

DETERMINAN FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI CIPUTRA SMG EYE CLINIC PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN

*Determinants of Factors Associated with Patient Satisfaction at
Ciputra SMG Eye Clinic in Pondok Indah, South Jakarta*

Grece Winda¹, Faradilla Safitri²

¹Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ubudiyah

²Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ubudiyah Indonesia

email : gracewinda15@gmail.com, faradilla@uui.ac.id

**Corresponding Author : gracewinda15@gmail.com*

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik tertentu. Variabel yang diteliti meliputi proses administrasi, pelayanan petugas, lingkungan, dan fasilitas, dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan (92%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara proses administrasi ($p = 0,000$), pelayanan petugas ($p = 0,005$), lingkungan ($p = 0,005$), dan fasilitas ($p = 0,040$) dengan kepuasan pasien. Responden yang menilai kualitas pelayanan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menilai kurang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas proses administrasi, pelayanan petugas, kondisi lingkungan, dan fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi pada setiap aspek tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, administrasi, fasilitas, pelayanan kesehatan

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of healthcare services because it reflects patients' experiences with the care they receive. This study aims to analyze the determinants associated with patient satisfaction at the Ciputra SMG Eye Clinic in Pondok Indah, South Jakarta. The research method employed was a quantitative approach using a cross-sectional design. The sample in this study consisted of 50 respondents selected using a specific technique. The variables studied included administrative processes, staff service, environment, and facilities, with patient satisfaction as the dependent variable. The results of the study indicate that the majority of respondents were satisfied with the service (92%). Bivariate analysis revealed a significant association between administrative processes ($p = 0.000$), staff service ($p = 0.005$), environment ($p = 0.005$), and facilities ($p = 0.040$) and patient satisfaction. Respondents who rated the

quality of service as good tended to have higher satisfaction levels compared to those who rated it as poor. The conclusion of this study is that patient satisfaction is significantly influenced by the quality of administrative processes, staff service, environmental conditions, and healthcare facilities. Therefore, a comprehensive and integrated improvement in service quality across all these aspects is essential to enhance patient satisfaction.

Keywords: *Patient satisfaction, quality of care, administration, facilities, healthcare services*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas pelayanan kesehatan, karena mencerminkan bagaimana pengalaman pasien terhadap perawatan yang diterima dalam sistem layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan nasional, kepuasan pasien bukan hanya mencerminkan pengakuan subjektif pasien terhadap layanan yang diterima, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan sistem kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan (1). Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah refleksi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan yang dinilai dari perspektif pasien itu sendiri, termasuk aspek komunikasi, perawatan medis, dan pengalaman pelayanan (2).

Kepuasan pasien berawal dari persepsi subjektif individu terhadap layanan yang diterima, dimana faktor harapan, pengalaman, dan evaluasi layanan saling berinteraksi untuk menentukan tingkat kepuasan. Literatur internasional menyebut kepuasan pasien sebagai komponen penting dalam penilaian kualitas perawatan kesehatan. Penelitian terdahulu dalam konteks global telah mengidentifikasi berbagai determinan kepuasan pasien, antara lain karakteristik demografis, pengalaman pasien, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta kualitas komunikasi antara pasien dan penyedia layanan (3).

Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu faktor utama determinan kepuasan, karena komunikasi efektif memperkuat pemahaman pasien tentang kondisi mereka dan meningkatkan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Kualitas pelayanan medis, termasuk kompetensi teknis tenaga kesehatan, juga memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan. Hal ini terbukti penting dalam menentukan tingkat kepuasan karena pasien cenderung memberikan penilaian tinggi ketika mereka merasa mendapatkan perawatan yang tepat dan kompeten (4).

Lingkungan fisik fasilitas kesehatan dan kenyamanan pelayanan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pasien, termasuk kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta fasilitas yang tersedia selama perawatan (5). Kualitas interaksi interpersonal dengan staf medis, terutama sikap dan empati tenaga kesehatan, terbukti sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sikap yang ramah dan empatik dapat memperkuat rasa dihargai oleh pasien selama proses perawatan (6).

Kepuasan pasien juga menjadi indikator kritis dalam penilaian strategis dan perbaikan kualitas di rumah sakit, karena hasil survei kepuasan ini dapat memandu keputusan manajemen untuk merancang intervensi peningkatan layanan kesehatan (7). Penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan antara kepuasan pasien dengan outcome klinis dan keberlanjutan pelayanan, dimana pasien yang puas memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk mematuhi rencana perawatan dan rekomendasi medis. Perbedaan konteks sosial dan budaya antarnegara dapat memengaruhi preferensi serta ekspektasi pasien, sehingga pentingnya mempertimbangkan konteks lokal saat menganalisis faktor kepuasan pasien (8).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analitik dan desain *cross sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara proses administrasi, pelayanan petugas, lingkungan, dan fasilitas dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan pada bulan Maret 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Ciputra SMG Eye Clinic. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu proses administrasi, pelayanan petugas, lingkungan, dan fasilitas, serta variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dengan skala pengukuran Likert. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden menggunakan kuesioner. Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistik Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Penelitian ini telah memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas responden serta memperoleh persetujuan dari responden sebelum pengumpulan data dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Proses Administrasi, Pelayanan Petugas, Lingkungan dan Fasilitas di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kepuasan Pasien		
	a. Puas	46	92.0
	b. Kurang	4	8.0
	Total	50	100.0
2	Proses Administrasi		
	a. Baik	47	94.0
	b. Kurang	3	6.0
	Total	50	100.0
3	Pelayanan Petugas		
	a. Baik	48	96.0
	b. Kurang	2	4.0
	Total	50	100.0
4	Lingkungan		
	a. Baik	48	96.0
	b. Kurang	2	4.0
	Total	50	100.0

