Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 112-117
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2006
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 Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Syekh Yusuf Gowa

Kholifah Wirdayana Dahlan, *Yusriani, Reza Aril Ahri

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

Article History
Received: 21 January 2025
Revised: 31 January 2025
Accepted: 06 February 2025

Keywords: Citra Rumah Sakit; Kepuasan; RSUD Syekh Yusuf Gowa

Corresponding Author:
E-mail:
yusriani.yusriani@umi.ac.id
Address: Jl. Urip Sumohardjo Km. 04 Kampus II UMI, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia.
Phone: +62852-5599-7212

ABSTRAK
Latar Belakang: Citra rumah sakit, sebagai salah satu strategi dalam manajemen pemasaran, berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. citra yang baik dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien terhadap rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menaganlisis pengaruh citra terhadap kepuasan.
Metode: Jenis penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan pendekatan cros sectional studi. Jumlah populasi 247 dan sampel sebanyak 150. Pengambilan sampel dilakukan dengan acak sederhana. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakaan SMART PLS dengan ujis statistik regresi liniear.
Hasil: Nilai sig 0.565 lebih besar dari pada 0.05 berarti bahwa variabel citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (0.565).

ABSTRACT
Background: Hospital image, as one of the strategies in marketing management, plays an important role in shaping patient satisfaction. A good image can create a positive experience for patients towards the hospital. The purpose of this study was to analyze the influence of image on satisfaction.
Method: This type of research uses observational analytic with a cross-sectional study approach. The population is 247 and the sample is 150. Sampling is done by simple random. Data processing is done using SMART PLS with a linear regression statistical test.
Results: The sig value of 0.565 is greater than 0.05, meaning that the hospital image variable does not affect patient satisfaction (0.565).

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Bambang Sulistyo & Dety. M, 2023).

Rumah sakit sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Untuk itu keuntungan Klinik kesehatan sangat tergantung dari tingkat loyalitas pasien, karena dengan adanya pasien yang loyal maka pendapatan rumah sakitpun akan meningkat dengan sendirinya. Loyalitas pasien dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada dibenak pasien. Hal tersebut menunjukan apabil pasien loyal, maka pasien tidak akan berpindah ke Klinik kesehatan lain, sehingga dapat menguntungkan ke dua belah pihak (Rauf et al., 2024).

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

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang baik senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.Konsep kepuasan ini sangat relevan jika diterapkanpada pelayanan publik, artinya setiap masyarakat yang meminta jasa pelayanan kepada instansi pemerintah selalu diikuti harapan (expect) kemudian membandingkannya dengan kenyataan yang dirasakan(perceived), dari kinerja pelayanan tersebut, jika kenyataan yang dirasakan sama dengan harapan maka terjadi kepuasan. Sebaliknya jika kenyataan yang dirasakan tidak sesuai harapan akan menimbulkan kekecewaan ketidakpuasan (Yusriani & Febrianti Puspitasari, 2022).

Citra rumah sakit, sebagai salah satu strategi dalam manajemen pemasaran, berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Citra rumah sakit yang baik dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan membangun kepercayaan terhadap rumah sakit.. Hasil penelitian (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024) mengemukakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%).

Data dari Badan Pusat Statistik bahwa dari 17. 820 responden di seluruh Indonesia sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana angka kepuasan tertinggi yaitu jakarta mencapai 90% (BPS, 2020). Provinsi Sulawesi Selatan memiliki 90 rumah sakit umum dan 33 rumah sakit khusus. Bertambah banyaknya jumlah rumah sakit di Sulawesi Selatan ini tidak diikuti dengan pemenuhan tingkat kepuasan pasien di provinsi ini. Terbukti pada survei kepuasan pasien yaitu Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo pada tahun 2019 diperoleh angka 84,64%, RSUD Haji Makassar dengan angka 81,21%, RSUP Dr Tadjuddin Chalid Makassar pun diperoleh angka 85,57%. yang berarti rata-rata rumah sakit memiliki nilai kepuasan pasien yang masih berada dibawah Standar Pelayanan Minimal dari Kementrian Kesehatan (Kemenkes RI, 2023).

Data kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada tahun 2020 pasien sebanyak 38.275, 2180 jiwa adalah pasien umum dan 36.095 adalah pasien Jaminan Kesehatan Naional. Tahun 2024 jumlah kunjungan pasien sampai bulan november sebanyak 12.496 jiwa terdiri dari 655 pasien umum dan 11.841 jiwa pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional. Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Derah Syekh Yusuf Mengalami penurunan yang signifikan. penurunan jumlah kunjungan pasien ini disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian (Fitri Suci Ramadani et al., 2023) mengatakan bahwa tingkat kualitas layanan kesehatan RSUD Gowa sebesar 51%.

