

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Minat Kembali Pasien Peserta JKN di Ruangan Keperawatan RSUD Labuang Baji Makassar

Musdalipah¹, Andi Multazam², Arni Rizqiani³, Hardianto Haris⁴

Universitas Muslim Indonesia^{1,2,3}

Universitas Pancasakti Makassar, Indonesia⁴

Email Korespondensi Author: musdalifahfahfa@gmail.com



This is an open access article under the CC BY 4.0 license.

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pasien; Minat
Kembali

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien di rumah sakit. Peserta JKN berhak mendapatkan layanan berkualitas sesuai standar. RSUD Labuang Baji Makassar adalah rujukan utama bagi peserta JKN di kota ini. Namun, tantangan seperti antrian panjang, kekurangan tenaga medis, dan fasilitas yang kurang memadai dapat berdampak pada kepuasan pasien dan niat mereka untuk kembali. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali pasien JKM di ruang perawatan RSUD Labuang Baji Makassar. Metode penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional dan analisis observasional. Tujuannya untuk menganalisis hubungan antarvariabel menggunakan data numerik dan analisis statistik. Pengumpulan data dimulai dengan surat kepada instansi terkait, dilanjutkan dengan penentuan sampel serta pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Penelitian dilakukan dengan menjelaskan tujuan kepada responden, mendapatkan persetujuan melalui informed consent, dan melakukan wawancara langsung. Setelah kuesioner diisi, peneliti memverifikasi data untuk memastikan kelengkapan dan akurasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen pelayanan seperti perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk kembali dan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pasien memengaruhi niat kembali, dan sebaliknya, niat kembali juga berkontribusi pada kepuasan. Ini menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara kedua variabel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek perhatian, penerimaan, dan komunikasi, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan mendorong niat kembali pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Keywords:

Service Quality; Patient Satisfaction; Return Interest

Abstrack

Healthcare services are an important factor in patient satisfaction in hospitals. JKN participants are entitled to quality services in accordance with standards. Labuang Baji Makassar Regional General Hospital is the main referral hospital for JKN participants in this city. However, challenges such as long queues, a shortage of medical personnel, and inadequate facilities can have an impact on patient satisfaction and their intention to return. This study aims to analyze the effect of healthcare quality on the satisfaction and intention to return of JKM patients in the treatment rooms of Labuang Baji Makassar Regional General Hospital. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design and observational analysis. The objective is to analyze the relationship between variables using numerical data and statistical analysis. Data collection began with a letter to the relevant agencies, followed by sample determination and testing of the validity and reliability of the questionnaire. The research was conducted by explaining the objectives to the respondents, obtaining consent through informed consent, and conducting face-to-face interviews. After the questionnaire was completed, the researchers verified the data to ensure its completeness and accuracy. The results of the study indicate that service elements such as attention, acceptance, communication, cooperation, and responsibility have a significant effect on patients' willingness to return and their level of satisfaction. Patient satisfaction influences their intention to return, and conversely, their intention to return also contributes to satisfaction. This indicates a reciprocal relationship between the two variables. Therefore, improving service quality, particularly in terms of attention, acceptance, and communication, is crucial to enhancing satisfaction and encouraging patients' intention to return to Labuang Baji Regional General Hospital in Makassar.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah aspek krusial dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar yang telah ditentukan. RSUD Labuang Baji Makassar menjadi salah satu rumah sakit utama bagi peserta JKN di wilayah Makassar. Namun, tantangan dalam memberikan pelayanan optimal, seperti antrian yang panjang, kekurangan tenaga medis, dan kualitas fasilitas, dapat memengaruhi kepuasan pasien serta minat mereka untuk kembali menggunakan layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas untuk memenuhi harapan pasien, khususnya dalam layanan kesehatan bagi peserta JKN. Selain itu, penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan minat pasien untuk kembali sangat penting untuk memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien dan apakah tingkat kepuasan tersebut berdampak signifikan terhadap minat pasien untuk kembali menggunakan layanan RSUD Labuang Baji.

