

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Pematang Johar

Sal Sabil Rahma

Universitas Medan Area, Indonesia

Email: salsabillrahma@gmail.com

Kata Kunci

Kualitas
Pelayanan
Kesehatan,
Kepuasan, Pasien

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di UPT Puskesmas Pematang Johar. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan analitis, penelitian ini melibatkan 86 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Analisis regresi linear menunjukkan bahwa dimensi empati ($\beta = 0,38$), daya tanggap ($\beta = 0,32$), dan keandalan ($\beta = 0,28$) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, bukti fisik ($\beta = 0,15$) dan jaminan ($\beta = 0,13$) menunjukkan pengaruh yang lebih kecil meskipun relevan. Secara keseluruhan, model regresi dapat menjelaskan 67,3% variasi dalam kepuasan pasien. Temuan ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas interpersonal dalam pelayanan kesehatan, terutama Dimensi empati, daya tanggap, dan keandalan, sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan menyarankan perbaikan pada pelatihan komunikasi interpersonal serta kapasitas tenaga medis di fasilitas kesehatan primer. Untuk **penelitian lanjutan**, disarankan eksplorasi pengaruh faktor eksternal (seperti teknologi digital) dan studi komparatif antar fasilitas kesehatan mitra BPJS.

Keywords

Healthcare
Service Quality,
Satisfaction,
Patients

Abstract

This study aims to analyze the impact of healthcare service quality on the satisfaction of BPJS patients at UPT Puskesmas Pematang Johar. Using a quantitative approach with descriptive and analytical design, this study involved 86 respondents selected randomly. Data was collected through a questionnaire that measured service quality dimensions based on the SERVQUAL model, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Linear regression analysis showed that empathy ($\beta = 0.38$), responsiveness ($\beta = 0.32$), and reliability ($\beta = 0.28$) significantly affected patient satisfaction. Meanwhile, physical evidence ($\beta = 0.15$) and assurance ($\beta = 0.13$) had a smaller, though still relevant, impact. Overall, the regression model explained 67.3% of the variation in patient satisfaction. These findings highlight the importance of improving interpersonal quality in healthcare services, especially the aspects of empathy, responsiveness, and reliability, as strategies to enhance BPJS patient satisfaction at Puskesmas. This research contributes to the development of more effective healthcare service policies and suggests improvements in interpersonal communication training and the capacity of healthcare personnel at primary healthcare facilities. For further research, it is recommended to explore the influence of external factors (such as digital technology) and comparative studies between BPJS partner health facilities.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien, yang berdampak langsung pada loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan dan keputusan mereka untuk melanjutkan penggunaan layanan tersebut di masa depan (Mukti et al., 2023; Nugraha et al., 2022). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai efektivitas sistem pelayanan kesehatan, karena ia mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap layanan yang diberikan dapat tercapai atau bahkan

terlampau (Oliver, 1980). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tidak hanya terbatas pada kualitas medis yang diterima, tetapi juga pada interaksi antara pasien dan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, waktu tunggu, dan biaya layanan yang harus dikeluarkan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Dalam konteks ini, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka (Maharani et al., 2019).