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
5	Fasilitas		
	a. Baik	49	98.0
	b. Kurang	1	2.0
	Total	50	100.0

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden puas dengan pelayanan sebanyak 46 (92.0%), proses administrasi yang baik sebanyak 47 (94.0%), pelayanan petugas yang baik sebanyak 48 (96.0%), lingkungan yang baik 48 (96.0%), fasilitas yang baik 49 (98.0%).

Tabel 2

Hubungan Proses Administrasi dengan Kepuasan Pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan

No	Proses Administrasi	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang		f	%	
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	46	97.9	1	2.1	47	100.0	0.000
2	Kurang	0	0.00	3	100.0	3	100.0	

Berdasarkan Tabel 2, terlihat adanya hubungan yang sangat kuat antara proses administrasi dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan. Dari 47 responden yang menilai proses administrasi baik, sebanyak 46 orang (97,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan, sedangkan hanya 1 orang (2,1%) yang menyatakan kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas proses administrasi yang baik hampir selalu diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara proses administrasi dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas proses administrasi dan kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses administrasi merupakan faktor kunci dalam membentuk pengalaman pasien. Kecepatan pelayanan, kejelasan alur administrasi, kemudahan prosedur, serta sikap petugas administrasi berperan besar dalam menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 3

Hubungan Pelayanan Petugas dengan Kepuasan Pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan

No	Pelayanan Petugas	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang		f	%	
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	46	95.8	2	4.2	48	100.0	0.005
2	Kurang	0	0.00	2	100.0	2	100.0	

Berdasarkan Tabel 3, terlihat adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan. Dari 48 responden yang menilai pelayanan petugas baik, sebanyak 46 orang (95,8%)

menyatakan puas terhadap pelayanan, sedangkan hanya 2 orang (4,2%) yang menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas yang baik sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,005$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara pelayanan petugas dan kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa sikap ramah, empati, kecepatan merespons, serta profesionalisme petugas merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan petugas yang optimal tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap mutu layanan di Ciputra SMG Eye Clinic.

Tabel 4

Hubungan Lingkungan dengan Kepuasan Pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan

No	Lingkungan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	46	95.8	2	4.2	48	100.0	0.005
2	Kurang	0	0.00	2	100.0	2	100.0	

Berdasarkan Tabel 4, terlihat adanya hubungan yang bermakna antara lingkungan pelayanan dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan. Dari 48 responden yang menilai lingkungan klinik baik, sebanyak 46 orang (95,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan, sedangkan hanya 2 orang (4,2%) yang menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan yang baik sangat berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,005$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara lingkungan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara kondisi lingkungan pelayanan dan kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, pencahayaan, sirkulasi udara, serta suasana klinik secara keseluruhan merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pasien. Lingkungan yang nyaman tidak hanya mendukung proses penyembuhan, tetapi juga meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan.

Tabel 5

Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan

No	Fasilitas	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	46	93.9	3	6.1	49	100.0	0.040
2	Kurang	0	0.00	1	100.0	1	100.0	

Berdasarkan Tabel 5, terlihat adanya hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan. Dari 49 responden yang

menilai fasilitas klinik baik, sebanyak 46 orang (93,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan, sedangkan 3 orang (6,1%) menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas yang baik cenderung diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,040$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas fasilitas dan kepuasan pasien dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana medis, kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan alat, serta fasilitas pendukung lainnya merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien. Fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung efektivitas pelayanan medis, tetapi juga meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan di Ciputra SMG Eye Clinic.

1. Hubungan kualitas proses administrasi dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi yang baik berkaitan signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic ($p = 0,000$). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa kemudahan administrasi pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam konteks program JKN di Indonesia, di mana kemudahan administrasi menjadi salah satu faktor terpenting dalam persepsi pelayanan pasien (9).

Hal ini didukung oleh teori kualitas pelayanan **SERVQUAL** yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dimensi reliability dan responsiveness dalam teori tersebut menekankan pentingnya kecepatan, ketepatan, dan kejelasan proses pelayanan administrasi dalam membentuk kepuasan pasien (14). Asumsi peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa pasien sangat sensitif terhadap proses awal pelayanan (seperti administrasi). Pengalaman yang cepat, jelas, dan minim hambatan administrasi membentuk impresi positif yang menguatkan kepuasan pasien terhadap keseluruhan layanan klinik.

