

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Mediasi Kepercayaan Pada Puskesmas di Kabupaten Bondowoso

Analysis Of The Influence Of Service Quality and Health Center Image On Patient Satisfaction With Trust As A Mediator At Health Centers In Bondowoso Regency

Jerry Hartina Adi Saputri, Agustin Hari Prastyowati, Tamriatin Hidayah

Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember

Email: jerryhartina82@gmail.com, agustin@itsm.ac.id, titin@stie-mandala.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan publik, sehingga kualitas layanan dan citra institusi menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pasien. Namun, hasil survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Bondowoso menunjukkan masih tingginya penilaian pada kategori "baik", khususnya pada aspek kewajaran biaya dan kecepatan pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya tantangan dalam memenuhi ekspektasi pasien secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan di 25 Puskesmas di Kabupaten Bondowoso dengan populasi 976.324 pasien pada tahun 2024. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 400 responden yang didistribusikan secara proporsional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pasien berusia minimal 17 tahun dan telah mendapatkan layanan minimal dua kali. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Smart PLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Kepercayaan terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan citra dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; Citra Puskesmas; Kepercayaan; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Community health centers (Puskesmas) serve as the frontline of public healthcare services, making service quality and institutional image crucial factors in achieving patient satisfaction. However, results from the patient satisfaction survey in Bondowoso Regency indicate that many evaluations remain in the "fairly good" category, particularly concerning service fees and timeliness. This reflects persistent challenges in meeting patients' expectations optimally. The objective of this study is to analyze the effect of service quality and Puskesmas image on patient satisfaction, with trust as a mediating variable. The research was conducted across 25 Puskesmas in Bondowoso Regency with a population of 976,324 patients in 2024. The sample was determined using the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in 400 respondents proportionally distributed across the Puskesmas. The sampling technique employed was purposive sampling, with criteria including patients aged at least 17 years and

having received services at least twice. The study applied a descriptive quantitative approach, and data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart PLS 4.0. The findings reveal that both service quality and Puskesmas image have a significant effect on patient trust and satisfaction. Moreover, trust effectively mediates the relationship between service quality, institutional image, and patient satisfaction.

Keywords: Service Quality; Puskesmas Image; Trust; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan institusi fundamental dalam sistem kesehatan Indonesia yang berperan sebagai penyedia layanan kesehatan primer dan ujung tombak pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan. Sebagai unit pelaksana teknis dinas kabupaten, fungsi strategis Puskesmas meliputi penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama, yang didukung oleh instrumen manajemen seperti Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dan mekanisme penjaminan mutu. Dalam konteks Kabupaten Bondowoso, dengan 25 Puskesmas yang tersebar di 23 kecamatan, kinerja institusi-institusi ini menjadi penentu utama aksesibilitas dan kualitas kesehatan masyarakat setempat.

Evaluasi kinerja Puskesmas dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat yang diamanatkan secara hukum oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Data survei di Bondowoso dari tahun 2023 hingga 2024 mengungkapkan narasi yang kompleks: meskipun terdapat tren peningkatan secara agregat, analisis mendetail terhadap setiap indikator justru menyingkap tantangan struktural yang mendalam. Dua aspek kritikal kecepatan waktu pelayanan dan kewajaran biaya menjadi titik lemah yang paling menonjol. Tingginya persentase responden yang secara konsisten hanya memberikan penilaian "baik" (skor 3) pada kedua indikator ini, dan bukan "sangat baik" (skor 4), merupakan sinyal alarm. Dalam teori kualitas layanan Tjiptono (2018), hal ini mencerminkan kegagalan dalam memenuhi dua dimensi kunci: daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) dalam memberikan layanan yang efisien dan transparan. Nilai "baik" yang stagnan ini bukanlah pencapaian, melainkan indikator bahwa harapan masyarakat (*expectation*) belum terpenuhi atau dilampaui, yang dalam teori kepuasan Muninjaya (2018) merupakan kondisi fundamental untuk terciptanya kepuasan.