Data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara, dengan lebih dari 6 juta masukan dari pasien di 25 negara. Tingkat kepuasan tertinggi tercatat di Swedia dengan indeks mencapai 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, Kenya mencatat tingkat kepuasan terendah sebesar 40,4% dan India 34,4% (WHO, 2021). Menurut WHO tahun 2023, tingkat kepuasan pasien di Kenya tetap 40,4%, sementara kepuasan di Bakhtapur, India, mencapai 34,4%. Di Indonesia, angka kepuasan pasien terendah tercatat sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Kemenkes, 2023).

Berdasarkan data kunjungan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar, selama tiga tahun terakhir, jumlah kunjungan pasien tidak stabil. Pada tahun 2021 tercatat 7.970 pasien, meningkat menjadi 8.884 pada tahun 2022, namun mengalami penurunan drastis menjadi 4.577 kunjungan pada tahun 2023. Penurunan angka kunjungan ini disebabkan oleh keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan belum optimal. Hasil observasi awal di RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan beberapa keluhan pasien melalui kotak saran dan formulir keluhan yang disediakan untuk mengetahui jumlah pasien yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Terdapat tujuh formulir keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan, meskipun kurangnya keluhan yang disampaikan melalui kotak saran tidak selalu mencerminkan ketidaaan masalah pelayanan, karena pasien atau keluarganya mungkin tidak mampu atau tidak bersedia menuliskan keluhan mereka. Banyak pasien yang hanya mengungkapkan keluhan secara lisan atau menyimpannya dalam hati. Dari wawancara dengan 12 pasien rawat inap, ditemukan bahwa 7 di antaranya pernah berobat sebelumnya, sementara 5 lainnya baru pertama kali dirawat dan belum pernah berkunjung sebelumnya.

Minat untuk kembali tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Baik praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan minat kembali saling terkait erat. Namun, pola hubungan antara keduanya bersifat asimetris, di mana sebagian besar pasien yang kembali adalah pasien yang puas, tetapi tidak semua kepuasan menjamin pasien akan kembali. Penelitian empiris menunjukkan bahwa kepuasan pasien saja tidak cukup untuk menciptakan loyalitas terhadap suatu produk (Nisha, 2019).

Oleh karena itu, penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien dapat mengakibatkan kerugian bagi baik rumah sakit maupun pasien. Hal ini dapat menciptakan citra buruk terhadap layanan rumah sakit. Dari uraian di atas, penting untuk mengevaluasi apakah rumah sakit telah memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Evaluasi dari sudut pandang pasien diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini berfokus pada analisis dari perspektif pasien BPJS dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap pengaruh pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien serta minat kembali pasien peserta JKN di ruang perawatan RSUD Labuang Baji Makassar.

Metode

Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian Kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain studi potong lintang (*cross sectional study*) (Masriadi et al., 2021). Penelitian kuantitatif merupakan metode yang memanfaatkan data numerik untuk mengukur fenomena, menguji hubungan antar variabel, serta menarik kesimpulan melalui analisis statistik. Penelitian ini memiliki sifat objektif, sistematis, dan terstruktur, dengan tujuan utama untuk menguji teori atau hipotesis yang ada.

