

## Pengaruh Pelayanan Prima yang Diberikan oleh Petugas Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Sawah Besar pada Tahun 2026

Kasmira Elsida Lada<sup>1\*</sup>, Ellynia<sup>2</sup>, Ratu Chairunnisa<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [elsidalada@gmail.com](mailto:elsidalada@gmail.com)

**Abstract.** *Excellent service is an important aspect of providing quality health services and maintaining patient loyalty at health-care facilities. Good service can provide patients with a positive experience and encourage them to reuse health-care services. This study aimed to determine the effect of excellent service provided by health workers on patient loyalty at Sawah Besar Community Health Center in 2026. This study used a quantitative analytic observational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 97 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using univariate and bivariate analyses with Spearman's Rank correlation test at a significance level of 0.05. The results showed that the ability of health workers was categorized as good by 77.3% of respondents, attitude by 71.1%, appearance by 77.3%, attention by 78.4%, action by 40.2%, and accountability by 75.3%. Patient loyalty was categorized as good by 73.2% of respondents. The Spearman Rank test showed that ability had a positive and significant effect on patient loyalty ( $r_s = 0.673$ ;  $p < 0.001$ ), attitude ( $r_s = 0.539$ ;  $p < 0.001$ ), attention ( $r_s = 0.530$ ;  $p < 0.001$ ), action ( $r_s = 0.354$ ;  $p < 0.001$ ), and accountability ( $r_s = 0.516$ ;  $p < 0.001$ ). Meanwhile, appearance did not have a significant effect on patient loyalty ( $r_s = 0.172$ ;  $p = 0.091$ ). The study concludes that ability, attitude, attention, action, and accountability have positive and significant effects on patient loyalty, while appearance does not have a significant effect on patient loyalty. Ability was the excellent service dimension with the strongest correlation value with patient loyalty. Sawah Besar Community Health Center is expected to maintain the service aspects that have been well perceived and improve the quality of health workers' actions in meeting patients' needs.*

**Keywords:** *Community Health Center; Excellent Service; Health Workers; Patient Loyalty; Service Quality.*

**Abstrak.** Pelayanan prima merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Sawah Besar Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 97 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas berada dalam kategori baik sebesar 77,3%, sikap 71,1%, penampilan 77,3%, perhatian 78,4%, tindakan 40,2%, dan tanggung jawab 75,3%, sedangkan loyalitas pasien berada dalam kategori baik sebesar 73,2%. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ( $r_s = 0,673$ ;  $p < 0,001$ ), sikap ( $r_s = 0,539$ ;  $p < 0,001$ ), perhatian ( $r_s = 0,530$ ;  $p < 0,001$ ), tindakan ( $r_s = 0,354$ ;  $p < 0,001$ ), dan tanggung jawab ( $r_s = 0,516$ ;  $p < 0,001$ ). Penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ( $r_s = 0,172$ ;  $p = 0,091$ ). Kesimpulannya, kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan penampilan tidak berpengaruh signifikan. Kemampuan merupakan dimensi dengan nilai korelasi paling kuat terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien; Pelayanan Prima; Puskesmas; Tenaga Kesehatan.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terintegrasi, terpadu, dan berkesinambungan untuk memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya pencegahan penyakit, pengobatan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan. (Siregar et al., 2021). Oleh karena itu, pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada penanganan penyakit, tetapi juga pada kualitas pelayanan

yang diberikan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Ananda & Maharja, 2025).

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, di mana puskesmas beserta jejaringnya berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia (Ivana et al., 2020). Puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar, baik pelayanan kesehatan perseorangan maupun pelayanan kesehatan masyarakat secara umum. Pelayanan kesehatan perseorangan yang diberikan meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap (Ivana et al., 2020).

Seiring dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan juga semakin meningkat. Pasien tidak lagi hanya menilai pelayanan dari aspek teknis medis atau kelengkapan fasilitas, tetapi juga dari pengalaman pelayanan yang dirasakan selama berinteraksi dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (Laila & Paramarta, 2024).

Secara global, kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan di berbagai negara. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sistem kesehatan. Pelayanan yang tidak berkualitas dapat berdampak pada rendahnya kepuasan pasien, menurunnya kepercayaan masyarakat, serta meningkatnya risiko kesalahan pelayanan (Fiddaroini et al., 2025).