Kompleksitas permasalahan ini semakin nyata ketika data kuantitatif survei dikorelasikan dengan data kunjungan pasien. Fluktuasi jumlah kunjungan yang dramatis dan tidak merata antar puskesmas seperti penurunan drastis di Puskesmas Tapen setelah sebelumnya melonjak, atau pertumbuhan yang stabil di Puskesmas Cermee mengisyaratkan bahwa faktor penentu kepuasan dan loyalitas masyarakat tidaklah sederhana. Fluktuasi ini tidak dapat dijelaskan semata-mata oleh faktor demografis atau epidemiologis. Di sinilah teori tentang citra institusi (Ruslan, 2016) dan kepercayaan (Satrianegara, 2018) memberikan penjelasan yang lebih mendalam. Citra institusi, yang didefinisikan sebagai persepsi kolektif masyarakat terhadap kredibilitas dan kinerja suatu organisasi, terbukti secara empiris menjadi prediktor kepuasan yang lebih konsisten dan kuat dibandingkan kualitas layanan itu sendiri

(Setyawati et al., 2018; Afrizal, 2018). Citra positif menciptakan "modal sosial" yang dapat memoderasi pengalaman negatif sesekali pasien. Sementara itu, kepercayaan yang dibangun melalui konsistensi, kompetensi, komunikasi, dan empati petugas (Bustami, 2016) berfungsi sebagai perekat yang mempertahankan hubungan dengan masyarakat bahkan ketika terjadi kesenjangan pelayanan.

Oleh karena itu, solusi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Bondowoso harus bergerak melampaui pendekatan teknis-operasional semata. Sebuah pendekatan strategis-integratif mutlak diperlukan. Pertama, intervensi pada level teknis harus menyalurkan akar permasalahan kecepatan dan biaya, misalnya dengan merasionalisasi prosedur, digitalisasi antrian, dan meningkatkan transparansi tarif. Kedua, dan yang lebih penting, adalah membangun strategi komunikasi publik dan manajemen reputasi yang proaktif untuk membentuk citra puskesmas yang modern, dapat dipercaya, dan peduli. Ketiga, investasi pada pembangunan kapasitas SDM, khususnya dalam *soft skills* komunikasi dan empati, sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan secara organik dari setiap interaksi dengan pasien. Dengan menyinergikan ketiga pilar ini perbaikan layanan, pembangunan citra, dan penanaman kepercayaan puskesmas di Kabupaten Bondowoso tidak hanya akan mencatatkan peningkatan angka dalam survei kepuasan, tetapi yang lebih utama adalah membangun fondasi yang berkelanjutan untuk menjadi institusi kesehatan yang *truly community-oriented* dan *resilient* dalam menghadapi berbagai tantangan di masa depan.

Fakta bahwa sebagian besar penilaian masih berada pada kategori "baik" menunjukkan adanya gap dalam pencapaian pelayanan optimal. Aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keterjangkauan biaya, serta kualitas komunikasi menjadi titik perhatian utama yang harus ditingkatkan. Dalam rangka menanggapi permasalahan tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan utama, di antaranya: apakah kualitas layanan dan citra puskesmas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien? apakah kualitas layanan dan citra puskesmas juga memengaruhi kepercayaan pasien? serta, apakah kepercayaan pasien memiliki pengaruh langsung atau menjadi variabel intervening terhadap kepuasan pasien? Berdasarkan rumusan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi, sekaligus menyusun model konseptual sebagai solusi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bondowoso.

Manfaat penelitian ini bersifat holistik. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya ilmu pengetahuan dengan mengonfirmasi, merekonsiliasi, dan mengontekstualisasikan teori. Secara praktis, penelitian ini berfungsi sebagai *diagnostic tool* dan *guidance* yang sangat berharga bagi para pengambil kebijakan dan pelaksana layanan untuk melakukan perbaikan yang tepat sasaran, efisien, dan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di 25 puskesmas yang tersebar di seluruh Kabupaten Bondowoso. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien puskesmas yang mendapatkan

layanan pada tahun 2024 dengan total 976.324 pasien. Sampel ditentukan sebanyak 400 responden menggunakan rumus slovin dengan margin of error 5%, kemudian didistribusikan secara proporsional ke seluruh puskesmas (rata-rata 16 responden per puskesmas). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun dan pernah mendapatkan layanan di puskesmas minimal dua kali.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan verifikatif untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Smart PLS 4*, yang cocok untuk model kompleks dan data non-normal. Analisis dibagi dalam: Statistik deskriptif, Statistik inferensial, Analisis outer model, analisis inner model, dan Uji Sobel.

HASIL

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening, menggunakan *Partial Least Square* (PLS) pada 400 responden pasien dari 25 Puskesmas di Kabupaten Bondowoso.

Statistik Deskriptif

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, berusia 26–35 tahun, berpendidikan SMA, dan memiliki frekuensi kunjungan 2–5 kali ke puskesmas. Secara umum, skor rata-rata untuk semua variabel berada pada kategori "baik", menandakan bahwa pelayanan puskesmas dinilai cukup memuaskan oleh responden.

Analisis Outer Model

Pada tahap pengujian outer model, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,7, *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5, serta nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki validitas konvergen dan reliabilitas internal yang baik, sehingga dapat dinyatakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel memiliki loading factor > 0,7, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5, serta nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,7, menandakan bahwa instrumen penelitian layak dan dapat dipercaya.