Teknik pengumpulan data diawali dengan melakukan komunikasi resmi kepada instansi terkait. Proses penelitian mencakup: penentuan sampel dengan menggunakan uji instrumen kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang hasilnya akan digunakan dalam penelitian, peneliti akan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta mendapatkan persetujuan dari responden, dan pelaksanaan penelitian dimulai dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien menggunakan kuesioner sebagai alat bantu, serta melakukan pengecekan ulang terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian yang dilakukan di RS Labuanganbaji menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, 90 orang (90%) mengaku puas, sedangkan 5 orang (5%) merasa kurang puas. Dalam kategori rendah, terdapat 5 orang (5%) yang merasa cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa puas. Uji chi-square menunjukkan nilai p-value untuk dimensi perhatian sebesar $0.003 < 0.05$, yang menunjukkan adanya korelasi signifikan antara variabel perhatian dan minat untuk kembali terkait kepuasan pasien. Meskipun demikian, beberapa responden mengungkapkan ketidakpuasan terkait sikap dokter dan perawat yang kurang memberikan perhatian serta keramahan saat pasien mengeluhkan kondisi mereka. Dokter terkesan terburu-buru saat melakukan pemeriksaan. Namun, sikap tersebut tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lainnya, dan dokter serta perawat tetap memberikan perawatan yang sama. Pentingnya perhatian yang tulus dan bersifat individu kepada pelanggan menjadi kunci dalam memahami keinginan konsumen. Rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, serta menyediakan waktu layanan yang nyaman (Sudarso, 2016). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, dan Frenky Apryanto (2023) yang menunjukkan bahwa perawat mampu menerapkan aspek-aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien, termasuk aspek perhatian, di mana mayoritas responden menyatakan bahwa perawat selalu mengingatkan tentang keamanan penyimpanan barang berharga pasien dan keluarganya, berusaha menenangkan kecemasan pasien, serta selalu teratur dan responsif terhadap keluhan pasien.

Penelitian di RS Labuanganbaji juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 89 orang (89%) responden merasa puas, sementara 6 orang (6%) merasa kurang puas, dan pada kategori rendah, 5 orang (5%) merasa kurang puas, tanpa ada responden yang merasa puas. Pengaruh dimensi penerimaan ternyata signifikan terhadap minat untuk kembali, dengan nilai $p=0.000 < 0.05$. Penerimaan di sini berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik serta menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah kepada pasien. Dalam aspek komunikasi, ada 6 responden yang merasa kurang puas karena mengeluhkan lambatnya respon perawat dalam menangani keluhan pasien. Contohnya, ketika cairan infus hampir habis dan keluarga pasien meminta penggantian, perawat sering kali lambat datang. Hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang responsif terhadap informasi yang diberikan. Tjiptono (2023) menjelaskan bahwa kecepatan dalam menangani keluhan sangat penting; jika keluhan tidak segera ditangani, ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit dapat menjadi permanen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, dan Frenky Apryanto (2023) yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap layanan perawat berkat kemampuan perawat dalam menerapkan aspek penerimaan, di mana sebagian besar responden menilai sikap perawat baik saat menerima pasien, serta ramah dan rapi dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian, pada dimensi kepuasan tinggi, terdapat 11 responden (11%) yang merasa kurang puas dan 84 responden (84%) yang merasa puas. Sedangkan pada kategori rendah, 2 responden (2%) merasa kurang puas dan 3 responden (3%) merasa puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa

pelayanan kesehatan harus memberikan kerja sama yang baik sesuai dengan tupoksi masing-masing dalam melayani pasien, agar tidak terjadi kesenjangan atau kesalahan dalam pelayanan, baik dalam memperhatikan infus, obat-obatan yang diberikan, maupun berkoordinasi dengan dokter mengenai tindakan yang akan dilakukan. Beberapa responden dalam kategori rendah merasa kurang puas dengan kerja sama pelayanan kesehatan, yang disebabkan oleh pengalaman mereka mengalami kesalahan dalam penanganan obat maupun makanan. Hal ini menunjukkan pentingnya aspek kerja sama dalam semua pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, dan Frenky Apryanto (2023) yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap layanan perawatan berkat kemampuan perawat dalam menerapkan aspek kerja sama, di mana sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat selalu berkolaborasi dengan PPA lain dalam memberikan asuhan, memotivasi pasien selama perawatan, dan terampil dalam melakukan tindakan.