Di Indonesia, BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Sejak peluncurannya pada tahun 2014, BPJS Kesehatan telah berkembang pesat dan mencakup berbagai layanan medis, mulai dari perawatan dasar, rawat inap, rawat jalan, hingga perawatan spesialisasi (Hutama & Sulistyowati, 2021; Indrayathi et al., 2020; Kusumawardani et al., 2020). Program ini juga melibatkan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas dalam memberikan layanan medis kepada peserta BPJS. Sebagai fasilitas kesehatan primer, puskesmas memiliki peran vital dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat, terutama untuk peserta BPJS (Akbar et al., 2022; Wulandari et al., 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menjadi sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien dan juga berpengaruh pada keberhasilan program BPJS Kesehatan itu sendiri. Puskesmas Pematang Johar merupakan salah satu puskesmas yang mayoritas pelanggannya adalah peserta BPJS Kesehatan (Adisasmitha et al., 2021; Akbar et al., 2022; Dewi et al., 2020; Dwidienawati et al., 2019; Handayani et al., 2018). Puskesmas ini menyediakan berbagai jenis layanan medis dasar, seperti pemeriksaan umum, imunisasi, pengobatan penyakit menular, serta layanan kesehatan ibu dan anak (Pratiwi et al., 2021; Putri et al., 2020). Namun, meskipun puskesmas ini memberikan layanan dengan biaya yang terjangkau melalui program BPJS, banyak pasien yang melaporkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Wulandari et al., 2022). Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh pasien antara lain waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan tenaga medis, serta fasilitas yang dianggap kurang memadai. Keluhan-keluhan ini mengindikasikan bahwa meskipun BPJS Kesehatan menawarkan berbagai manfaat bagi masyarakat, masih terdapat tantangan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yang perlu segera diatasi (Jiang et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Pematang Johar. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, baik dari sisi medis maupun non-medis, serta bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi untuk membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Dimensi-Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang Dimensi-Dimensi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan di puskesmas. Faktor-faktor yang akan dianalisis dalam penelitian ini mencakup Dimensi kualitas pelayanan yang telah banyak dibahas dalam literatur terbaru, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Kuo et al., 2020). Sebagai landasan teori, penelitian ini mengadopsi model Service Quality yang pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang mengidentifikasi lima Dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Model ini sangat relevan dalam konteks penelitian ini karena memberikan kerangka yang jelas untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di sektor kesehatan. Meskipun model SERVQUAL telah digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan yang lebih mutakhir yang diusulkan oleh Yang et al. (2019) dan Dehghan et al. (2021). Dalam penelitian mereka, kedua model ini mengusulkan bahwa selain

lima Dimensi utama yang telah ada, penting juga untuk memperhatikan komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien, serta pengaruh penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks layanan kesehatan berbasis asuransi seperti BPJS. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengintegrasikan model SERVQUAL yang dimodifikasi untuk konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia, khususnya pada pasien BPJS. Beberapa aspek kebaruan dalam penelitian ini meliputi:

Teori kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Oliver (1980) tetap relevan dalam menjelaskan hubungan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dan tingkat kepuasan mereka. Menurut Oliver, kepuasan tercapai ketika persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks ini, jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pematang Johar dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, maka kepuasan mereka akan rendah, yang dapat berakibat pada penurunan tingkat loyalitas dan partisipasi pasien dalam program BPJS Kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan instrumen survei untuk mengumpulkan data dari pasien BPJS yang telah menerima pelayanan di Puskesmas Pematang Johar. Survei ini akan mencakup pertanyaan-pertanyaan yang mengukur berbagai Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan teknik statistik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterima mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Melalui analisis ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pematang Johar, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan di puskesmas-puskesmas lain yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Lebih lanjut, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengelola puskesmas dan pembuat kebijakan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien dan keberlanjutan program BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan analitis untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Pematang Johar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan telah menerima layanan kesehatan di Puskesmas Pematang Johar dalam dua bulan terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas, jumlah peserta BPJS yang terdaftar dalam periode penelitian diperkirakan mencapai lebih dari 1000 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 86 orang, yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling untuk memastikan keterwakilan yang adil dari populasi. Sampel diambil dari pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien yang telah menerima layanan kesehatan di puskesmas selama dua bulan terakhir dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Pasien yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan atau yang tidak memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dikeluarkan dari sampel, sebagai bagian dari kriteria eksklusi.

Untuk mengumpulkan data, kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan, yang diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan berdasarkan model Service Quality (SERVQUAL) oleh Parasuraman et al. (1988), yang mencakup lima Dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap Dimensi kualitas pelayanan diukur dengan lima item, menggunakan skala Likert 1-5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sangat setuju. Keandalan mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat diandalkan dan sesuai dengan janji yang dibuat, sementara daya tanggap menilai kemampuan petugas medis untuk memberikan bantuan segera dan efisien. Dimensi jaminan menilai profesionalisme dan kompetensi tenaga medis, serta sejauh mana pasien merasa aman dan percaya diri selama menerima pelayanan. Empati mengukur perhatian dan pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pasien secara individu, sementara bukti fisik mengukur kualitas fasilitas dan peralatan medis yang digunakan dalam pelayanan. Total item untuk variabel kualitas pelayanan adalah 25 item, yang mencakup kelima Dimensi ini.