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen (*outer loading*)

Indikator	X₁	X₂	Z	Y	Keterangan
	Kualitas layanan	Citra Puskesmas	Kepercayaan pasien	Kepuasan pasien	
X1.1	0,935				Valid
X1.2	0,927				Valid
X1.3	0,905				Valid

X1.4	0,870	Valid
X1.5	0,801	Valid
X2.1	0,944	Valid
X2.2	0,918	Valid
X2.3	0,915	Valid
X2.4	0,912	Valid
Z1	0,931	Valid
Z2	0,896	Valid
Z3	0,934	Valid
Z4	0,927	Valid
Y1	0,875	Valid
Y2	0,912	Valid
Y3	0,896	Valid
Y4	0,890	Valid
Y5	0,936	Valid
Y6	0,873	Valid
Y7	0,917	Valid
Y8	0,942	Valid
Y9	0,927	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti (2025)

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
X ₁ . Kualitas layanan	0,933	Reliabel
X ₂ . Citra Puskesmas	0,941	Reliabel
Z Kepercayaan pasien	0,973	Reliabel
Y Kepuasan pasien	0,933	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Analisis Inner Model

Selanjutnya, hasil analisis inner model menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *t* sebesar 2,567 dan *p* sebesar 0,011. Sebaliknya, citra Puskesmas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (*t* = 0,743; *p* = 0,458). Namun, baik kualitas layanan maupun citra Puskesmas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, masing-masing dengan *t* sebesar 4,367 (*p* = 0,000) dan 3,299 (*p* = 0,001). Selain itu, kepercayaan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh *t* sebesar 6,309 dan *p* sebesar 0,000.

Tabel 3. Analisis Persamaan Struktural (*Inner model*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistich (O/STDEV)	P Values
X ₁ . Kualitas layanan ->	0,363	0,368	0,127	2,867	0,004
Z Kepercayaan pasien					
X ₁ . Kualitas layanan ->	0,333	0,333	0,101	3,323	0,000
Y Kepuasan pasien					
X ₂ . Citra Puskesmas ->	0,597	0,598	0,127	4,714	0,000

Z Kepercayaan pasien					
X ₂ . Citra Puskesmas ->	0,457	0,467	0,113	4,140	0,000
Y Kepuasan pasien					
Z Kepercayaan pasien ->	0,392	0.389	0,127	3,749	0,000
Y Kepuasan pasien					

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Nilai R² sebesar :

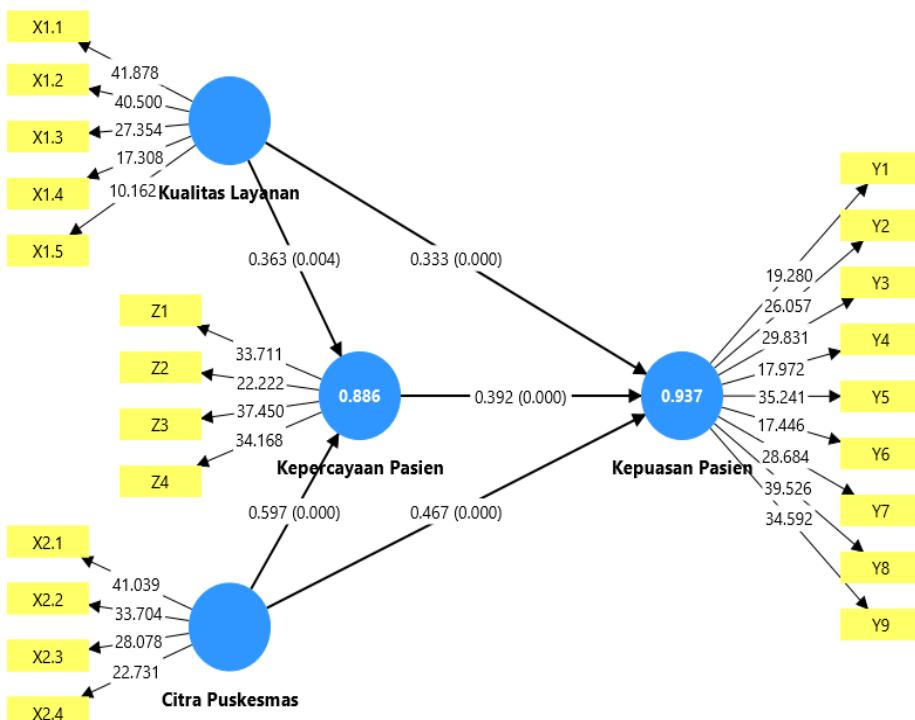
0,507 untuk kepercayaan pasien → menunjukkan 50,7% varians dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan citra Puskesmas

0,650 untuk kepuasan pasien → menunjukkan 65% varians dijelaskan oleh kualitas layanan, citra Puskesmas, dan kepercayaan pasien.