Berdasarkan hasil penelitian, pada aspek tanggung jawab, terdapat 8 responden (8%) yang merasa kurang puas dan 87 responden (87%) yang merasa puas. Pada kategori rendah, 1 responden (1%) merasa kurang puas dan 4 responden (4%) merasa puas. Penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan tanggung jawab yang diberikan pada kategori tinggi, yang berarti bahwa dokter dan perawat memiliki kemampuan untuk menjamin kesembuhan pasien. Ketika pasien berada dalam pengawasan rumah sakit, hal tersebut menjadi tanggung jawab petugas kesehatan yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, dan Frenky Apryanto (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan perawat disebabkan oleh kemampuan perawat dalam menerapkan aspek tanggung jawab, di mana sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat selalu siap, sigap, dan teliti dalam memberikan pelayanan serta bantuan kepada pasien saat diperlukan.

Dari hasil penelitian, terdapat dua aspek yang paling berpengaruh, yaitu aspek penerimaan dan aspek kerja sama. Aspek penerimaan mendapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis diterima bahwa variabel paling berpengaruh adalah aspek penerimaan. Penerimaan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji Makassar terlihat dari sikap perawat yang selalu ramah dan ceria kepada pasien, serta selalu tersenyum dan menyapa. Perawat harus menunjukkan penerimaan yang baik kepada pasien dan keluarganya, tanpa membedakan agama, status sosial ekonomi, budaya, golongan, pangkat, dan suku. Perawat harus menerima pasien sebagai individu yang utuh. Selain itu, aspek kerja sama juga menunjukkan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, yang berarti hipotesis diterima bahwa aspek kerja sama adalah yang paling berpengaruh. Aspek kerja sama dalam pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji Makassar terlihat dari sikap perawat dalam bekerja sama dengan pasien dan keluarganya. Seorang perawat harus mampu mendorong pasien untuk bersikap kooperatif. Perawat dan pasien perlu bekerja sama dalam menganalisis situasi, mengenali, memperjelas, dan menentukan masalah yang ada, serta mengambil keputusan bersama untuk menentukan bantuan yang dibutuhkan pasien. Perawat juga berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya untuk mengatasi masalah klien sesuai dengan kebutuhannya.

Hasil uji chi-square menunjukkan nilai kepuasan terhadap minat kembali sebesar $0.038 < 0.05$. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap minat untuk memanfaatkan kembali layanan RSUD Labuang Baji Makassar. Hal ini terlihat dari kepuasan pasien terhadap layanan petugas keamanan di pintu masuk, layanan pendaftaran rawat inap, dokter, perawat, fasilitas kamar, ketenangan dan kenyamanan kamar, layanan makanan, waktu tunggu, informasi yang diberikan, serta layanan secara keseluruhan. Tingginya rasa puas ini mendorong minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan RSUD Labuang Baji. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang ditawarkan. Peneliti berpendapat bahwa responden yang mempersepsi ketepatan kedatangan dokter baik memiliki potensi untuk menunjukkan minat kunjungan ulang. Responden yang memiliki persepsi baik tentang ketepatan waktu dokter dan petugas kesehatan yang selalu memberikan informasi tanpa diminta menunjukkan bahwa mereka memiliki potensi untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, pihak RSUD Labuang Baji perlu mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan agar pelayanan di masa mendatang menjadi lebih baik dengan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis chi-square, dapat diketahui bahwa pada dimensi kepuasan, terdapat 1 responden yang kurang puas dan 3 responden yang puas. Pada dimensi cukup,



