

## Layanan Komprehensif Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

*(Comprehensive Services for Patient's Satisfaction and Loyalty at Mojowarno Christian Hospital)*

Casey Clarissa Gondo<sup>1</sup>, Minarni Wartiningih<sup>1</sup>, Imelda Ritunga<sup>1</sup>, Herri Wibowo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya, <sup>2</sup>Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Email : minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

### **Abstract**

*One form of embodiment of the implementation of health services which has demands to improve health services so that they become more qualified and affordable by the community so that the degree of health is on a high scale is a hospital. The quality of health services will have an impact on patient satisfaction and patient satisfaction will have an impact on patient loyalty. Knowing the relationship between service quality reviewed through comprehensive services to patient satisfaction and knowing the relationship between satisfaction and patient loyalty at Mojowarno Christian Hospital is the goal of this study. The research sample taken was 110 respondents from all polyclinics at Mojowarno Christian Hospital using a systematic random sampling technique. It appears that as many as 58 people (52.7%) felt that comprehensive services at Mojowarno Christian Hospital were good, for the level of self-satisfaction, as many as 62 respondents stated that services at Mojowarno Christian Hospital could be said to be in the satisfactory category (56.4%), and for the level of loyalty itself as many as 64 respondents can be said to be loyal (58.2%). This study found a relationship between service quality and patient satisfaction ( $p < 0.05$ ) and there was also a relationship between satisfaction and patient loyalty at Mojowarno Christian Hospital ( $p < 0.05$ ). Comprehensive services affect the level of patient satisfaction and loyalty at Mojowarno Christian Hospital.*

**Keywords :** *Comprehensive Service, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Hospital Services, Mojowarno Christian Hospital*

### **Pendahuluan**

Rumah sakit merupakan perwujudan dari penyelenggaraan layanan kesehatan. Rumah sakit memiliki kewajiban untuk meningkatkan layanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau agar derajat kesehatan dapat berskala tinggi sesuai dengan yang dilampirkan dalam Dalam Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 (1).

Penilaiannya dapat dilakukan dilakukan melalui fasilitas, sikap dan sumber daya manusia dari rumah sakit terkait yang dilihat dari tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang merupakan dampak dari faktor tersebut (2).

Hal tersebut dapat terwujud melalui konsep pelayanan kesehatan yang tepat. Konsep layanan kesehatan di Indonesia saat ini berfokus pada jaminan mutu dan pembiayaan kesehatan. Layanan

komprehensif menjadi salah satu perwujudan yang hasilnya dapat dievaluasi melalui kepuasan dan loyalitas dari pasien yang mengunjungi rumah sakit.

Layanan komprehensif merupakan layanan yang memberikan asuhan medis atau manajemen komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pasien terkait dengan masalah kesehatan yang dihadapi, berdasarkan diagnosis menyeluruh yang telah ditetapkan. Upaya pengelolaan layanan yang komprehensif meliputi upaya peningkatan (*promote*), pencegahan (*prevent*), pengobatan atau pengobatan (*cure*) penyakit, dan pemulihan (*rehabilitation*) kesehatan (3).

Layanan yang baik akan memberikan respon dan mutu yang baik pula karena, jika mutu tercapai maka layanan terjamin dan hasilnya dapat mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit dan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Pemeriksaan kesehatan secara berkala cenderung

mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih promotif pada kunjungan kesehatan, hal ini menunjukkan adanya nilai tambah dari pemeriksaan kesehatan secara berkala (15).

Kepuasan terjadi saat persyaratan dan keinginan seorang konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah bagian penting yang digunakan secara luas untuk menilai kualitas layanan medis, mempengaruhi hasil perawatan klinis, retensi pasien serta keluhan malpraktik. Selain itu, kepuasan juga dapat menjadi indikator yang kuat untuk menilai kinerja seorang dokter atau sebuah rumah sakit (4).