Secara tidak langsung, kepercayaan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, serta antara citra Puskesmas dan kepuasan pasien. Hasil ini menegaskan pentingnya kepercayaan sebagai penghubung antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat kepuasan yang dirasakan, dan memberikan landasan strategis dalam perbaikan mutu layanan kesehatan di Puskesmas.

Analisis Jalur

Hasil Uji Hipotesis Penelitian Pengaruh Langsung



Gambar 1. Hasil Uji Model Struktural PLS

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan gambar diatas, hasil uji hipotesis menggunakan aplikasi *Smart PLS* disajikan dalam tabel seperti berikut ini :

Tabel 4. Uji Hipotesis Penelitian

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistich (1O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
X ₁ . Kualitas layanan -> Y Kepuasan pasien	0,333	0,333	0,101	3,323	0,000
X ₂ . Citra Puskesmas -> Y Kepuasan pasien	0,457	0,467	0,113	4,140	0,000
X ₁ . Kualitas layanan -> Z Kepercayaan pasien	0,363	0,368	0,127	2,867	0,004
X ₂ . Citra Puskesmas -> Z Kepercayaan pasien	0,597	0,598	0,127	4,714	0,000
Z Kepercayaan pasien -> Y Kepuasan pasien	0,392	0,389	0,127	3,749	0,000

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil Uji Hipotesis Penelitian Pengaruh Tidak Langsung

Penyajian tabel uji hipotesis penelitian (pengaruh tidak langsung) disajikan dalam berikut :

Tabel 5. Uji Hipotesis Penelitian Melalui Intervening

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistich (1O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
X ₁ . Kualitas layanan -> Y Kepuasan pasien -> Z Kepercayaan pasien ->	0,142	0,139	0,053	2,692	0,007
X ₂ . Citra Puskesmas -> Y Kepuasan pasien -> Z Kepercayaan pasien	0,234	0,233	0,090	2,600	0,009

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

PEMBAHASAN

Kepercayaan pasien menjadi tolak ukur untuk mengembangkan serta meningkatkan kepuasan pasien pasien Puskesmas di Kabupaten Bondowoso kedepannya. Kepercayaan pasien dapat menjadi mediasi dari efek korelasi antara variabel kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap kepuasan, hal ini dapat menunjukkan hubungan antara kepercayaan pasien dan kepuasan pasien Puskesmas di Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor seperti kualitas layanan dan citra puskesmas dalam menentukan tingkat kepercayaan pasien utamanya untuk meningkatkan kesadaran

mengenai kepuasan pasien Puskesmas di Kabupaten Bondowoso.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan koefisien positif sebesar 0,333 dan p-value 0,000 ($<0,05$). Temuan ini konsisten dengan karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif (17-40 tahun sebesar 74,8%) dan berpendidikan menengah (SMA 66,8%), yang umumnya memiliki ekspektasi rasional terhadap kualitas layanan kesehatan. Statistik deskriptif memperlihatkan bahwa indikator kualitas layanan seperti responsiveness (96,6% respon positif) dan assurance (97,8%) mendapat penilaian sangat baik, yang berkorelasi dengan tingginya tingkat kepuasan pasien pada berbagai aspek pelayanan.

Penelitian terdahulu secara kuat mendukung temuan ini. Wididana (2016) dan Setyawati et al. (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama ketika diukur melalui dimensi keandalan dan daya tanggap. Hasil penelitian Victorya et al. (2024) juga menunjukkan pola serupa dalam konteks layanan telemedicine, di mana kualitas layanan berperan sebagai mediator antara kepercayaan dan kepuasan. Di Puskesmas Bondowoso, hal ini tercermin dari tingginya persentase kepuasan pada indikator kompetensi pelaksana (97,8%) dan perilaku pelaksana (97,3%), yang menunjukkan keterkaitan erat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Temuan ini semakin diperkuat oleh penelitian Putri (2023) dan Ratnasari (2021) yang menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan, tetapi juga membentuk persepsi positif yang berkelanjutan. Data frekuensi kunjungan responden (46,5% selama 2-5 tahun dan 28,7% selama 5-10 tahun) menunjukkan bahwa pengalaman kumulatif dengan layanan yang berkualitas berkontribusi pada pembentukan kepuasan jangka panjang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan determinan kunci kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer, khususnya ketika dievaluasi melalui berbagai dimensi pelayanan yang komprehensif.