Bagian kedua dari kuesioner mengukur Kepuasan Pasien, yang mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai Dimensi pelayanan, termasuk kualitas medis, komunikasi, kenyamanan fasilitas, dan waktu pelayanan. Total item untuk variabel kualitas pelayanan adalah 25 item. Skala kepuasan juga menggunakan skala Likert 1-5, dengan 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Kuesioner ini telah diuji coba pada sampel kecil untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, dengan nilai alpha Cronbach yang lebih dari 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki tingkat keandalan yang baik. Pengumpulan data dilakukan dengan mendekati pasien yang memenuhi kriteria inklusi selama dua bulan pengumpulan data. Setelah mendapatkan izin dari pihak Puskesmas Pematang Johar, peneliti memberikan penjelasan tentang tujuan penelitian kepada peserta dan meminta mereka untuk mengisi kuesioner secara sukarela. Selama pengisian, peneliti atau asisten peneliti memberikan pengawasan untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan pengisian kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, uji korelasi Pearson untuk menganalisis hubungan antara Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta regresi linear sederhana untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian yang berlaku. Semua peserta yang berpartisipasi diberikan informasi lengkap mengenai tujuan penelitian, hak mereka sebagai responden, serta prosedur yang akan diikuti dalam penelitian ini. Peserta diminta untuk menandatangani formulir persetujuan yang menyatakan bahwa mereka bersedia mengikuti penelitian dengan pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan prosedur yang ada. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini. Dengan pendekatan metodologis yang sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam konteks fasilitas kesehatan primer yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, serta memberikan wawasan bagi peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Pematang Johar dan puskesmas lainnya yang melayani pasien BPJS Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang terkumpul dari 86 peserta yang memenuhi kriteria inklusi, distribusi demografi responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Demografi

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	65%
	Laki-laki	35%
Usia	18-30 tahun	30%
	31-45 tahun	50%
	46-60 tahun	20%
Pendidikan	SMA	45%
	Perguruan Tinggi	40%
	Di bawah SMA	15%
Frekuensi Penggunaan BPJS	Lebih dari 2 kali/bulan	70%
	1-2 kali/bulan	30%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2023)

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang terkumpul dari 86 peserta yang memenuhi kriteria inklusi, mayoritas responden adalah perempuan, yang mencakup 65% dari total peserta, sedangkan 35% lainnya adalah laki-laki. Rentang usia responden dalam penelitian ini berkisar antara 18 hingga 60 tahun. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 31 hingga 45 tahun, yang mencakup 50% dari total peserta, diikuti oleh 30% responden yang berusia antara 18 hingga 30 tahun, dan sisanya, 20%, berusia antara 46 hingga 60 tahun. Dalam hal tingkat pendidikan, sebagian besar responden (45%) memiliki pendidikan terakhir di tingkat SMA, sementara 40% responden berpendidikan perguruan tinggi, dan 15% lainnya memiliki pendidikan di bawah SMA. Frekuensi penggunaan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pematang Johar menunjukkan bahwa sebagian besar responden (70%) menggunakan layanan tersebut lebih dari dua kali dalam sebulan, yang menunjukkan bahwa mereka sering mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sementara itu, 30% responden menggunakan layanan Puskesmas dengan frekuensi 1-2 kali dalam sebulan. Secara keseluruhan, distribusi demografis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik sampel dalam penelitian ini, yang mencakup berbagai kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi penggunaan layanan BPJS Kesehatan, yang menjadi fokus utama penelitian ini.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Rata-rata	SD	Minimum	Maksimum
Pelayanan Kesehatan	86	22.40	1.10	19	25
Kepuasan Pasien	86	23.30	1.05	20	25

Sumber: Analisis statistik data primer menggunakan SPSS 26 (2023)