terdapat 6 responden yang kurang puas dan 9 responden yang puas. Dengan demikian, nilai $p = 0,015 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kembali kunjungan pada RSUD Labuang Baji Makassar. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan dengan kinerja yang ditawarkan. Peneliti berpendapat bahwa responden yang mempersepsikan ketepatan kedatangan dokter baik memiliki potensi untuk menunjukkan minat kunjungan ulang. Responden yang memiliki persepsi baik tentang ketepatan kedatangan dokter dan petugas kesehatan yang selalu memberikan informasi tanpa diminta menunjukkan bahwa mereka memiliki potensi untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, pihak RSUD Labuang Baji perlu lebih meningkatkan dan mempertahankan penilaian responden terhadap minat untuk kunjungan kembali. Komunikasi yang baik dan perhatian dari petugas kepada pasien dan keluarga sangat penting, karena ketidakpuasan pasien sering kali disebabkan oleh komunikasi yang gagal antara petugas dan pasien (Emilia, 2016). Berdasarkan beberapa teori dan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya, yang kemudian dapat mempengaruhi kunjungan berikutnya. Oleh karena itu, kualitas jasa atau pelayanan perlu dijaga agar tidak menurun dan mengakibatkan konsumen beralih ke jasa yang ditawarkan oleh pesaing.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek perhatian dan minat kembali terhadap kepuasan, dengan nilai $0.003 < 0.05$. Selain itu, ada pengaruh signifikan antara aspek penerimaan dan minat kembali terhadap kepuasan, yaitu $0.000 < 0.05$. Aspek komunikasi juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat kembali pada kepuasan, dengan nilai $0.002 < 0.05$. Di samping itu, aspek kerja sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kembali pada kepuasan, dengan nilai $0.000 < 0.05$. Aspek tanggung jawab pun menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat kembali pada kepuasan, yaitu $0.005 < 0.05$. Terdapat juga pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kembali dengan nilai $0.000 < 0.05$. Selain itu, minat kembali berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $0.015 < 0.05$. Diharapkan agar perhatian terhadap minat kembali dapat meningkat untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Diharapkan pula agar penerimaan terhadap minat kembali dapat ditingkatkan untuk kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Selain itu, diharapkan adanya peningkatan komunikasi yang berpengaruh pada minat kembali terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Referensi

- Admin, & Helsy Desvitasisari. (2021). Analisis pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSI Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 11(21), 35–41.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang* (Tesis, Universitas Diponegoro Semarang).
- Aditama, Y. T. (2002). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Alim, M. C., Indar, I., & Harmiati. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*.
- Asih, E. P. (2014). *Paham JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)*. Pejaten: CV. Komunitas Pejaten Mediatama.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan praktis sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kembali pasien pada rumah sakit umum daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(03), 81-91. <https://doi.org/10.12345/ihj.v1i3.41>
- Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V., Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). *Jurnal Ilmiah M-progress*, 12(2), 132–138.

Departemen Kesehatan RI. (2007). *Sistem kesehatan nasional*. Jakarta: Balitbang, Depkes RI.

Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 282-288. <http://example.com/241-Article-Text-1739-1-10-20230111.pdf>

Kemenkes. (2022). *Indikator mutu nasional*. <https://mutufasyankes.kemkes.go.id/simar>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: Prehalindo.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, P. (2014). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Naomi, P. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. <http://jurnal.upi.edu/file/prima>

Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*.

Profil Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. (2024).

Raheem, et al. (2014). Patients' satisfaction and quality health service: An investigation from private hospitals of Karachi, Pakistan. *Department of Business Administration & Commerce, Indus University, Karachi, Pakistan; Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, Pakistan*.

Sary, W. I., Rusydi, A. R., & Baharuddin, A. (2023). Pengaruh hubungan bauran pemasaran terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 15-29. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1202>

Sidy, Y. N., Pelayanan, D., & Primer, K. (2023). *Kebijakan penyelenggaraan klinik*.

Simamora, R. H. (2012). *Buku ajar manajemen keperawatan*. Jakarta: EGC.

Umi. (2024). *Pedoman penulisan tesis dan disertasi Makassar pascasarjana UMI*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Wulandari, R., & Anshori, A. R. (2022). Pelayanan medis di rumah sakit X, 147-152.

Yasin, R. A., & Salsabila, N. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: *Literature review*.