Penelitian lain menjelaskan bahawa terdapat korelasi positif yang kuat antara citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Kabupaten Bekasi dan Punjab, Pakistan, menunjukkan bahwa citra rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali berkunjung (Gustianingrum et al., 2024; Rauf et al., 2024).

Citra rumah sakit mencakup berbagai elemen, seperti reputasi, kualitas layanan, dan strategi pemasaran, yang semuanya berkontribusi secara signifikan dalam membentuk pengalaman pasien. Sebuah citra rumah sakit yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga menumbuhkan loyalitas pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali mendapatkan layanan di masa mendatang. Dinamika ini ditekankan oleh berbagai penelitian yang menunjukkan pentingnya membangun citra rumah sakit yang kuat dan positif sebagai faktor utama dalam mendorong kepuasan pasien dan minat untuk kembali. Citra brand rumah sakit memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa citra brand yang positif dapat menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan. Ketika pasien memandang brand rumah sakit secara positif, mereka lebih cenderung untuk mengalami pengalaman yang baik, yang berujung pada kepuasan yang lebih tinggi dan potensi loyalitas yang lebih.

Salah satu hasil utama dari citra rumah sakit yang positif adalah kepuasan pasien, yang memiliki pengaruh langsung terhadap minat mereka untuk kembali. Pasien yang memiliki pengalaman yang memuaskan di rumah sakit, ditambah dengan citra yang kuat dan positif dari institusi tersebut, lebih mungkin untuk kembali mendapatkan perawatan di masa depan (Chandra et al., 2023; Haryadi, 2023; Nurfitriani Nurfitriani, 2023). Kepercayaan juga menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit yang dianggap dapat diandalkan dan responsif akan membangun kepercayaan dengan pasiennya, yang pada gilirannya

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

mendorong mereka untuk melakukan kunjungan kembali. Kepercayaan ini biasanya dibangun melalui pelayanan yang konsisten, komunikasi yang efektif, dan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien dari waktu ke waktu. Kepuasan pasien bertindak sebagai mediator utama antara citra rumah sakit dan minat untuk kembali. Rumah sakit yang memiliki citra positif lebih cenderung memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasiennya. Kepuasan ini kemudian meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali.

Dengan kata lain, hubungan antara citra rumah sakit dan minat untuk kembali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dialami pasien selama kunjungan sebelumnya (Haryadi, 2023). Penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh (Bakri et al., 2022) menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta minat kunjungan kembali dengan kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap niat kunjungan kembali pasien. Namun, penting untuk dicatat bahwa kepuasan pasien bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti ekspektasi pribadi pasien, perbedaan budaya, dan hasil pengobatan yang diterima. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan yang lebih holistik dalam memahami kepuasan pasien. Rumah sakit harus mampu mengakomodasi berbagai faktor eksternal ini untuk menciptakan pengalaman layanan yang memenuhi harapan pasien secara menyeluruh.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.Populasi dalam penelitian ini adalah psemua pasien yang berkunjung kerumah sakit enam bulan terakhir sebesar 247 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 155 orang.Teknik pengambilan sampel dengan cara random sampling sistem acak sederhana. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari RSUD Syekh Yusuf Gowa.Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dan multivariat

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karaktersitik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Status Pasien

Karakteristik Responden	n = 150	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	89	59.3
Laki-laki	61	40.7
Total	150	100
Umur		
10-19 tahun	15	10.0
20-29 tahun	32	21.3
30-39 tahun	34	22.7
40-49 tahun	44	29.3
50-59 tahun	20	13.3
> 60 tahun	5	3.3
Total	150	100
Pendidikan		
SD	38	38
SMP	25	25

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

SMA	71	71
Starata Satu	16	16
Total	150	150
Status Pasien		
BPJS Kelas Satu	46	30.7
BPJS Kelas Dua	85	56.7
Umum	19	12.7
Total	150	100

Sumber : data primer

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin paling tinggi adalah perempuan sebanyak 89 (59.3%) sedangkan laki laki sebanyak 61 (40.7%). Kelompok umur responden tertinggi adalah kelompok umur 39-48 tahun sebesar 40 (26.7%) dan terendah adalah kelompok umur 69-78 tahun sebesar 1 (0.7%). Tingkat pendidikan responden tertinggi adalah tingkat SMA sebesar 71 (71%) dan terendah adalah tingkat pendidikan starata satu sebesar 16 (16%). Status pasien responden tertinggi adalah pasien BPJS kelas dua sebesar 86 (56.7%) dan terendah adalah status pasien umum sebesar 19 (12.7%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear SMART PLS

Variabel	Patch Coefficient	P-Value	Interval Kepercayaan		F Square
			Batas Bawah	Batas Atas	
Citra -> Kepuasan	-0.005	0.565	-0.02	0.011	0.001

Sumber : data primer

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji statitik diperoleh nilai Nilai P-value 0.565 lebih besar daripada 0.05 berarti tidak ada pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Syekh Yusuf Gowa.