2. Peran pelayanan petugas terhadap kepuasan pasien

Analisis bivariat memperlihatkan bahwa pelayanan petugas yang baik memberikan kontribusi kuat terhadap kepuasan pasien ($p = 0,005$). Hasil ini didukung oleh studi di *Jurnal Ilmu Medis Indonesia* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara umum berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pasien, dimana aspek sikap petugas, komunikasi, dan responsivitas tenaga kesehatan menjadi penentu penting dari pengalaman pasien (10).

Asumsi peneliti adalah bahwa kehadiran petugas yang profesional, komunikatif, dan empatik memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan

3. Hubungan kondisi lingkungan klinik terhadap kepuasan pasien

Temuan data menunjukkan hubungan signifikan antara lingkungan klinik yang baik dengan kepuasan pasien ($p = 0,005$). Hal ini konsisten dengan penelitian yang menemukan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik seperti sirkulasi udara, tata ruang, dan kebersihan ruangan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan di Indonesia (11).

Asumsi peneliti adalah bahwa lingkungan yang bersih dan nyaman tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien, tetapi juga memperkuat persepsi bahwa layanan yang mereka terima berkualitas tinggi

4. Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien

Analisis indikator fasilitas menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,040$). Temuan ini diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas yang lengkap dan layak memperkuat persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, sehingga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang lebih tinggi(12). Hal ini juga didukung oleh teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik (tangibles) yang secara langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan.

Asumsi peneliti adalah bahwa fasilitas yang memadai meningkatkan efektivitas pelayanan, kenyamanan pasien, serta memberikan kesan profesionalisme, yang kesemuanya berdampak positif terhadap persepsi pasien terhadap layanan.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara proses administrasi, pelayanan petugas, lingkungan, dan fasilitas. Ini sejalan dengan temuan yang menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien, di mana setiap dimensi kualitas berkontribusi secara bersama-sama dalam membentuk persepsi pasien terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan (13).

Asumsi peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien bukan ditentukan oleh satu variabel saja melainkan oleh kombinasi variabel-variabel pelayanan, dan peningkatan semua dimensi tersebut harus berlangsung secara terintegrasi agar kepuasan pasien dapat meningkat secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan proses administrasi ($p\ value = 0.000$), pelayanan petugas ($p\ value = 0.005$), lingkungan ($p\ value = 0.005$), dan fasilitas ($p\ value = 0.040$) dengan kepuasan pasien di Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pihak manajemen Ciputra SMG Eye Clinic Pondok Indah Jakarta Selatan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada proses administrasi agar lebih cepat dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan petugas melalui penguatan komunikasi, empati, dan profesionalisme. Selain itu, kondisi lingkungan dan fasilitas perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna memberikan kenyamanan dan pengalaman pelayanan yang optimal bagi pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain serta memperluas jumlah sampel agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sari NI, Hartati Y, Utari S, Nurdin N. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 2025;13(2):40–52.
2. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthc (Basel, Switzerland). 2023 Feb;11(5).
3. Batta G, Mundhe DK, Vishnuprasad R, Batta A, Baruah MM. Demographic

- determinants of patient satisfaction in medical outpatient department of a tertiary care hospital in North India. *J Fam Med Prim care*. 2025 Aug;14(8):3469–73.
4. Fang J, Liu L, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction - a study based on gamma coefficient. *Patient Prefer Adherence*. 2019;13:515–25.
 5. Ai Y, Rahman MK, Newaz MS, Gazi MAI, Rahaman MA, Mamun A AI, et al. Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Front Psychol*. 2022;13:856750.
 6. Abidova A, da Silva PA, Moreira S. Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med*. 2020 Jan;21(2):391–403.
 7. Cui J, Du J, Zhang N, Liang Z. National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement - Experience and Practice. *Patient Prefer Adherence*. 2025;19:193–206.
 8. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2017 Mar;137(2):89–101.
 9. Alfarizi M, Arifian R, Noer LR. Referral Healthcare Services and Efficiency of Indonesian Health Insurance on Patient Satisfaction and Life Quality. *J Jaminan Kesehat Nas* [Internet]. 2024 Dec 30;4(2 SE-Articles):160–75. Available from: <https://jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id/index.php/jjkn/article/view/278>
 10. Langi S, Winarti E. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien . *J Ilmu Medis Indones* [Internet]. 2024 Feb 16;3(1 SE-Articles):31–9. Available from: <https://penerbitgoodwood.com/index.php/jimi/article/view/2870>
 11. Azis AY, Khaeriah B, Azizah AN, Mikhrunnisai A, Mustafa I, Ramlan P, et al. Analisis Mutu Layanan Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendekatan Physical Environment Quality Dimension. 2024;7(2):173–80.
 12. Azzahra NP, Rahma G, Rizyana NP. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien. 2025;3(2023):82–9.
 13. Latu S, Marwan UK. Mutu Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Quality of Health Services and Patient Satisfaction. 2023;5(3):422–31.
 14. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.