Layanan dokter, perawat, administrasi, laboratorium, radiologi, farmasi dan makanan yang terintegrasi untuk menghasilkan layanan komprehensif dapat menjadi pengukur kepuasan (2). Pasien akan merasa puas jika petugas kesehatan dapat memperhatikan masalah kesehatan, membiarkan pasien berbicara tentang kesehatannya, menjelaskan penyakit yang dideritanya, akibat dari masalah kesehatannya, bagaimana kondisi tersebut mempengaruhi kehidupan sehari-harinya dan apa yang harus dilakukan (5).

Loyalitas hadir saat kualitas pelayanan menimbulkan kepuasan dari pasien karena, jika berada dalam kondisi fisik dan psikis yang kurang nyaman pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan, pendekatan yang dilakukan harus memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai nilai pelayanan seperti yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan, mempengaruhi keinginan pasien untuk terus menggunakan layanan melalui komitmen terhadap hubungan pasien dengan pihak penyedia layanan kesehatan (16).

Rumah Sakit Kristen Mojowarno adalah salah satu rumah sakit umum berakreditasi C yang berlokasi di Kabupaten Jombang dan berada di bawah pengawasan yayasan kesehatan GKJW (Gereja Kristen Jawi Wetan). Pencapaian indikator efisiensi dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno periode 2017 -2019 yang dilaporkan di dalam Profil Kesehatan Kabupaten Jombang 2017, 2018 dan 2019 adalah sebagai berikut (6,7,8).

**Tabel 1.** Indikator Kinerja di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Periode 2017-2019

<b>Indikator Efisiensi</b>	<b>Standar Ideal (Depkes RI 2005)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
BOR ( <i>Bed Occupancy Ratio</i> )	60-85%	62,49 %	73,2 %	88,3 %
AvLOS ( <i>Average Length of Stay</i> )	6-9 hari	3,66	2,2	2
TOI ( <i>Turn Over Interval</i> )	1-3 hari	1,60	1,2	0
BTO ( <i>Bed Turn Over</i> )	40-50 kali	85,64	82,34	99
NDR ( <i>Net Death Rate</i> )	< 26 permil	17,2	10,8	11,8
GDR ( <i>Gross Death Rate</i> )	< 45 permil	43	35,1	32,7

Dari data tersebut, ada 4 dari 6 indikator dari kinerja yang berhubungan dengan kualitas layanan dan memiliki hubungan pula dengan kepuasan serta loyalitas pasien. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, Rumah Sakit Kristen Mojowarno terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mencapai Standar Minimal Indikator Nasional Mutu yakni sebesar >76,61% (baik) yang kemudian terangkum dalam data evaluasi terkait kepuasan pasien dengan dasar PERMEN PAN & RB no. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Survei Kepuasan Pasien Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (9).

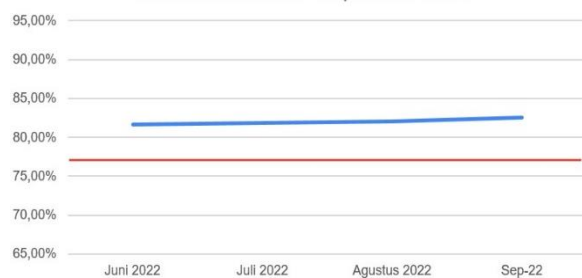
Kualitas pelayanan kesehatan dapat digambarkan dengan tingkat kepuasan, di mana semakin tinggi tingkat kepuasan menandakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan semakin baik (10).

Penilaian yang baik dari pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan mereka merupakan arti dari kepuasan.

Loyalitas pasien adalah tujuan layanan strategis sebuah rumah sakit untuk mempertahankan dan/atau memperluas pasar. Kepuasan pasien adalah cara efektif untuk mencapai loyalitas pelanggan. Mengetahui prioritas terkait kualitas layanan perlu dimiliki oleh instansi terkait sehingga dapat membantu dalam mewujudkan kepuasan serta loyalitas dari pasien (17).

Berikut adalah data evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Kristen Mojowarno terhadap tingkat kepuasan pasien dari segi rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medis di Rumah Sakit Kristen Mojowarno periode Juni 2022 – September 2022.

