

## HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGGUL BERBASIS THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

**Laela Nur Rochma<sup>1</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember, Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Email: [laelanurrochma01@gmail.com](mailto:laelanurrochma01@gmail.com)

**Luh Titi Handayani<sup>2</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember, Dosen Keperawatan Medikal Bedah Fakultas Ilmu Kesehatan  
Email: [luhtiti@unmuhjember.ac.id](mailto:luhtiti@unmuhjember.ac.id)

**Rifqatul Husna<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember, Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Email: [rifqatulhusna23@gmail.com](mailto:rifqatulhusna23@gmail.com)

**Nikmatur Rohmah<sup>4</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember, Dosen Keperawatan Anak Fakultas Ilmu Kesehatan  
Email: [nikmaturrohmah@unmuhjember.ac.id](mailto:nikmaturrohmah@unmuhjember.ac.id)

### ABSTRAK

*Kepuasan merupakan salah satu indikator yang dapat membuktikan keberhasilan suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang akhirnya akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini menambahkan Theory of Planned behavior sebagai pendekatan untuk memprediksi niat dan perilaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Desain penelitian korelasional. Populasinya adalah pasien dewasa >19 tahun dalam 1 bulan terakhir tahun 2022 di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Tanggul sebanyak 612 pasien. Penentuan sampel dengan rumus Slovin dan ditentukan sejumlah 242. Sampling menggunakan quota sampling. Variabel independen adalah kepuasan dan variabel dependen adalah minat kunjungan ulang, pengumpulan data kepuasan menggunakan lembar kuisioner dengan metode servqual (Service Quality) dan variabel minat kunjungan ulang menggunakan lembar kuisioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis menggunakan spearman rho dengan ketentuan  $\alpha \leq 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan ( $p = <0,000$ ;  $r=0,718$ ). Arah hubungan positif dengan kekuatan hubungan kuat. Kepuasan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Semakin tinggi nilai kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan. Oleh karena itu perlu kebijakan untuk meningkatkan pelayanan di layanan kesehatan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan; Pasien Rawat Jalan; Minat Kunjungan Ulang.*

### ABSTRACT

*Satisfaction is one indicator that can prove the success of a service in providing services to customers. Puskesmas with good service quality will provide satisfaction which will eventually reuse the health services. This research adds the Theory of Planned behavior as an approach to predicting intention and behavior. This study aims to analyze the relationship between satisfaction and interest in repeat visits to outpatients at the Tanggul Health Center. Correlational research design. The population is adult patients >19 years in the last 1 month of 2022 at the Tanggul Health Center Outpatient Installation with a total of 612 patients. Determination of the sample with the Slovin formula and determined the number of 242. Sampling using quota sampling. The independent variable is satisfaction and the dependent variable is interest in repeat visits. Satisfaction data collection uses a questionnaire with the servqual method (Service Quality) and interest in repeat visits uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Analysis using spearman rho with conditions  $\alpha \leq 0.05$ . The results showed that there was a significant relationship between satisfaction and intention to revisit outpatients ( $p = <0.000$ ;  $r = 0.718$ ). Positive relationship direction with strong relationship strength. Satisfaction has an impact on the interest in repeat outpatient visits. The higher the value of*

Laela Nur Rochma dkk : hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tanggul berbasis theory of planned behavior

*satisfaction, the higher the interest in repeat visits to outpatients. Therefore, policies are needed to improve services in health services.*

*Keywords: satisfaction; outpatients; interest in repeat visits.*

---

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020). Sarana pelayanan puskesmas sebagian besar dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi kunjungan rawat jalan (Dinkes Jember 2021). Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap dengan tujuan pengamatan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya (Ruus, Tucunan, and Mandagi 2019). Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan pasien pulang (Sangkot et al. 2022). Puskesmas sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu (Dinkes Jatim 2020). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI 2016).

Kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan baik senang maupun perasaan kecewa, kepuasan akan muncul setelah membandingkan kinerja yang di dapatkan terhadap harapan atau ekspektasi.

Kepuasan menjadi salah satu indikator yang dapat membuktikan keberhasilan suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Sedangkan ketidakpuasan terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan (Maretta 2022). Lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (tangible), empati (empathy), kehandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) (Sari 2019).

Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Djuwa et al. 2020). Minat kunjungan ulang merupakan pemanfaatan kembali penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan maupun dalam bentuk kegiatan lain (Yasni, Narmi, and Putri 2020). Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh pengalaman yang di rasakan saat pertama kali berkunjung, sehingga kualitas pelayanan yang baik dapat menarik pasien untuk datang kembali tempat pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, apabila pasien tidak terpuaskan maka tidak menutup kemungkinan pasien tersebut untuk mengajukan keluhan menggugat, bahkan tidak akan melakukan kunjungan ulang di pelayanan kesehatan tersebut (Gusmawan, Haryadi, and Sutrisna 2020).

Studi pendahuluan pada tanggal 13 Desember 2022 di Puskesmas Tanggul dengan melakukan wawancara kepada 10 orang pasien rawat jalan, didapatkan 7

orang pasien merasa puas dan 7 orang pasien tersebut berminat melakukan kunjungan ulang. Kemudian 3 orang pasien merasa tidak puas dikarenakan waktu pendaftaran yang cukup lama dan obat yang tersedia masih kurang lengkap, 1 dari 3 pasien yang merasa tidak puas masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan 2 pasien tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Tanggul. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan dan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian korelasional, dengan pendekatan cross-sectional. Populasinya adalah pasien dewasa >19 tahun dalam 1 bulan terakhir tahun 2022 di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Tanggul sebanyak 612 pasien. Penentuan sampel dengan rumus Slovin dan ditentukan sejumlah 242. Sampling menggunakan quota sampling. Pengumpulan data pada 12 Mei-5 Juni 2023. Alat pengumpulan data menggunakan lembar kuisisioner. Variable independen adalah kepuasan dan variable dependen adalah minat kunjungan ulang.

Variable kepuasan didefinisikan sebagai wujud perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari pelayanan yang diperoleh. Kuisisioner kepuasan terdiri dari lima dimensi mutu, antara lain: keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kuisisioner kepuasan terdiri dari 25 pertanyaan, masing-masing dimensi memiliki 5 pertanyaan. Pilihan jawaban dalam skala likert 1-3 terdiri dari sangat puas, puas, dan tidak puas. Variabel minat kunjungan ulang didefinisikan sebagai respon perilaku

terhadap objek yang menunjukkan keinginan untuk melakukan pembelian atau kunjungan ulang. Kuisisioner minat kunjungan ulang terdiri 10 pertanyaan. Pilihan jawaban dalam skala likert 1-3 terdiri dari sangat berminat, berminat, dan tidak berminat. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden. Hasil uji validitas nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  hitung ( $r = 0,361$ ) sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Uji reliabilitas didapatkan nilai  $\alpha$  cronbach 0,931, sehingga kuisisioner dinyatakan reliabel.

Analisis data dilakukan dalam bentuk katagorik. Penentuan katagori ditentukan dengan cara menghitung selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah dibagi jumlah kelas (3). Hasilnya digunakan sebagai jarak antar kelas dari nilai terendah sampai dengan tertinggi. Analisis data untuk mengetahui hubungan antara dua variabel berskala katagorik menggunakan uji Korelasi Spearman rho. Uji hipotesis dilakukan dengan menginterpretasikan nilai signifikan ( $p$ ) untuk uji satu arah, jika  $p$  kurang dari atau sama dengan nilai  $\alpha$  (0.05) berarti hubungan signifikan. Koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan. Tanda positif (+) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin meningkat nilai kepuasan maka minat kunjungan ulang ikut meningkat. Tanda negatif (-) menunjukkan hubungan berkebalikan, artinya semakin meningkat suatu variabel maka variabel lainnya semakin menurun. Kekuatan hubungan dinilai dari nilai  $r$  hitung (koefisien korelasi) yang bergerak dari -1 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1, hubungan semakin kuat.

Penelitian ini telah mendapat keterangan layak etik dari komisi etik penelitian kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dengan Nomor.

Laela Nur Rochma dkk : hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas tanggul berbasis theory of planned behavior

0187/KEPK/FIKES/XII/2023. Penerapan prinsip etik dalam penelitian ini antara lain: menghormati harkat martabat manusia (respect for persons), berbuat baik (beneficence) dan tidak merugikan (non-maleficence), dan keadilan (justice) yaitu memperlakukan setiap orang (sebagai pribadi otonom) sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1**  
**Data Demografi Responden (n=242)**