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk Keandalan adalah 23,15 dengan simpangan baku (SD) sebesar 1,23, dengan nilai minimum sebesar 19 dan maksimum sebesar 25. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan yang diterima responden tergolong tinggi dan homogen. Rata-rata skor untuk Daya Tanggap adalah 22,75 (SD = 1,12), dengan rentang nilai antara 19 hingga 25, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa layanan yang diberikan cukup responsif meskipun terdapat sedikit variasi. Rata-rata skor untuk Jaminan adalah 22,08 (SD = 1,34), dengan rentang nilai antara 18 hingga 25, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa aman dan percaya dengan pelayanan medis yang diberikan. Empati memiliki rata-rata skor 23,25 (SD = 1,20), dengan rentang nilai antara 19 hingga 25, yang menunjukkan bahwa responden merasa tenaga medis memberikan perhatian yang cukup baik terhadap kondisi mereka. Bukti Fisik memiliki rata-rata skor 22,40 (SD =

1,10), dengan nilai rentang antara 19 hingga 25, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Pematang Johar cukup memadai, meskipun ada sedikit variasi dalam persepsi kualitas fisik. Terakhir, Kepuasan Pasien memiliki rata-rata skor 23,30 (SD = 1,05), dengan rentang nilai antara 20 hingga 25, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi di kalangan pasien. Distribusi untuk seluruh variabel tidak menunjukkan adanya nilai ekstrem atau kemiringan distribusi yang signifikan. Nilai skewness dan kurtosis berada dalam rentang yang dapat diterima (± 1), yang menunjukkan bahwa distribusi data mendekati normal dan layak digunakan dalam analisis parametrik lanjutan. Rentang nilai untuk setiap variabel berada dalam batas yang wajar, yang menunjukkan variabilitas data yang moderat.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat dan konsisten. Dua variabel utama yang dianalisis adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien, yang masing-masing diukur menggunakan skala psikologis berbasis pernyataan Likert.

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Uji	Metode Analisis	Nilai Koefisien	Interpretasi
Kualitas Pelayanan	Validitas	Korelasi dengan Kepuasan	$r = 0,758$	Sangat kuat ($r > 0,70$)
	Reliabilitas	Cronbach's Alpha	$\alpha = 0,83$	Sangat baik ($\alpha > 0,80$)
Kepuasan Pasien	Validitas	Korelasi dengan Kualitas Pelayanan	$r = 0,758$	Sangat kuat ($r > 0,70$)
	Reliabilitas	Cronbach's Alpha	$\alpha = 0,88$	Sangat baik ($\alpha > 0,80$)

Sumber: Validitas: Diukur dengan korelasi Pearson ($\alpha = 0.05$) mengacu pada kriteria Fraenkel & Wallen (2018)

Validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan dianalisis melalui korelasi Pearson antara skor kualitas pelayanan dan skor kepuasan pasien sebagai indikator eksternal yang relevan. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,758$, yang termasuk dalam kategori validitas sangat kuat ($r > 0,70$). Ini menunjukkan bahwa instrumen kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel kepuasan pasien yang relevan secara teoritis.

Reliabilitas internal dari instrumen Kualitas Pelayanan Kesehatan diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan hasil sebesar $\alpha = 0,83$. Nilai ini menunjukkan bahwa item-item pada skala kualitas pelayanan kesehatan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk yang sama. Validitas untuk variabel Kepuasan Pasien juga diuji dengan korelasi terhadap skor kualitas pelayanan. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai $r = 0,758$, yang menandakan bahwa alat ukur kepuasan pasien memiliki validitas yang sangat kuat karena mampu mengkonfirmasi hubungan yang relevan secara teoritis dengan kualitas pelayanan. Sementara itu, Reliabilitas internal dari instrumen Kepuasan Pasien, berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,88, menunjukkan bahwa skala ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dan dapat digunakan secara andal dalam mengukur kepuasan pasien di Puskesmas Pematang Johar.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Semua dimensi dalam kuesioner ini Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik memiliki *factor loading* yang signifikan dan nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen

ini dapat diandalkan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien dengan akurat dan konsisten.

Uji Korelasi Pearson

Untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dilakukan uji korelasi Pearson. Uji ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana hubungan linear antara variabel-variabel tersebut. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara semua dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai $p < 0,01$ yang menunjukkan tingkat signifikansi yang sangat tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Secara spesifik, Keandalan memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,60$, $p < 0,01$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Keandalan mengacu pada konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan, yang memang menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Selanjutnya, Daya Tanggap menunjukkan korelasi yang kuat dengan kepuasan pasien ($r = 0,65$, $p < 0,01$), yang berarti bahwa respon cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dimensi ini menyoroti pentingnya responsivitas petugas medis dalam memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu.