Pengaruh Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan bahwa citra Puskesmas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan koefisien positif sebesar 0,457 dan p-value 0,000 ($<0,05$). Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan pengguna jangka panjang (75,2% telah menjadi pasien selama 2-10 tahun), yang memungkinkan mereka untuk membentuk persepsi yang komprehensif tentang citra institusi. Statistik deskriptif memperkuat hasil ini, di mana indikator citra Puskesmas seperti *personality* (97,0% respon positif) dan *corporate identity* (96,3%) mendapat penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa citra positif Puskesmas tidak hanya memengaruhi kepercayaan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien melalui persepsi nilai dan identitas institusi yang kuat.

Penelitian terdahulu memberikan dukungan yang konsisten terhadap temuan ini.

Jatmiko et al. (2018) menemukan bahwa citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepercayaan. Hasil serupa dilaporkan oleh Setyawati et al. (2018), yang menegaskan bahwa citra institusi merupakan variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien dibandingkan faktor lainnya seperti fasilitas dan harga. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, tingginya persentase kepuasan pada aspek produk spesifikasi pelayanan (97,8%) dan sarana prasarana (96,3%) mencerminkan bahwa citra positif institusi turut membentuk harapan dan evaluasi pasien terhadap layanan yang diterima.

Lebih lanjut, penelitian Triartomo et al. (2024) dan Wijaya et al. (2024) menunjukkan bahwa citra institusi kesehatan berperan sebagai fondasi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Di Puskesmas Bondowoso, hal ini tercermin dari tingginya proporsi pasien rawat jalan (85,8%), yang mengindikasikan bahwa citra positif berhasil menciptakan loyalitas dan kepuasan berkelanjutan. Dengan demikian, temuan ini memperkuat pemahaman bahwa citra institusi bukan hanya aspek permukaan, melainkan faktor strategis yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pasien melalui pembentukan persepsi dan pengalaman pelayanan yang positif.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien (Z), dengan nilai koefisien positif (0,363) dan p-value 0,004 (<0,05). Temuan ini konsisten dengan karakteristik responden yang didominasi oleh pasien perempuan (77,8%) dan kelompok usia produktif (31-40 tahun sebesar 37,8%), yang cenderung lebih kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Mayoritas responden berpendidikan SMA (66,8%), menunjukkan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mengevaluasi kualitas layanan secara objektif. Statistik deskriptif memperlihatkan bahwa indikator kualitas layanan, seperti *responsiveness* (96,6% respon positif) dan *assurance* (97,8%), dinilai sangat baik, yang turut mendorong terbentuknya kepercayaan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa ketanggapan petugas dan keyakinan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti Wididana (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, dengan kepuasan sebagai mediator parsial. Selain itu, Jatmiko et al. (2018) menemukan bahwa kualitas layanan tidak hanya memengaruhi kepercayaan secara langsung, tetapi juga melalui citra institusi. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, citra institusi juga dinilai tinggi, terutama pada aspek *personality* (97,0% respon positif) dan *reputation* (96,6%), yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan pasien. Penelitian Victorya et al. (2024) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kepercayaan dan kepuasan pasien.

Lebih lanjut, hasil ini diperkuat oleh penelitian Aljumah et al. (2020) yang menyatakan

bahwa kualitas layanan merupakan prediktor signifikan bagi kepercayaan pasien, terutama dalam konteks layanan kesehatan berkelanjutan. Tingginya persentase responden yang telah menjadi pasien Puskesmas selama 2–10 tahun (75,2%) menunjukkan bahwa pengalaman jangka panjang dengan layanan yang konsisten berkontribusi pada pembentukan kepercayaan. Temuan ini juga selaras dengan Ratnasari (2021) yang menegaskan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pasien saling terkait dalam membentuk persepsi positif terhadap institusi kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya memengaruhi kepercayaan secara langsung, tetapi juga melalui faktor-faktor pendukung seperti citra institusi dan pengalaman pasien.

Pengaruh Citra Puskesmas Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa citra puskesmas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien (Z), dengan koefisien positif sebesar 0,597 dan p-value 0,000 ($<0,05$). Temuan ini sejalan dengan karakteristik responden, di mana mayoritas pasien telah menjadi pengguna layanan Puskesmas dalam jangka menengah hingga panjang (46,5% selama 2–5 tahun dan 28,7% selama 5–10 tahun). Pengalaman jangka panjang ini memungkinkan pasien untuk mengevaluasi citra puskesmas secara komprehensif, mencakup aspek seperti reputasi dan identitas institusi. Statistik deskriptif memperkuat hal ini, di mana indikator citra puskesmas seperti reputation (96,6% respon positif) dan *corporate identity* (96,3%) dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam membangun citra positif berperan krusial dalam memperkuat kepercayaan pasien.

