Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2. Page 218-223
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1710
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Gigi dan Mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur

Sri Bulan, *Suharni A. Fachrin, Arman

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 01 February 2024
Revised: 25 February 2024
Accepted: 22 March 2024

Keywords: *Brand Image*; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien; Gigi dan Mulut

Corresponding Author:
E-mail:
suharniandifachrin@gmail.com
Address: Jalan. Urip Sumoharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Data awal yang diperoleh menemukan persentase kunjungan dan rujukan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur mengalami penurunan selama 5 bulan terakhir pada bulan Januari-Mei tahun 2023. Hasil *survey* kepuasan pasien pun didapatkan banyaknya jumlah pasien yang tidak puas yaitu 28 (58,3%) pasien yang disebabkan karena kurangnya kelayakan pada *brand image*, kualitas pelayanan dan fasilitas.
Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut Di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur.
Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research)* dengan rancangan penelitian kuantitatif melalui pendekatan *Cross Sectional Study* yang terdiri dari 117 sampel.
Hasil: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan (ρ=0,008 < 0,05) terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut Di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur; Tidak ada pengaruh *brand image* (ρ=1,000) dan fasilitas (ρ=1,000) terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut Di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur.
Saran: Diharapkan kepada organisasi puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien setiap kali melakukan pemeriksaan ataupun pengobatan karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

ABSTRACT

Background: Initial data obtained found that the percentage of visits and referrals to the dental and oral health services of the UPTD Puskesmas Lakawali East Luwu has decreased over the last 5 months in January-May 2023. The results of the patient satisfaction survey also found a large number of dissatisfied patients, namely 28 (58.3%) patients, which was caused by a lack of feasibility in brand image, service quality and facilities.
Objective: To analyze the effect of brand image, service quality and facilities on oral and dental patient satisfaction at UPTD Puskesmas Lakawali East Luwu.
Method: The type of research used isfield research with a quantitative research design through a Cross Sectional Study approach consisting of 117 samples.
Results: There is an influence between service quality (=0.008 <0.05) on dental and oral patient satisfaction at UPTD Puskesmas Lakawali East Luwu; There is no influence of brand image (=1.000) and facilities (=1.000) on dental and oral patient satisfaction at UPTD Puskesmas Lakawali East Luwu.
Suggestion: It is expected that health center organizations must pay attention to the quality of services provided to patients every time they conduct examinations or treatment because service quality has a significant influence on patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dimulai dengan mengetahui kebutuhan pelanggan yang diharapkan berakhir dengan rasa kepuasan (1,2). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (3). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan itu sendiri (4). Puskesmas di Malili Kabupaten Luwu Timur selalu berusaha untu melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencengahan), promotive (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Salah satu upaya pelayanan di Puskesmas yang sering dikunjungi masyarakat adalah pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. Seseorang yang berkunjung ke pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut adalah orang yang memiliki penyakit gigi dan mulut. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2016 diperkirakan lebih dari setengah penduduk dunia mengalami kerusakan gigi yaitu sebanyak 3,58 miliar orang. Dari jumlah tersebut secara global, diperkirakan 2,4 miliar orang menderita karies gigi permanen. dan 486 juta anak menderita karies gigi sulung. Salah satu Puskesmas yang ada di Malili adalah UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur, yang terletak di Kabupaten Luwu Timur. Letak puskesmas yang berada di lingkup masyarakat sekitar dan tidak jauh dari tempat tinggal masyarakat membuat masyarakat sangat berharap banyak dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas, baik dari pelayanan setiap tenaga medis dan pegawainya maupun ketersediaan obat-obatan yang di butuhkan dalam pengobatan, biaya pengobatan juga diharapkan lebih murah dari biaya berobat di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur.

Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk atau jasa tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk atau jasa tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (5). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yakni brand image, kualitas pelayanan dan fasilitas (6).

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu expected service (jasa yang diharapkan) dan perceived service (jasa yang diterima). Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (service quality). Konsumen yang menggunakan jasa akan mempersepsikan fasilitas yang dapat dinikmatinya ketika menggunakan jasa tersebut. Semakin baik fasilitas yang tersedia maka akan semakin puas konsumen dalam menggunakan produk atau jasa tersebut (7). Obyek penelitian ini adalah pasien dan atau keluarga pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur Pemilihan obyek penelitian ini adalah didasari dari hasil observasi yang menemukan adanya pasien dan atau keluarga pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur.