**Gambar 1** Survei Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Periode Juni 2022 - September 2022



Dari data di atas tampak bahwa Rumah Sakit Kristen Mojowarno konsisten dalam mempertahankan kualitas dari pelayanannya. Namun jika ditinjau dari indikator dalam PERMENPAN & RB no. 14 Tahun 2017 jumlah tersebut masih belum optimal. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Layanan Komprehensif Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno”.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden di Rumah Sakit Kristen Mojowarno yang berjumlah 110 orang adalah *systematic random sampling*. Desain *cross sectional* dengan menggunakan rumus *chi-square* digunakan dalam mencari hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien dan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Persetujuan etik penelitian ini diperoleh dari komite etik Universitas Ciputra, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia dengan nomor 006/KEPK-FKUC/VII.2022.

Kriteria inklusi untuk responden dalam penelitian ini dibagi sebagai berikut: (1) bersedia dan setuju menjadi responden penelitian dengan menandatangani lembar *informed consent* dan lembar persetujuan, (2) responden di bawah 18 tahun dan di atas usia 65 tahun, kuesioner diisi oleh wali responden dan lembaran persetujuan ditanda tangani oleh wali responden, (3) berusia 2 – 85 tahun, (4) sehat secara mental. Analisis data dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan komprehensif terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen.

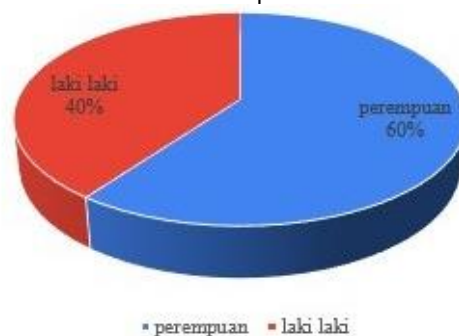
Uji data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions 28.0 for windows*.

### Hasil

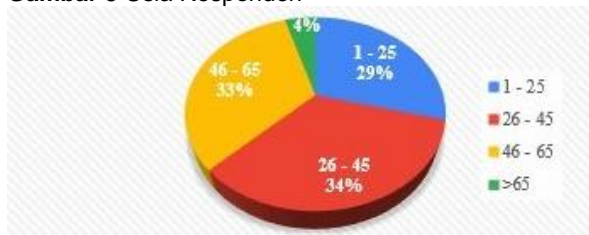
#### Karakteristik Demografis

Dalam penelitian ini didapatkan 110 orang yang bersedia menjadi responden. Berikut adalah penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

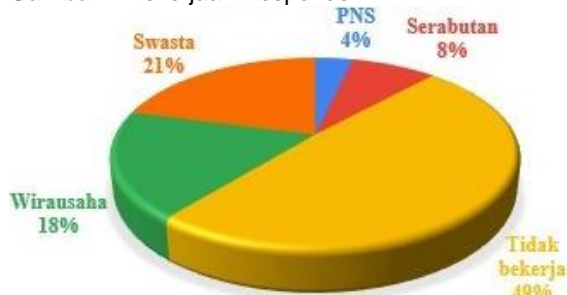
**Gambar 2** Jenis Kelamin Responden



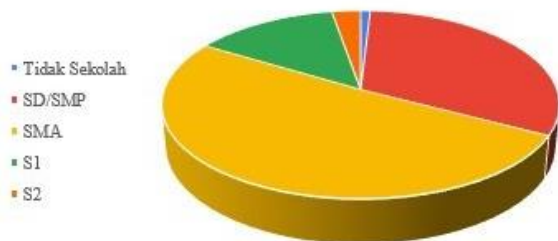
**Gambar 3** Usia Responden



**Gambar 4** Pekerjaan Responden



**Gambar 5** Pendidikan Responden



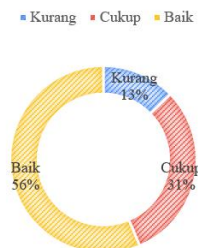
Mengacu pada gambar 2,3,4 dan 5 di atas, diketahui bahwa demografi pasien berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki yakni dengan jumlah responden perempuan berjumlah 66 orang (60%). Kemudian jika ditinjau dari kelompok usia, usia terbanyak adalah usia dalam rentang 26 - 45 tahun (33,63%). Mayoritas pasien yang berkunjung tidak memiliki pekerjaan yakni berjumlah 54 orang (49,09%). Responden dengan tingkat pendidikan SMA merupakan responden dengan jumlah terbanyak yakni sebanyak 56 orang (50,90%).

### Layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ditinjau dari pelayanan bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang kemudian dikategorisasikan menjadi 3 tingkat mulai dari kurang, cukup dan baik. Berikut penilaian layanan

### komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

**Gambar 6** Layanan Komprehensif di RSK Mojowarno

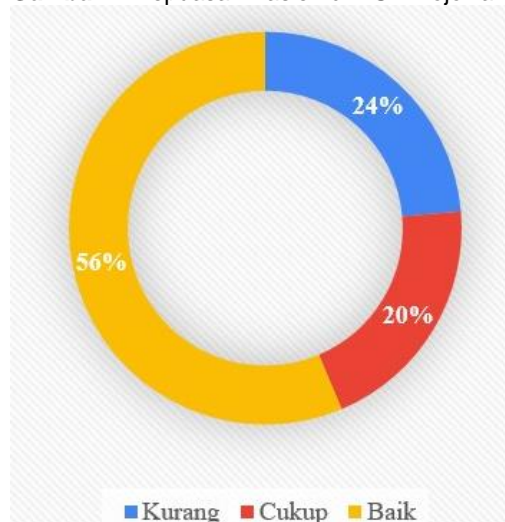


Berdasarkan tabel di atas, respon yang baik terhadap layanan komprehensif dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah 62 orang (56,4 %) dan yang merasa kurang berjumlah 14 orang (12,7%). Hal ini dinilai melalui tanggapan pasien terhadap pelayanan dalam bidang promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

### Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Penilaian tingkat kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dikategorikan menjadi 3 tingkatan antara lain kurang, cukup dan baik. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Gambar 7** Kepuasan Pasien di RSK Mojowarno

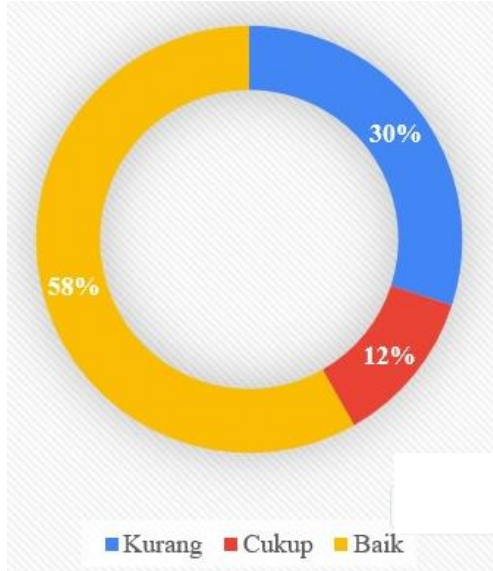


Dari data di atas tampak bahwa sebanyak 62 responden (56,4%) menilai bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno memuaskan.

### Tingkat Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Penilaian tingkat loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dikategorikan menjadi 3 tingkatan antara lain kurang, cukup dan baik. Berikut adalah tabel tingkat loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

Gambar 8 Loyalitas Pasien di RSK Mojowarno



Dari data di atas tampak bahwa tingkat loyalitas terkumpul sebanyak 64 responden (58,2%) dan masuk ke dalam kategori loyal.

### Hubungan Layanan Komprehensif dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Di bawah ini adalah tabel hubungan layanan komprehensif dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

Tabel 2 Krostabulasi Layanan Komprehensif dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

		Kepuasan pasien			Total
		kurang	cukup	baik	
Layanan komprehensif	Kurang	n 24 % 21.8%	n 3 % 2.7%	n 0 % 0.0%	n 27 % 24.5%
	Cukup	n 0 % 0.0%	n 9 % 8.2%	n 6 % 5.5%	n 15 % 13.6%
	Baik	n 2 % 1.8%	n 10 % 9.1%	n 56 % 50.9%	n 68 % 61.8%
Total		n 26 % 23.6%	n 22 % 20.0%	n 62 % 56.4%	n 110 % 100.0%