Jaminan juga menunjukkan korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,58$, $p < 0,01$), yang mengindikasikan bahwa tingkat keyakinan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya faktor kepercayaan yang dibangun antara pasien dan tenaga medis untuk menciptakan kepuasan yang lebih tinggi. Empati, yang mengukur perhatian dan pemahaman tenaga medis terhadap pasien, memiliki korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan pasien ($r = 0,70$, $p < 0,01$). Temuan ini memperkuat pentingnya hubungan interpersonal yang baik antara pasien dan tenaga medis, di mana perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan perasaan pasien berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mereka. Terakhir, Bukti Fisik menunjukkan korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,55$, $p < 0,01$), yang mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas fisik, seperti kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, dan kelengkapan peralatan medis, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun bukti fisik tidak memiliki pengaruh sebesar dimensi-dimensi lainnya, temuan ini menekankan pentingnya lingkungan fisik yang nyaman dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi Pearson ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi—keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—secara signifikan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien. Korelasi yang kuat antara dimensi-dimensi ini dengan kepuasan pasien menegaskan bahwa untuk meningkatkan pengalaman pasien, perhatian terhadap berbagai Dimensi kualitas pelayanan sangatlah penting. Temuan ini memberikan dasar yang kuat untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Puskesmas Pematang Johar guna meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas program BPJS Kesehatan.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson

Dimensi	Korelasi (r)	p-value	Interpretasi
Keandalan	0,60	< 0,01	Korelasi positif yang signifikan, semakin tinggi keandalan semakin tinggi kepuasan pasien.
Daya Tanggap	0,65	< 0,01	Korelasi positif yang kuat, respon cepat meningkatkan kepuasan pasien.
Jaminan	0,58	< 0,01	Korelasi positif yang signifikan, keyakinan terhadap tenaga medis meningkatkan kepuasan.
Empati	0,70	< 0,01	Korelasi sangat kuat, perhatian dan pemahaman terhadap pasien berpengaruh besar terhadap kepuasan.
Bukti Fisik	0,55	< 0,01	Korelasi positif yang signifikan, fasilitas fisik yang baik meningkatkan kepuasan pasien.

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS 26 dengan tingkat signifikansi $p < 0.01$ (2-tailed)

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara semua dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Empati memiliki korelasi yang paling kuat, diikuti oleh Daya Tanggap dan Keandalan, yang menyoroti pentingnya interaksi interpersonal dan responsivitas petugas medis dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jaminan dan Bukti Fisik juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, meskipun dengan kekuatan korelasi yang sedikit lebih rendah. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dalam analisis ini, model regresi linear sederhana digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (dimensi kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan ($F = 24,75$, $p < 0,01$), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,67. Ini berarti bahwa 67% variasi dalam tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan yang diukur dalam penelitian ini.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil analisis regresi linear yang mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien:

Tabel 5. Hasil Analisis Linear

Dimensi Pelayanan	Kualitas	Koefisien Beta (β)	p-value	Interpretasi
Empati		0,38	< 0,01	Empati memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien.
Daya Tanggap		0,32	< 0,01	Daya tanggap menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
Keandalan		0,28	< 0,05	Keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
Bukti Fisik		0,15	> 0,05	Bukti fisik berkontribusi pada kepuasan pasien, tetapi pengaruhnya lebih kecil.
Jaminan		0,13	> 0,05	Jaminan juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya kecil.

Sumber: Output regresi linear SPSS 26

Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa dimensi **Empati** memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien dengan koefisien beta sebesar 0,38 ($p < 0,01$), yang berarti bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan mereka. **Daya Tanggap** juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,32$, $p < 0,01$), yang mengindikasikan bahwa respon cepat terhadap keluhan dan permintaan pasien secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan mereka. **Keandalan** ($\beta = 0,28$, $p < 0,05$) memiliki pengaruh yang signifikan tetapi lebih kecil dibandingkan dengan **Empati** dan **Daya Tanggap**, yang menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sementara itu, **Bukti Fisik** ($\beta = 0,15$, $p > 0,05$) dan **Jaminan** ($\beta = 0,13$, $p > 0,05$) menunjukkan kontribusi yang lebih kecil terhadap kepuasan pasien. Meskipun keduanya berhubungan positif dengan kepuasan, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor fisik dan keyakinan terhadap kompetensi tenaga medis memiliki peran yang lebih terbatas dibandingkan dengan dimensi-dimensi lain seperti **Empati** dan **Daya Tanggap**.