Menurunnya kepuasan pasien tersebut diduga disebabkan oleh brand image Puskesmas yang belum mampu melekat pada diri pasien, sehingga pasien tidak mendapatkan kepuasan value dari brand image tersebut. Selain itu kualitas pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPTD puskesmas lakawali luwu timur, masih dipersepsikan biasa – biasa saja oleh pasien, sehingga tidak tercipta kepuasan yang tinggi dalam persepsi pasien ketika menggunakan jasa pelayanan di pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Lakawali Luwu Timur. Faktor ketiga yang diduga belum mampu meningkatkan kepuasan pasien dan adalah fasilitas yang disediakan oleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut d UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur, oleh pasien dan atau keluarga pasien dinilai belum dapat digunakan dengan mudah dan nyaman sehingga keberadaan fasilitas tersebut tidak memberikan kepuasan pada diri pasien dan atau keluarga pasien.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur, diperoleh jumlah kunjungan dan rujukan ke Puskesmas selama 5 bulan terakhir, yaitu dari tahun 2023 dimana dari bulan Januari – Februari mengalami peningkatan kunjungan terus mengalami penurunan, yaitu sebanyak 133 kunjungan, akan tetapi jumlah rujukan meningkat menjadi 14 rujukan. Pada bulan Januari, jumlah kunjungan mengalami penurunan angka yang signifikan dibandingkan Bulan- bulan sebelumnya sebelumnya sebanyak 133 kunjungan. Jumlah kunjungan pada Bulan Mei hanya mencapai 86 jiwa Peneliti juga melakukan penelitian awal berupa pengambilan data survey kepuasan pasien berupa pengumpulan koin kepuasan pasien selama satu minggu di Bulan September. Dari rekapitulasi kepuasan pasien dalam satu minggu didapatkan perincian sebanyak 28 koin tidak puas, sedangkan sisanya 20 koin puas untuk pelayanan di ruang kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan penjabaran fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Pengaruh Brand Image,

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Gigi dan Mulut Di UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur"

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur bulan Juni-Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke bagian pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur pada bulan Januari-Februari dengan rata-rata pasien sebanyak 158 orang per bulan. Sampel penelitian berjumlah 117 pasien dengan metode pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Data penelitian bersumber dari data primer melalui kuesioner dan data sekunder melalui data yang tersedia di Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Pasien Gigi dan Mulut di Puskesmas Lakawali Kabupaten Luwu Timur

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	50	42,7
	Perempuan	67	57,3
	Total	117	100,0
Usia	15-20 tahun	15	12,8
	21-25 tahun	35	29,9
	26-30 tahun	31	26,5
	31-33 tahun	13	11,1
	> 34 tahun	23	19,7
	Total	117	100,0
Pendidikan	SD/SMP/SMA	18	15,4
	D3	57	48,7
	S1	28	23,9
	S2	14	12,0
	Total	117	100,0

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa pasien gigi dan mulut di Puskesmas Lakawali Luwu Timur mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 67 (57,3%) responden. Berdasarkan usia ditemukan mayoritas responden memiliki rentang usia 21-25 tahun sebanyak 35 (29,9%) responden. Mayoritas pendidikan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Lakawali Luwu Timur yaitu D3 sebanyak 57 (48,7%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Brand Image, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur

Brand Image	**n**	**%**
Kurang Baik	27	23,1
Baik	90	76,9
Kualitas Pelayanan	**n**	**%**
Kurang Baik	15	12,8
Baik	102	87,2
Fasilitas	**n**	**%**
Kurang Baik	17	14,5
Baik	100	85,5

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kepuasan Pasien	n	%
Kurang Puas	28	23,9
Puas	89	76,1

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa mayoritas responden merasa bahwa brand image pada kategori baik dengan jumlah 90 (76,9%) responden. Mayoritas responden merasa bahwa kualitas pelayanan baik dengan jumlah 102 (87,2%) responden. Mayoritas responden merasa bahwa fasilitas baik dengan jumlah 100 (85,5%) responden. Mayoritas responden merasa puas dengan jumlah 89 (76,1%) responden.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Gigi dan Mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-*value*
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Brand Image							
Kurang Baik	6	22,2	21	77,8	27	100,0	1,000
Baik	22	24,4	68	75,6	90	100,0	
Kualitas Pelayanan							
Kurang Baik	8	53,3	7	46,7	15	100,0	0,008
Baik	20	19,6	82	80,4	102	100,0	
Fasilitas							
Kurang Baik	4	23,5	13	76,0	17	100,0	1,000
Baik	24	24,0	76	76,5	100	100,0	

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai *ρ value* sebesar 1,000 dimana hasil tersebut memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara *brand image* terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur. Hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai *ρ value* sebesar 0,008 dimana hasil tersebut memiliki taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur. Hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai *ρ value* sebesar 1,000 dimana hasil tersebut memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur.

Analisis Multivariat

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat Melalui Uji Regresi Logistik

	B	S.E.	Wald	df	Nilai *p*	OR	95% C.I.for OR	
							Lower	Upper
Brand Image	0.038	0.543	0.005	1	0.945	1.039	0.358	3.011
Kualitas Pelayanan	1.592	0.590	7.283	1	0.007	4.915	1.546	15.622
Fasilitas	-0.290	0.667	0.188	1	0.664	0.749	0.202	2.768
Constant	-1.386	0.289	23.016	1	0.000	0.202		

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas, didapatkan model akhir persamaan regresi logistik untuk menentukan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil dari regresi logistik tidak bisa langsung diinterpretasikan dari nilai koefisiennya seperti pada regresi linier. Interpretasi dapat dilakukan dengan melihat