Mengacu pada hasil tabel silang pada tabel 2 tentang hubungan pelayanan

kesehatan komprehensif dengan kepuasan pasien, didapatkan pasien yang puas terhadap pelayanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno yang dinilai baik berjumlah sebanyak 56 orang (50,9%) dan pasien dengan rasa puas terhadap pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 6 orang (5,5%). Pasien yang merasa cukup puas dengan pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 3 orang (2,7%), pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai cukup berjumlah 9 orang (8,2%) dan pasien yang merasa cukup puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai baik berjumlah 10 orang (9,1%). Lalu ada pasien yang merasa tidak puas karena pelayanan komprehensif yang dinilai kurang berjumlah 24 orang (21,8%) dan pasien yang merasa tidak puas meskipun pelayanan komprehensif yang diberikan dinilai baik berjumlah 2 orang (1,8%).

Tabel 3 Analisis Hubungan Layanan Komprehensif dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dengan Chi-Square

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	102.605 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	103.697	4	.000
Linear-by-Linear Association	74.822	1	.000
N of Valid Cases	110		

Dari hasil uji chi- square pada tabel 5.7 tentang hubungan layanan komprehensif dengan tingkat kepuasan dapat dilihat bahwa, nilai p-value pada tabel Likelihood Ratio 0,000 yang berarti lebih kecil dari p-value 0,05. Dalam penelitian ini hipotesis penelitian diterima apabila nilai p-value <0,05. Jadi, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yakni terdapat hubungan antara layanan komprehensif dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

## Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Berikut ini adalah tabel hubungan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

**Tabel 4** Krostabulasi Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

		Loyalitas pasien			Total	
		kurang	cukup	baik		
Kepuasan pasien	Kurang	n	24	2	0	26
		%	21.8%	1.8%	0.0%	23.6%
	Cukup	n	5	11	6	22
		%	4.5%	10.0%	5.5%	20.0%
	Baik	n	4	0	58	62
		%	3.6%	0.0%	52.7%	56.4%
Total		n	33	13	64	110
		%	30.0%	11.8%	58.2%	100.0%

Mengacu pada hasil tabel silang pada tabel 4 tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien, didapatkan pasien yang puas dan menjadi loyal dengan Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah sebanyak 58 orang (52,7%) dan pasien dengan rasa cukup puas dan menjadi loyal berjumlah 6 orang (5,5%). Ada pasien yang cukup loyal meskipun tidak puas sebanyak 2 orang (1,8%) serta pasien yang cukup loyal dan cukup puas berjumlah 11 orang (10,0%). Lalu ada pasien yang tidak loyal karena tidak puas berjumlah 24 orang (21,8%), pasien yang tidak loyal meskipun cukup puas sebanyak 5 orang (4,5%) dan pasien yang tidak loyal meskipun puas berjumlah 4 orang (3,6%)

**Tabel 5** Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dengan Chi-Square

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	112.403 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	114.889	4	.000
Linear-by-Linear Association	74.601	1	.000
N of Valid Cases	110		

Dari hasil uji chi- square pada tabel 5.11 tentang hubungan kepuasan dengan tingkat loyalitas dapat dilihat bahwa, nilai p-value pada tabel Likelihood Ratio 0,000 yang berarti lebih kecil dari p-value 0,05. Dalam penelitian ini hipotesis penelitian diterima apabila nilai p-

value <0,05. Jadi, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yakni terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

## Pembahasan

Dalam penelitian ini menggambarkan karakteristik demografis milik responden ditinjau dari segi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan milik responden. Sebanyak 60% responden adalah wanita, Sebesar 33,63% berusia 26 – 45 tahun, 49.09% tidak bekerja, 50,90% adalah lulusan SMA . Dalam penelitian ini juga digambarkan bahwa layanan komprehensif memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno (P = 0,000), pada tabel 4 dalam penelitian ini juga tampak bahwa tingkat kepuasan yang diberikan pasien memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno (P = 0,000).

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Annisa (2017), yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017” dari segi karakteristik demografis responden, selain itu hasil di penelitian ini terkait dengan kepuasan pasien juga memiliki beberapa kemiripan di mana pada penelitiannya terhadap 44 responden tampak bahwa sebanyak 25 responden menilai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017 memuaskan (11).