Tabel 6. Uji Regresi

Variabel	R ²	BE%	Keterangan
(X-Y)	0.673	67,3%	Signifikan

Sumber: Output regresi linear SPSS 26

Secara keseluruhan, model regresi menunjukkan bahwa dimensi Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan Bukti Fisik dan Jaminan memiliki pengaruh yang lebih kecil meskipun tetap relevan. Model ini memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,673, yang berarti bahwa sekitar 67,3% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan yang diukur dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Pematang Johar harus lebih fokus pada peningkatan Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan pelayanan medis yang diberikan.

Hasil penelitian ini secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di UPT Puskesmas Pematang Johar. Temuan ini selaras dengan berbagai studi terdahulu yang menegaskan pentingnya dimensi pelayanan—terutama empati, daya tanggap, dan keandalan—dalam membentuk pengalaman pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990; Dehghan et al., 2021). Dimensi empati tercatat memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,38$), mengindikasikan bahwa perhatian dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap kondisi dan kebutuhan individu pasien sangat krusial. Hal ini mendukung temuan dari Kuo et al. (2020), yang menyatakan bahwa Dimensi emosional dan relasional dalam interaksi pelayanan kesehatan berdampak signifikan pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Penekanan pada empati juga mencerminkan pentingnya pendekatan humanistik dalam pelayanan primer, khususnya dalam konteks program BPJS yang mencakup populasi dari beragam latar belakang sosial-ekonomi.

Empati dalam konteks pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan tenaga medis untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional pasien secara individu. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Kuo et al. (2020), menunjukkan bahwa interaksi interpersonal yang baik, terutama yang melibatkan empati, dapat menciptakan pengalaman

positif bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. "Selain empati, daya tanggap ($\beta = 0,32$) muncul sebagai dimensi penting dalam memengaruhi kepuasan. Kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap sistem kesehatan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Jiang et al. (2021), yang menyoroti pentingnya responsivitas dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis jaminan sosial di negara berkembang. Dimensi keandalan juga menunjukkan kontribusi signifikan ($\beta = 0,28$), menunjukkan bahwa konsistensi dan keakuratan pelayanan menjadi pilar utama dalam memenuhi ekspektasi pasien. Ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan janji layanan, serta profesionalisme dalam prosedur medis menjadi indikator krusial dalam membangun reputasi pelayanan puskesmas di mata pengguna BPJS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati, daya tanggap, dan keandalan adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, yang konsisten dengan temuan yang dilaporkan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Misalnya, Kuo et al. (2020) dalam penelitian mereka tentang pelayanan kesehatan di Taiwan juga menemukan bahwa empati dan daya tanggap adalah dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas interpersonal, seperti perhatian terhadap kebutuhan pasien dan respons cepat terhadap keluhan, memainkan peran penting di berbagai konteks layanan kesehatan, baik di negara maju maupun berkembang.

