26>.
- Lasa, I., Salesman, F., & Tage, S. K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6-17.
- Mardiani, I., Rahmatika, D., Sutrisno, A. T., & Aras, A. F. (2023). Analysis of patient satisfaction on healthcare service with potential gain in customer value (PGCV) method (case study: Children's poly service at Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi). *Journal of Business Studies and Management Review*. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v6i2.25410>.
- Monica, D. M. D., Irianto, -, & Afandi, A. M. (2023). SERVQUAL method analysis for general patient health service satisfaction level. *Jurnal Ipteks Terapan*. <https://doi.org/10.22216/jit.v17i1.1482>.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (1998). The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: An investigation in financial services. *International Journal of Bank Marketing*, 16(2), 52-65. <https://doi.org/10.1108/02652329810206707>.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90-108.
- Nugraha, B. W., & Rukhviyanti, N. (2024). The effect of work engagement, work-life balance, and work overload on employee productivity: The role of job satisfaction as a mediating variable at BRI employees in Bandung City. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(2), 3808-3833.
- Nulhaq, P. A. I. (2022). Strategi komunikasi efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan guna membangun citra dan reputasi di masyarakat: Studi kasus Puskesmas rawat inap Ketapang. *Komsopol*, 2(2), 62-73.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pity Zipora Manurung, Simanjong, A., & Hadi, A. J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 129-135.
- Pryatama, D. N., & Rukhviyanti, N. (2025). Rancang bangun aplikasi stok barang dengan QRCode menggunakan metode waterfall dan framework Laravel pada konveksi Sfgiandra. *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 7(01), 71-89.

RESEARCH ARTICLE

- Putri, S. T., Andriyani, S., Salasa, S., & Adikusuma, T. (2018). Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan kesehatan melalui pendekatan adaptive conservation di Kelurahan Padasuka Kota Bandung. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 2(2), 221–229.
- Rahmayanty, N. (2018). *Manajemen pelayanan prima*. Graha Ilmu.
- Rukhviyanti, N., Suharti, L., & Azhari, A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan daya beli konsumen terhadap keputusan pembelian beras Lumbung Padi Indonesia (LPI) di pasar Perumnas. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 14(2), 97–107.
- Rusmiati, R., Abdullah, R., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- S. Pohan, I. (2018). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan, dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Sarjito, A. (2024). Dampak kemiskinan terhadap akses pelayanan kesehatan di Indonesia. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 13(1), 397–416.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1).
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien JKN di Puskesmas Caille Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(2).
- Suci Rahmadani, S. K. M., St Rosmanely, S. K. M., KM, M., & Nurliyah, S. K. M. (2022). Citra merek (brand image) dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. *Feniks Muda Sejahtera*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di puskesmas*. UGM 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. *SOLUSI: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 17–29.
- Tambunan, F. W. D., & Rukhviyanti, N. (2024). Pengaruh overtime, pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nagamas Kurnia Sejahtera. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 659–669.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Penerbit Andi.
- Triartomo, A., Mujanah, S., & Fianto, A. Y. A. (2024). Peran kepercayaan pasien memediasi pengaruh citra dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Mata Tritya Surabaya. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(1), 871–885.