Pemberian pelayanan kesehatan yang baik berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Manzoor pada tahun 2019 mendorong instansi yang menyediakan layanan kesehatan untuk meningkatkan pemberian layanannya (13).

Kemudian hasil penelitian juga selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wartiningih, di mana salah satu layanan komprehensif yakni promosi kesehatan, memiliki keterkaitan dengan tingkat loyalitas pasien (P=0,001) (12).

Dalam jurnal yang disusun oleh Quintero, dkk dikatakan bahwa, layanan komprehensif sendiri memiliki beberapa strategi dalam perwujudannya antara lain dimulai melalui modifikasi dari kurikulum

kedokteran sarjana, reformasi kepanitaraan klinis, perencanaan pengadaan layanan sosial yang bersifat wajib, pelatihan terhadap dokter umum dan inovasi dalam program pascasarjana kedokteran keluarga (14).

Penelitian ini membantu para responden untuk menunjukkan keinginannya dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno melalui tanggapannya terkait kepuasan. Penilaian pasien/ responden dalam penelitian ini berhubungan dengan dengan perawatan yang telah didapatkan. Hasil dari penilaian ini memiliki hubungan penting dengan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

### Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dikatakan baik dengan presentase rata rata sebesar 56,4%, persentase kepuasan yang diperoleh di Rumah Sakit Kristen Mojowarno berjumlah 56,4%, sebanyak 58,2% dari jumlah responden terhadap Rumah Sakit Kristen Mojowarno tergolong loyal terhadap rumah sakit ini, ada hubungan antara layanan komprehensif dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ( $p=0,000$ ) dan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ( $p=0,000$ ).

### Ucapan Terima Kasih:

Ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada seluruh pihak dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain Rumah Sakit Kristen Mojowarno, seluruh dosen pembimbing, teman teman dari Fakultas Kedokteran dan Fakultas *Bussiness Management* Universitas Ciputra Surabaya serta pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

### Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
2. Wartiningih, M., (2021). *Model Manajemen Hubungan Pelanggan Rumah Sakit Berdasarkan Karakteristik Generasi Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien (Studi RS X Di Kota*

Surabaya). Disertasi. Surabaya : Universitas Airlangga.

3. Setyawan (2019), "Komitmen Organisasi dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Holistik Komprehensif Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan Di FKTP Kota Malang". Disertasi. Surabaya : Universitas Airlangga.
4. Prakash, B. (2010). 'Patient Satisfaction'. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*. 3(3). pp. 151-155. doi: 10.4103/0974-2077.74491
5. Platonova E.A., Shewchuk R.M. (2015). 'Patient Assessment of Primary Care Physician Communication: Segmentation Approach'. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 28(4). pp.332–342. DOI 10.1108/IJHCQA-11-2013-0136.
6. Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. (2017). *Profil Kesehatan Kabupaten Jombang 2017*. Jombang: Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.
7. Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Jombang 2018*. Jombang: Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.
8. Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. (2019). *Profil Kesehatan Kabupaten Jombang 2019*. Jombang: Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 14/ 2017. (2017). *Pedoman Survei Kepuasan Pasien Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
10. Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14
11. Annisa, N., (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2017*. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia.

12. Wartiningsih, M., (2020). *Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. Journal of Public Health Research 2020.* 9(1832). pp.165-168.
13. Manzoor,F., (2019). *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health.* 16(3318). pp 1-16.
14. Quintera, GA. (2020). *Educational Strategies to Develop and Implement a Comprehensive Health Care Model Focused on Primary Care in Colombia. Journal of Medical Education and Curricular Development.* 7. pp 1-7.
15. Wendimagegn,NF. (2019). *Integrating promotive, preventive, and curative health care services at hospitals and health centers in Addis Ababa, Ethiopia. Journal of Multidisciplinary Healthcare.* 12. pp 243-255.
16. Huang, IC. (2021). *The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing.* 58. pp 1-9.
17. Anbori,A. (2010). *Patient satisfaction and loyalty to the private hospitals in Sana'a, Yemen. International Journal for Quality in Health Care 2010.* 22(4). pp. 310– 315.