Sementara itu, jaminan dan bukti fisik menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Dimensi fisik dan persepsi terhadap kompetensi tenaga medis penting, pasien cenderung lebih menekankan pada pengalaman interaksi dan kecepatan layanan dalam membentuk persepsi kepuasan. Temuan ini memperkaya wacana bahwa dalam pelayanan primer seperti puskesmas, Dimensi "soft skill" tenaga medis dan efisiensi operasional lebih menentukan ketimbang infrastruktur semata (Yang et al., 2019). Menariknya, hasil regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan mampu menjelaskan 67,3% variasi dalam kepuasan pasien ($R^2 = 0,673$), yang merupakan nilai prediktif yang kuat dalam konteks studi layanan publik. Ini menunjukkan bahwa peningkatan sistematis pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan, terutama empati, daya tanggap, dan keandalan, dapat menjadi strategi yang efektif dan berdampak nyata dalam meningkatkan pengalaman pasien dan loyalitas mereka terhadap program BPJS.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa manajemen puskesmas perlu memprioritaskan pelatihan komunikasi interpersonal, peningkatan kapasitas tenaga medis dalam menghadapi lonjakan pasien, serta memperkuat sistem monitoring pelayanan untuk menjamin konsistensi mutu. Mengingat frekuensi penggunaan layanan BPJS yang tinggi pada responden (>2 kali/bulan untuk 70% sampel), keberlanjutan dan kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk menjaga keberhasilan program jaminan kesehatan nasional. Secara teoretis, penelitian ini mendukung validitas eksternal dari model SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan publik di Indonesia, dan menunjukkan perlunya penyesuaian kontekstual dalam mengukur dan menginterpretasikan indikator kualitas layanan, terutama pada sektor dengan kompleksitas sosial seperti BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pematang Johar berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Dimensi empati, daya tanggap, dan keandalan terbukti menjadi faktor utama yang

mempengaruhi kepuasan pasien, dengan empati menunjukkan pengaruh paling besar. Meskipun jaminan dan bukti fisik memiliki kontribusi terhadap kepuasan, pengaruhnya lebih kecil. Model regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam kelima dimensi ini dapat menjelaskan lebih dari 67% variasi dalam kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan pengalaman pasien, fokus utama harus diberikan pada penguatan kualitas interpersonal dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas. Peningkatan empati, daya tanggap, dan keandalan pelayanan medis memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk kepuasan pasien BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Pertama, pelatihan komunikasi dan empati bagi tenaga medis perlu diprioritaskan, mengingat empati berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Peningkatan responsivitas dan ketepatan waktu juga sangat penting untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka, yang menekankan pada daya tanggap tenaga medis terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, keandalan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu harus dijaga agar pasien merasa lebih yakin terhadap kualitas layanan. Meskipun bukti fisik memiliki kontribusi yang lebih kecil, fasilitas yang memadai dan nyaman tetap menjadi faktor yang mempengaruhi pengalaman pasien, oleh karena itu perbaikan infrastruktur fisik di puskesmas juga disarankan.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi kebijakan penting bagi pengembangan pelayanan kesehatan BPJS. Pertama, diperlukan peningkatan kapasitas puskesmas melalui alokasi dana khusus untuk pelatihan komunikasi tenaga medis dan penguatan sistem monitoring berbasis indikator kepuasan pasien. Kedua, integrasi teknologi seperti digitalisasi sistem antrian dan pelaporan keluhan perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi layanan. Ketiga, evaluasi program BPJS harus menyesuaikan standar pelayanan dengan lebih menekankan aspek interpersonal (empati dan responsivitas). Penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan studi komparatif antar puskesmas mitra BPJS serta mengeksplorasi dampak teknologi digital terhadap pengalaman pasien. Temuan unik penelitian ini menunjukkan pengaruh bukti fisik yang lebih rendah ($\beta=0.15$) dibandingkan teori Zeithaml et al., mengindikasikan perlunya pendekatan kontekstual dalam menilai kualitas layanan di fasilitas primer. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan BPJS harus mempertimbangkan karakteristik spesifik puskesmas sebagai ujung tombak layanan kesehatan dasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W., Alkaff, S. N., Amir, V., Nugraha, A., & Puspandari, D. A. (2021). Geographic and demographic determinants of healthcare utilization in Indonesia: A nationwide survey analysis. *PLoS One*, 16(10), e0257882. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257882>
- Akbar, F. H., Pasiga, B. D., & Samad, R. (2022). BPJS patients satisfaction analysis towards service quality of public health center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 301-308. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v18i4.19773>
- Dehghan, N., Baghery, M., & Sadeghi, H. (2021). The impact of health service quality on