PEMBAHASAN

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Citra merupakan aset tidak berwujud (intangible assets) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 1997). Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra merek rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh (Anfal, 2020).

Hasil wawancara dengan pasien atau keluarga pasien bahwa citra rumah sakit di mata mereka sangat baik, terutama dalam penerapan keselamatan pasien 98.7% pasien setuju dengan penarapan keselamatan pasien yang diterapkan. Petugas rumah sakit Syekh Yusuf tidak pilih kasih dengan dalam menngani seluruh pasien yang ada di rawat inap tanpa membedakan status pasien umum dengan pasien BPJS.

Citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh. Hal ini menunjukkan, walaupun petugas berperilaku ramah belum tentu pasien sering memanfaatkan pelayanan rawat inap. Berdasarkan pendapat yang diperoleh dari pasien mengatakan petugas kesehatan memberikan pelayanan

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

yang sigap terhadap pasien. Hal tersebut dilakukan agar pasien lebih sering berkonsultasi langsung dengan perawat atau dokter yang bertugas mengenai status kesehatannya, pasien sangat menginginkan hal ini karena pasien ingin segera sembuh.

Dari hasil wawancara dengan pasien 95.3% menjawab bahwa petugas kesehatan memberikan penjelasan kepada pasien dangan baik dan jujur. Dokter atau perawat dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien, dapat memberi penjelasan yang memuaskan pasien, pandangan dan cara berpikir dalam menentukan diagnosa dan pengobatan tidak semata-mata ditujukan kepada penderita sebagai individu, akan tetapi pandangan ditujukan pula dengan lingkungan penderita tersebut.

Citra merupakan aset tidak berwujud (intangible assets) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 2014). Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian Kembali (Amalia & Ikhtiar, 2024).

Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra merek rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebalikanya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang diperoleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat) yang ada di rumah sakit, dan sebagainya(Anfal, 2020).

Hasil penelitian berdasarkan ujin statistik menggunakan SMART PLS di peroleh nilai p-value sebesar 0.565 lebih besar dari nilai alpha 0.05 yang berati bahwa tidak ada pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum Syekh Yusuf kabupaten Gowa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amalia & Ikhtiar, 2024) bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah saki Hasanuddin. Tetapi penelitian berbeda dengan penelitina (Setiyowati et al., 2023) bahwa ada pengaruh bahwa ada pengaruh antara product image dengan minat kembali memanfaatkan pelayanan. Hal tersebut mengartikan, semakin positifnya brand image rumah sakit dalam benak pasien yang terdiri dari corporate image, user image, dan product image tidak meningkatkan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan (Setiyowati, 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, A., & Ikhtiar, M. (2024). Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024*, *5*(2), 128–133. https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1661

Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, *2*(3), 1–19.

Bakri, A. A., Ahri, R. A., & Surahman Batara, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, *3*(4), 1–15. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170

Bambang Sulistyo, & Dety. M. (2023). Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional. *Jurnal Sain Dan Kesehatan*, *7*(1), 09–19. https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.273

Chandra, R., Soen, J., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta. *Journal of Social Research*, *2*(8), 2679–2689. http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr

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

Fitri Suci Ramadani, Haeruddin, & Septiyanti. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Layanan Di Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Window Of Public Helath Journal*, *4*(1), 71–79. https://doi.org/10.33096/woph.v4i1.544

Gustianingrum, S., Aritonang, M., & Andayani, N. (2024). The Influence of Service Quality and Satisfaction on Interest in Return Visits of Inpatient Patients at Bekasi Regency Hospital. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *5*(9), 3306. http://jist.publikasiindonesia.id/

Haryadi, I. (2023). The Impact Of Brand Image And Promotion On Customer Loyalty. In *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* (Vol. 5, Issue 1). https://dataindonesia.id/internet/detail/pengg

Kemenkes RI. (2023). Profil Statistik Kesehatan 2023. *Badan Pusat Statistik*, *7*(1), 1689–1699. https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/20/feffe5519c812d560bb131ca/profil-statistik-kesehatan-2023.html

Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 4, Issue 2).

Nurfitriani Nurfitriani. (2023). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rsud Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022. *Jurnal Anestesi*, *1*(4), 363–372. https://doi.org/10.59680/anestesi.v1i4.797

Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, *10*(18). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506

Setiyowati, Y. D. (2023). Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rs Universitas Hasanuddin Tahun 2013 the Influence of Brand Image on Interesting Return of Outpatients To Take the Advantage of Medical Services Penda. *Jurnal Kesehatan*, 1–14.

Yusriani, & Febrianti Puspitasari. (2022). Hubungan Technical Quality Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Ternate. *Public Health Journal*, *3*(6), 1133–1138. https://doi.org/10.33096/woph.v3i6.485

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