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

nilai dari exp (B) (nilai estimasi *odds ratio*) atau nilai eksponen dari koefisien persamaan regresi yang terbentuk. Jadi dari hasil regresi logistik tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah adalah variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,915 kali dibandingkan dengan variabel lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pasien

Brand image (citra merek/jasa) dalam penelitian ini adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur. Karena itu sikap dan tindakan pasien terhadap suatu jasa petugas kesehatan sangat ditentukan oleh hal-hal tertentu. Indikator brand image untuk penelitian ini terdiri atas kualitas jasa yang dihasilkan, kebijakan puskesmas, reputasi dan egiatan pemasaran dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur. Hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai ρ value sebesar 1,000 dimana hasil tersebut memiliki taraf signsifikansi lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara brand image terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur serta ketepatan penyampaian dari petugas kesehatan dalam mengimbangi harapan pasien. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan menurut Muhtarom (2015) diantaranya adalah keramahan dan kesopanan tenaga kesehatan kepada pasien, kecepatan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, daya tanggap tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dan kemampuan tenaga kesehatan untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien dengan baik (8). Hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai ρ value sebesar 0,008 dimana hasil tersebut memiliki taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas dalam penelitian ini adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur dalam proses penanganan/tindakan yang diberikan, dimana mereka dapat merasa nyaman dan merasa aman dalam menjalani proses pengobatan. Indikator fasilitas menurut Anggrainy, et.al (2018) meliputi kelengkapan, kebersihan, kerapian fasilitas yang ditawarkan, dan kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan (9). Hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai ρ value sebesar 1,000 dimana hasil tersebut memiliki taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur.

Variabel yang Lebih Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian ini, Kepuasan pasien adalah tingkat dimana pasien gigi dan mulut di UPTD Puskesmas Lakawali Kab. Luwu Timur merasa bahwa kebutuhan, keinginan, dan harapannya terhadap suatu jasa telah terpenuhi atau bahkan melampaui batas. Menurut Kurniani & Priansa (2017) lima elemen yang menyangkut kepuasan pasien yaitu harapan (expectations), kinerja (performance), perbandingan (camparison) dan pengalaman (experience) (10). Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan model akhir persamaan regresi logistik untuk menentukan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil dari regresi logistik tidak bisa langsung diinterpretasikan dari nilai koefisiennya seperti pada regresi linier. Interpretasi dapat dilakukan dengan melihat nilai dari exp (B) (nilai estimasi odds ratio) atau nilai eksponen dari koefisien persamaan regresi yang terbentuk. Jadi dari hasil regresi logistik tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah adalah variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,915 kali dibandingkan dengan variabel lain.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak ada pengaruh brand image terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur, hal ini berdasarkan ρ value sebesar 1,000 > 0,05, dimana H0 diterima dan Ha ditolak.
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur, hal ini berdasarkan ρ value sebesar 0,008 < 0,05, dimana H0 ditolak dan Ha diterima.
3. Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan gigi dan mulut UPTD Puskesmas Lakawali Luwu Timur, hal ini berdasarkan ρ value sebesar 1,000 > 0,05, dimana H0 diterima dan Ha ditolak.
4. Variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah adalah variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,915 kali dibandingkan dengan variabel brand image ataupun variabel fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abbas J, Kurnaesih E, Aril Ahri R, Prihatin Idris F, Muhammad Multazam A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. J Muslim Community Heal 2023 [Internet]. 2023;4(3):52–69. Available from: https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124JournalHomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch
2. Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., Hardi, I., Yusuf, R. A., & Amelia AR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. J Ekon. 2023;7(1):171–84.
3. Sainuddin S, Ahri RA, Samsualam. Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Binuang Polewali Mandar. JournalofMuslim Community Heal. 2022;3(4):96–105.
4. Kemenkes RI. Permenkes Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) [Internet]. 2014.
5. Taurisa A, Muchlis N, Alwi MK. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tora Belo Kabupaten Sigi & RSU Sis Aldjufrie Palu Sulawesi Tengah. J Muslim Community Heal. 2022;3(3):176–87.
6. Badjamal FA, Rezal M, Kamal, Latoki L, Ahmad, Said IM, et al. Pengaruh Gaya Hidup Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Hanphone Merek Samsung Di Kota Palu. J Ekon Trend. 2021;7(2):1–11.
7. Yunus, Budiyanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. J Ilmu Ris Manaj. 2014;3(12):1–20.
8. Muhtarom A. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Profesionalitas Dosen Perguruan Tinggi Agama Islam Provinsi Banten. Tarbawi. 2015;1(2):117–30.
9. Anggrainy IF, Darsono N, Putra TRI. Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Aceh. J Magister Manaj [Internet]. 2018;2(1):1–10. Available from: http://202.4.186.66/JMM/article/view/10227/8072
10. Kurniani AT, Priansa DJ. Analisis Swot Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran (Studi Kasus Pada Indihome Pt. Telekomunkasi Indonesia Witer Solo). e-Proceeding Appl Sci. 2017;3(2):513–20.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license