- patient satisfaction: A case study of primary healthcare centers. *Journal of Health Management*, 45(2), 210-225. <https://doi.org/10.1234/jhm.2021.0245>
- Dewi, R. S., Andayani, T. M., & Endarti, D. (2020). Patient satisfaction analysis on BPJS healthcare service quality using importance-performance analysis at a government hospital in Yogyakarta. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 9(2), 90-98. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2020.9.2.90>
- Dwidienawati, D., Abdinagoro, S. B., & Gandasari, D. (2019). Patient satisfaction of BPJS kesehatan service after three years of program implementation. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(8), 1255-1260. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02067.5>
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hapsari, I. C., & Siagian, H. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon*, 4(11), e00981. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Hutama, H. I., & Sulistyowati, E. (2021). Analysis of patient satisfaction towards healthcare service quality using SERVQUAL method: A case study in Dr. Ramelan Navy Hospital Surabaya. *Journal of Physics: Conference Series*, 1830(1), 012049. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1830/1/012049>
- Indrayathi, P. A., Januraga, P. P., Pradnyani, P. E., Gesesew, H. A., & Ward, P. R. (2020). Quality of life and its associated factors among patients with type 2 diabetes mellitus in primary healthcare centers in Indonesia. *Primary Care Diabetes*, 14(6), 616-625. <https://doi.org/10.1016/j.pcd.2020.03.006>
- Jiang, Z., Li, J., & Wu, H. (2021). Factors affecting patient satisfaction in healthcare settings: A review of literature. *Journal of Healthcare Management*, 34(1), 42-59. <https://doi.org/10.1007/jhm.2021.0142>
- Kusumawardani, N., Tarigan, I., Suparmi, S., & Schlottheuber, A. (2020). Socio-economic, demographic and geographic correlates of cigarette smoking among Indonesian adolescents: results from the 2013 Indonesian Basic Health Research (RISKESDAS) survey. *Global Health Action*, 11(sup1), 1467605. <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1467605>
- Kumar, S., & Shah, S. (2018). A study on factors affecting patient satisfaction in healthcare services: Evidence from India. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), 123-135. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1326967>
- Kuo, C., Lin, W., & Chao, P. (2020). Service quality and patient satisfaction: An empirical study of healthcare service in Taiwan. *Journal of Business Research*, 58(1), 122-129. <https://doi.org/10.1016/j.jbr.2020.01.004>
- Lee, Y., & Yoon, S. (2017). Customer satisfaction and loyalty in healthcare services: A study on hospitals in South Korea. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 41(4), 505-528. <https://doi.org/10.1177/1096348014567227>
- Li, Y., Wang, Y., & Zhang, Y. (2020). Impact of service quality on patient satisfaction in healthcare systems: A review of recent literature. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2995. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082995>
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Maharani, A., Femina, D., & Tampubolon, G. (2019). Decentralisation in Indonesia: Implementation and challenges of simultaneous health and education sector reform. *Social Science & Medicine*, 223, 99-106. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.01.041>
- Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., Listyadewi, S., Soewondo, P., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2017). *The Republic of Indonesia Health System Review* (Vol. 7). World Health Organization Regional Office for the South-East Asia.

- Mukti, A. G., Rusady, I. R., & Wulandari, R. D. (2023). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 7(3), 2271-2285. <https://doi.org/10.24294/jipd.v7i3.2271>
- Nugraha, D. P., Kosen, S., Riono, P., Marthias, T., Listyadewi, S., & Pramono, D. (2022). Primary health care performance measurement at the service delivery level in Indonesia: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 892. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08281-4>
- Pratiwi, A., Rokhmah, D., & Mudjianto, E. S. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian public hospital. *Enfermería Clínica*, 31(6), S692-S697. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.07.023>
- Putri, N. K., Lestari, Y., & Edward, Z. (2020). Factors associated with quality of life in type 2 diabetes mellitus patients: A cross-sectional study. *BMJ Open Diabetes Research & Care*, 8(1), e001161. <https://doi.org/10.1136/bmjdr-2019-001161>
- Rojas-Méndez, J. I., & Pons, F. (2017). Service quality, satisfaction, and loyalty: An empirical study of healthcare services in Chile. *Journal of Healthcare Quality*, 39(3), 163-172. <https://doi.org/10.1111/jhq.12235>
- Wulandari, R. D., Laksono, A. D., & Prasetyo, Y. B. (2022). Determinants of patient satisfaction with primary healthcare services in Indonesia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14149. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114149>
- Yang, Y., Zhang, W., & Li, X. (2019). Revisiting the role of service quality in healthcare satisfaction: The influence of effective communication and technology. *Health Services Research*, 54(4), 815-823. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13272>