Penelitian terdahulu juga mendukung temuan ini. Jatmiko et al. (2018) menemukan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, sekaligus berperan sebagai mediator antara kualitas layanan dan kepercayaan. Hasil serupa dilaporkan oleh Triartomo et al. (2024), yang menyatakan bahwa citra institusi kesehatan berkontribusi langsung terhadap pembentukan kepercayaan pasien, terutama ketika didukung oleh keterlibatan pasien yang aktif. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, tingginya penilaian terhadap aspek value (96,8% respon positif) dan personality (97,0%) mencerminkan bahwa nilai-nilai dan kepribadian institusi yang ditampilkan secara konsisten mampu menumbuhkan keyakinan pasien terhadap kredibilitas Puskesmas.

Selain itu, penelitian Aljumah et al. (2020) dan Wijaya et al. (2024) menegaskan bahwa citra institusi tidak hanya memengaruhi kepercayaan secara langsung, tetapi juga berinteraksi dengan faktor lain seperti kualitas layanan. Di Puskesmas Bondowoso, hal ini tercermin dari tingginya persentase pasien rawat jalan (85,8%), yang menunjukkan bahwa citra positif puskesmas berhasil menarik minat masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan kesehatan dasar. Dengan demikian, temuan ini memperkuat pemahaman bahwa citra institusi yang baik merupakan fondasi penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien, terutama dalam konteks fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan bahwa kepercayaan pasien (Z) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan koefisien positif sebesar 0.392 dan p-value 0.000 (<0.05). Temuan ini konsisten dengan karakteristik responden dimana mayoritas pasien (96.3%) memberikan penilaian positif terhadap indikator kepercayaan seperti integrity dan ability. Statistik deskriptif menunjukkan bahwa dimensi kepercayaan yang meliputi benevolence (97.3% respon positif) dan willingness to depend (94.8%) mendapat penilaian sangat tinggi, yang secara kuat berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien pada berbagai aspek pelayanan.

Penelitian terdahulu memberikan dukungan yang kuat terhadap temuan ini. Aljumah et al. (2020) menemukan bahwa kepercayaan berperan sebagai moderator signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien. Victorya et al. (2024) juga melaporkan bahwa kepercayaan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan, tetapi juga dimediasi oleh kualitas layanan. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pada indikator penanganan pengaduan (97.8%) dan perilaku pelaksana (97.3%), yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berperan penting dalam membentuk evaluasi positif terhadap pengalaman pelayanan.

Temuan ini semakin diperkuat oleh penelitian Triartomo et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien mampu memediasi hubungan antara keterlibatan pasien dan kepuasan. Data frekuensi kunjungan responden (46.5% selama 2-5 tahun dan 28.7% selama 5-10 tahun) menunjukkan bahwa hubungan jangka panjang antara pasien dan Puskesmas telah membangun kepercayaan yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien merupakan faktor krusial yang tidak hanya memengaruhi kepuasan secara langsung, tetapi juga memperkuat hubungan antara berbagai variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Pasien

Hasil uji hipotesis keenam menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) melalui kepercayaan pasien (Z) sebagai mediator, dengan koefisien tidak langsung sebesar 0.142 dan p-value 0.007 (<0.05). Temuan ini memperkuat model hubungan tidak langsung di mana kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan, tetapi juga melalui pembentukan kepercayaan pasien terlebih dahulu. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa 96.8% responden memberikan penilaian positif terhadap indikator kualitas layanan seperti *reliability* dan *responsiveness*, sementara 97.3% menilai tinggi aspek benevolence dan ability dalam kepercayaan terhadap Puskesmas. Hal ini membentuk rantai pengaruh yang jelas dari kualitas layanan → kepercayaan → kepuasan.

Penelitian terdahulu memberikan konfirmasi yang konsisten terhadap temuan ini.

Wididana (2016) menemukan bahwa kepuasan pasien memediasi sebagian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, sementara Victorya et al. (2024) menunjukkan pola mediasi serupa dalam konteks layanan telemedicine. Hasil penelitian Putri (2023) di klinik Denpasar juga mengungkap bahwa kepercayaan berperan sebagai mediator parsial antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, temuan ini semakin diperkuat oleh karakteristik responden dimana 75.2% merupakan pasien jangka menengah (2-10 tahun), yang memungkinkan terbentuknya hubungan kausal berantai antara kualitas layanan yang konsisten, kepercayaan yang terakumulasi, dan kepuasan yang berkelanjutan.