No	Variabel	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
<b>1</b>	<b>Usia*</b>		
	Mean	38,34	
	Minimum	20	
	Maximum	63	
<b>2</b>	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki laki	104	43
	Perempuan	138	57
<b>3</b>	<b>Riwayat pendidikan</b>		
	Tidak sekolah	8	3,3
	SD	29	12
	SMP	81	33,5
	SMA	102	42,1
	Perguruan tinggi/ akademik	22	9,1
<b>4</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Pelajar/ mahasiswa	20	8,3
	Belum/ tidak bekerja	69	28,5
	Pegawai negeri	12	5
	Karyawan swasta	14	5,8
	Pedagang/ wiraswasta	74	30,6
	Petani/ pekebun	32	13,2
	Buruh	19	7,9
Pensiunan/ purnawirawan	2	0,8	
<b>5</b>	<b>Status perkawinan</b>		
	Belum menikah	42	17,4
	Menikah	176	72,7
	Duda/ janda	24	9,9
<b>6</b>	<b>Riwayat kunjungan</b>		
	Pernah	186	76,9
	Belum pernah	56	23,1
<b>7</b>	<b>Jarak</b>		
	<1 KM	35	14,5
	1-5 KM	114	48,7
	>5 KM	93	47,1
<b>8</b>	<b>Biaya perawatan</b>		
	Asuransi pemerintah	238	98,3
	Asuransi swasta	1	0,4
	Umum	3	1,2

\*data numeric

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden rata-rata berusia 38,34. Jenis kelamin perempuan mendominasi dibandingkan dengan laki-laki. Pendidikan paling banyak adalah SMA dibandingkan riwayat pendidikan yang lain. Pedagang/ wiraswasta merupakan pekerjaan terbanyak. Status perkawinan didominasi menikah. Riwayat kunjungan terbanyak adalah pernah dibandingkan belum pernah. Jarak paling banyak adalah 1-5 KM. Biaya perawatan terbanyak adalah asuransi pemerintah.

**Tabel 2**  
**Crosstabulasi Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul**

Kategori	Minat kunjungan ulang			Total
	Tidak berminat	Berminat	Sangat berminat	
Tidak puas	3	4	0	7
Puas	11	140	15	166
Sangat puas	0	11	58	69
Total	14	155	73	242

Tabel 2 menunjukkan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang. Hasil tersebut menunjukkan kepuasan pasien paling banyak adalah kategori puas dan berminat sebanyak 140 responden.

**Tabel 3**  
**Analisis Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul**

Variabel independen	Variabel dependen	r	p
Kepuasan	Minat kunjungan ulang	0,718	0,000

Tabel 3 menjelaskan bahwa kepuasan berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Arah hubungan positif menunjukkan semakin tinggi kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang. Kekuatan hubungan kuat. Hubungan kepuasan berhubungan positif dengan minat kunjungan ulang. Arah hubungan positif menunjukkan menunjukkan semakin tinggi

tingkat minat kunjungan ulang. Kekuatan hubungan dalam kategori kuat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berhubungan positif dengan minat kunjungan ulang. Semakin tinggi kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang. Kekuatan hubungan dalam kategori kuat. Berdasarkan Theory Of Planned Behavior seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tergantung dari niat orang tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa niat berperilaku seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sikap terhadap perilaku. Sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward behavior*) merupakan sebuah bentuk penilaian seseorang terhadap suatu benda, orang, institusi, kejadian, perilaku yang telah dilakukan. Penilaian tersebut bisa berupa penilaian positif atau negative (Amanda and Restuti 2018). Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima (Effendi and Junita 2019). Kepuasan pasien sebagai wujud perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari layanan kesehatan yang telah diperoleh (Arnaya and Nirvana 2020).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa puas kepada pasien (Nuraini et al. 2021). Lima dimensi pengukuran kualitas layanan, yaitu: realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para

staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan, empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tenda, Tampi, and Rogahang 2021). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, namun apabila yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas tersebut (Amiruddin et al. 2021). Hasil penelitian ini mendukung penelitian di RSUD Tenriawaru Bone bahwa kepuasan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Abbas et al. 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Baharza and Putri 2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang dengan hasil  $p\text{ value}=0,000$ . Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan kesehatan. Perilaku pembeli dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan minat. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk atau jasa yang mereka terima maka akan membeli ulang kembali (Nahak and Korbaffo 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Hemadeh et al. 2018) di Lebanon menyatakan bahwa komunikasi pasien-penyedia, kompetensi penyedia layanan kesehatan, dan kualitas pendidikan kesehatan merupakan prediktor kuat untuk kepuasan.