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa mekanisme mediasi ini bekerja melalui dua jalur utama : (1) kualitas layanan membangun kepercayaan melalui konsistensi pelayanan (*reliability* 96.8% positif) dan kompetensi petugas (*assurance* 97.8% positif), dan (2) kepercayaan yang terbentuk kemudian meningkatkan kepuasan melalui persepsi *benevolence* (97.3% positif) dan *willingness to depend* (94.8% positif). Pola ini sejalan dengan penelitian Aljumah et al. (2020) tentang wisata medis yang menekankan peran kepercayaan sebagai jembatan antara kualitas layanan dan outcome pasien. Dengan demikian, temuan ini tidak hanya mengkonfirmasi hipotesis mediasi, tetapi juga memperkaya pemahaman tentang mekanisme psikologis pasien dalam mengevaluasi layanan kesehatan primer.

Pengaruh Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Pasien

Hasil uji hipotesis ketujuh mengungkapkan bahwa citra Puskesmas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) melalui mediasi kepercayaan pasien (Z), dengan koefisien tidak langsung sebesar 0.234 dan *p-value* 0.009 (<0.05). Temuan ini membuktikan adanya jalur mediasi lengkap (*full mediation*) dimana citra institusi memengaruhi kepuasan pasien secara tidak langsung melalui pembentukan kepercayaan terlebih dahulu. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa 96.6% responden memberikan penilaian positif terhadap indikator citra seperti reputation dan *corporate identity*, sementara 97.3% menilai tinggi aspek *benevolence* dan *integrity* dalam kepercayaan terhadap Puskesmas. Hal ini membentuk pola pengaruh berantai yang jelas: citra positif → kepercayaan yang kuat → kepuasan yang berkelanjutan.

Penelitian terdahulu memberikan dukungan kuat terhadap temuan ini. Jatmiko et al. (2018) menemukan bahwa citra institusi memengaruhi kepuasan melalui peningkatan kepercayaan pasien, sementara Triartomo et al. (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai mediator kunci antara citra institusi dan kepuasan. Dalam konteks Puskesmas Bondowoso, karakteristik responden yang didominasi oleh pasien jangka menengah (46.5% selama 2-5 tahun dan 28.7% selama 5-10 tahun) memperkuat temuan ini, karena menunjukkan bahwa citra positif yang terbangun secara konsisten mampu menumbuhkan kepercayaan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Mekanisme mediasi ini bekerja melalui tiga tahap kunci : (1) citra positif Puskesmas yang tercermin dari nilai-nilai institusi (value 96.8% positif) dan kepribadian pelayanan

(*personality* 97.0% positif), (2) kepercayaan pasien yang terbentuk melalui persepsi kemampuan (*ability* 97.3% positif) dan kemauan untuk bergantung pada layanan (*willingness to depend* 94.8% positif), dan (3) kepuasan akhir yang diekspresikan melalui evaluasi berbagai aspek pelayanan (rata-rata 96.5% positif). Pola ini konsisten dengan penelitian Wijaya et al. (2024) yang menekankan pentingnya membangun citra institusi sebagai dasar untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien yang berkelanjutan. Temuan ini tidak hanya memperkuat model hubungan antar variabel, tetapi juga memberikan perspektif strategis dalam pengelolaan Puskesmas berbasis citra dan kepercayaan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kabupaten Bondowoso, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan citra puskesmas berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Kepercayaan pasien juga terbukti secara langsung meningkatkan kepuasan, sekaligus berperan sebagai variabel mediator yang menghubungkan kualitas layanan dan citra puskesmas dengan kepuasan. Artinya, layanan dan citra yang baik akan memperkuat kepercayaan, yang pada akhirnya mendorong terciptanya kepuasan pasien. Secara teoritis, temuan ini memberikan kontribusi penting dengan memperkuat teori layanan publik bahwa kualitas layanan mencakup aspek teknis dan kualitas interaksi manusiawi. Penelitian ini juga menegaskan peran strategis citra institusi sebagai aset yang membentuk ekspektasi publik, serta menempatkan kepercayaan sebagai elemen sentral yang bersifat jangka panjang dalam membangun kepuasan. Dari segi praktis, implikasi penelitian ini dapat diwujudkan melalui pelatihan tenaga kesehatan yang holistik tidak hanya klinis tetapi juga mencakup komunikasi dan pendekatan humanis serta evaluasi kinerja berbasis kepuasan dan kepercayaan pasien. Bagi pemerintah daerah dan dinas kesehatan, temuan ini dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan yang mengintegrasikan peningkatan kualitas layanan dan strategi komunikasi, didukung alokasi anggaran yang memadai untuk infrastruktur dan SDM, serta kolaborasi lintas sektor untuk membangun citra Puskesmas yang positif. Pada akhirnya, investasi dalam peningkatan layanan dan citra ini akan berdampak sistemik: meningkatkan loyalitas pasien, efisiensi layanan, dan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. T. (2020). Model Public Private Partnership Penyediaan Infrastruktur Pelayanan Publik: Pengalaman Indonesia dan India. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 102–114. <https://doi.org/10.31314/PJIA.9.2.102-114.2020>
- Agger, A., & Sørensen, E. (2019). *Public Governance in the Age of Disruption*. Routledge.
- Agus, S. (2020). *Layanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang*. Penerbit Salemba Empat.
- Aritonang, R. (2021). *Kepuasan Publik terhadap Pelayanan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers.