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien di unit rawat jalan. Semakin tinggi nilai kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan. Oleh karena itu perlu kebijakan untuk meningkatkan pelayanan di layanan kesehatan.

## SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan evaluasi tentang kepuasan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang telah diharapkan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. Dan bagi peneliti selanjutnya mampu mengembangkan dan memperluas penelitian dengan melibatkan pengukuran variable baik layanan medis dan non medis, kepercayaan dan loyalitas dengan menggunakan pendekatan dan analisis lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penelitian sehingga penelitian “Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul Berbasis Theory Of Planned Behavior” dapat berjalan dengan lancar dan menjadi media informasi serta pembelajaran bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

Abbas, Jasmin, Een Kurnaesih, Reza Aril Ahri, Fairus Prihatin Idris, and Andi Muhammad. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Tenriawaru Bone.” *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* 4(3):52–69. doi: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>.

Amanda, Kurnia Rizki, and MI Mitha Dwi Restuti. 2018. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Sistem Informasi Terkomputerisasi Pada UKM (Pendekatan Theory of Planned Behavior).” *Jurnal Akuntansi Maranatha* 9(1):23–33. doi: 10.28932/jam.v9i1.489.

Amiruddin, Eky Endriana, Nima Meilani, Muhamad Subhan, and Rahmat Rahmat. 2021. “Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Lowu-Lowu.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)* 3(2):99–108. doi: 10.36590/jika.v3i2.158.

Arnaya, Agung Aditya, and I. Wayan Nirvana. 2020. “Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I.” *Jurnal Medika Udayana* 9(9):105–13. doi: <https://doi.org/10.24843/MU.2020.V09.i9.P18>.

Baharza, Satria Nandar, and Dian Utama Pratiwi Putri. 2020. “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara.” *Manuju: Malhayati Nursing Journal* 2(2):366–75.

Dinkes Jatim. 2020. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2020*. Surabaya: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Dinkes Jember. 2021. *Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2020*. Jember: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.

Djuwa, Aloysius S. S., Masrida Sinaga, and Dominirsep O. Dodo. 2020. “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan

- Kota Raja.” *Media Kesehatan Masyarakat* 2(2):24–32. doi: 10.35508/mkm.v2i2.2850.
- Effendi, Kevin, and Stella Junita. 2019. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019.” *Excellent Midwifery Journal* 3(2):82–90.
- Gusmawan, Firman, Haryadi Haryadi, and Eman Sutrisna. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 21(4). doi: 10.32424/jeba.v21i4.1544.
- Hemadeh, Randa, Rawan Hammoud, Ola Kdouh, Tarek Jaber, and Lea Ammar. 2018. “Patient Satisfaction with Primary Healthcare Services in Lebanon.” *International Journal of Health Planning and Management* 34(1):e423–35. doi: 10.1002/hpm.2659.
- Kemendes RI. 2016. *Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan*.
- Maretta, Betty. 2022. “Literature Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas.” 3(6):684–98.
- Nahak, Aseria, and Anita Restu Korbaffo. 2022. “Literatur Review : Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Melakukan Kunjungan Ke Puskesmas.” 3(1):52–59. doi: <https://doi.org/10.30994/jhsc.v3i1.160>.
- Nuraini, Ani, Ida Nurmawati, Rossalina Adi Wijayanti, and Ervina Rachmawati. 2021. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo.” *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 2(4):471–80. doi: 10.25047/j-remi.v2i4.2310.
- Ruus, Andreas Aprilio Staygers, Ardiansa A. T. Tucunan, and Chreisy K. F. Mandagi. 2019. “Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder.” *Jurnal KESMAS* 8(7):402–8.
- Sangkot, Hartaty Sarma, Ulimaz Latifah, Endang Sri Dewi Hastuti Suryandari, and Avid Wijaya. 2022. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun.” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 10(2):141–47. doi: 10.14710/jmki.10.2.2022.141-147.
- Sari, Lisa Novita; Erpidawati; Susanti Elsi. 2019. “Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *Jurnal Menara Medika* 1(2):124–30.
- Tenda, Angela Ketrin Sinaga, Johny R. .. Tampi, and Joula J. Rogahang. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu.” *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* 02(7):576–81.
- Yasni, Yuli, Narmi, and Linda Ayu Rizka Putri. 2020. “Hubungan Marketing Mix Terhadap Kunjungan Ulang Pasien.” *Jurnal Keperawatan* 04(04):22–35. doi: <https://doi.org/10.46233/jk.v4i02.438>.