- Bergh, G., & Jenkins, R. (2020). *Public Sector Reform and Citizen Satisfaction*. Springer.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/EQUI.V19I02.4531>
- Chiang, C. F. (2018). Influences of price, service convenience, and social servicescape on post-purchase process of capsule hotels. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1444649>
- Dewi, T. G., Saputra, G. W., & Istikomah, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 75–79. <https://doi.org/10.33087/JIUBJ.V24I1.4135>
- Dewi, Y., M., & Asminah, R. (2018). Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4(1): 1–4.
- Dwiyanto, A. (2021). *Membangun Pelayanan Publik yang Responsif di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Egeberg, M., & Trondal, J. (2020). *An Organizational Approach to Public Governance*. Oxford University Press.
- Fatimah, F., Ferdiansa, R. Y., & Gunawan, Y. (2022). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.47134/TRILOGI.V1I2.14>
- Frederickson, H. G., Smith, K. B., Larimer, C. W., & Licari, M. J. (2021). *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press.
- Gunawan, I. (2022). Customer loyalty: The effect customer satisfaction, experiential marketing and product quality. *KINERJA: Jurnal Manajemen Organisasi Dan Industri*. <http://jurnalpubtek.org/index.php/kjmb/article/view/6>
- Hood, C. (2019). *A Public Management for All Seasons?* Oxford University Press.
- Indrayana, D. (2021). *Demokrasi, Kepercayaan Publik, dan Reformasi Pelayanan*. Kompas Gramedia.
- Jilke Sebastian, V. de W. S., & Kim, S. (2019). *Experiments in Public Management Research*. Cambridge University Press.
- Kettl, D. F. (2020). *The Divided States of America: Why Federalism Doesn't Work*. Princeton University Press.
- Kim, P. S. (2019). *The Experience of Democracy and Bureaucracy in South Korea*. Palgrave Macmillan.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Löffler, E. (2019). *Co-Production of Public Services and Public Policies Through Citizen*

- Engagement.* Routledge.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing Company.
- Michels, A., & de Graaf, L. (2020). *Participatory Governance in the Public Sector*. Edward Elgar Publishing.
- Nur Cahyo, E., & Novita Dewi, S. (2024). Peran Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Word Of Mouth. *ProBank*, 9(1), 122–138. <https://doi.org/10.36587/PROBANK.V9I1.1745>
- Nurmandi, A., Purnomo, E. P., & Prianto, A. L. (2020). The Implementation of Co-Production Approach in Public Service. *Policy & Governance Review*, 4(1), 40–54. <https://doi.org/10.30589/pgr.v4i1.173>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2019). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2019). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - Into the Age of Austerity*. Oxford University Press.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/JP.V18I1.7549>
- Qomariyah, N. (2020a). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris)*. CV. Pustaka Abadi.
- Qomariyah, N. (2020b). *Peningkatan Kepuasan Kerja Berbasis Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi*. In *New Normal (Kajian Multidisiplin) (Cetakan Pertama)*. Psychology Forum bekerjasama dengan AMCA.
- Riyanto, S., & Qomariyati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor X. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 9–14.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Setiawan, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien BPJS di Puskesmas Cikampek. Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Singaperbangsa.
- Setyowati, D., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Situs Bukalapak Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9, 1–10.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (revised edition). Alfabeta.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta. *Prosiding SENDI_U*, 1(5), 345–358.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

- Winarno, B. (2020). *Isu-isu Kontemporer dalam Pelayanan Publik*. UMM Press.
- Yang, K. (2021). *Public Administration in Asia: Emerging Issues and Challenges*. Palgrave Macmillan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ardianto, Elvinaro. (2016). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Bustami. (2016). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muninjaya, A.A. Gde. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbal S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sabarguna, Boy S. (2017). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara, M. Fais. (2018). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supriyanto, S. dan Ernawaty. (2016). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. (2017). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.