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2021 yang melibatkan sekitar 6 juta keluhan pasien dari 25 negara, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih bervariasi di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat di Swedia dengan indeks kepuasan sebesar 92,37%, sedangkan tingkat kepuasan terendah terdapat di Kenya sebesar 40,4% dan India sebesar 34,4%. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan kesehatan antar negara, di mana sistem pelayanan yang lebih baik cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan mencerminkan masih adanya permasalahan dalam mutu pelayanan kesehatan, baik dari aspek akses, interaksi pelayanan, maupun efektivitas sistem yang diterapkan. Secara global, kondisi ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi

tantangan di berbagai negara, baik di negara maju maupun berkembang, sehingga peningkatan mutu pelayanan menjadi isu penting dalam sistem kesehatan dunia (Fiddaroini et al., 2025).

Kondisi tersebut juga terlihat di Indonesia, di mana tingkat kepuasan pasien masih belum merata di berbagai daerah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan masih berada pada kategori sedang hingga rendah, seperti di Maluku Tengah sebesar 42,8% dan Sumatera Barat sebesar 44,4%. Jika dibandingkan dengan standar minimal kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016, yaitu  $\geq 95\%$ , maka angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum masih belum memenuhi standar yang diharapkan, kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam mutu pelayanan kesehatan, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas (Pratiwi et al., 2023).

Rendahnya tingkat kepuasan pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat, pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang memberikan rasa nyaman, perhatian, serta komunikasi yang baik dari petugas kesehatan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien guna menciptakan pengalaman pelayanan yang positif (Rina, 2021).

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang diberikan secara optimal dengan mengutamakan kebutuhan, harapan, dan kepuasan pasien melalui sikap yang ramah, responsif, komunikatif, serta profesional (Laila & Paramarta, 2024). Penerapan pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis petugas kesehatan, tetapi juga mencakup aspek perilaku, komunikasi, serta perhatian yang diberikan kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Interaksi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien dapat menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan prima di fasilitas kesehatan (Pratiwi et al., 2023).

Dengan demikian, penerapan pelayanan prima diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Pengalaman tersebut tidak hanya berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien, tetapi juga dapat mendorong terbentuknya loyalitas pasien, seperti keinginan untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi salah satu

faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien (Laila & Paramarta, 2024).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fatimah et al. (2025) di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian ini akan mengkaji pengaruh pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai peran pelayanan dalam membentuk loyalitas pasien, tidak hanya dari aspek kepuasan tetapi juga dari keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan. (Fatimah et al., 2025).

Puskesmas Sawah Besar merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Jakarta Pusat dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi. Berdasarkan data kunjungan pasien pada Klaster 3 (Umum) selama periode Januari hingga Juni 2025, tercatat sebanyak 3.941 kunjungan pasien. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas. Kondisi ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan dalam proses pelayanan, seperti meningkatnya waktu tunggu, keterbatasan waktu interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, serta meningkatnya beban kerja petugas. Situasi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Apabila tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan serta loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pelayanan, khususnya dalam pemberian pelayanan prima, agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun jumlah kunjungan pasien relatif tinggi.

Hasil penelusuran *Google Review* serta observasi lapangan menunjukkan adanya beberapa keluhan terkait pelayanan di Puskesmas Sawah Besar. Keluhan tersebut meliputi kurangnya keramahan pada tahap pendaftaran, respons yang kurang empatik saat antrean padat, serta waktu tunggu pelayanan yang cukup lama hingga mencapai lebih dari 2–3 jam. Selain itu, beberapa pasien juga mengungkapkan bahwa respons petugas ketika memberikan penjelasan dirasakan kurang bersahabat dan disampaikan dengan nada yang kurang nyaman. Pada kondisi antrean yang padat, penyampaian informasi kepada pasien cenderung dilakukan

secara singkat sehingga belum sepenuhnya memberikan penjelasan yang memadai. Hal ini berdampak pada munculnya kebingungan pasien terkait alur pelayanan, termasuk prosedur rujukan, yang menunjukkan masih adanya keterbatasan dalam aspek komunikasi dan sikap pelayanan petugas.

Tingginya jumlah kunjungan pasien tersebut berpotensi menimbulkan tantangan dalam pemberian pelayanan prima, seperti keterbatasan waktu pelayanan, beban kerja petugas yang tinggi, serta kemungkinan terjadinya ketidak konsistenan dalam sikap pelayanan. Kondisi ini dapat berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien dalam memanfaatkan kembali layanan kesehatan di Puskesmas. Apabila pelayanan yang diberikan tidak optimal, maka terdapat kemungkinan pasien tidak kembali berkunjung atau beralih ke fasilitas kesehatan lain.

Temuan berdasarkan data survey kepuasan pasien umum atau non-BPJS di Puskesmas Sawah Besar tahun 2025 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan. Sebagian besar keluhan pasien, yaitu sekitar 50%, berkaitan dengan sikap dan komunikasi petugas yang dinilai kurang ramah, penggunaan nada bicara yang kurang nyaman, serta kurangnya empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien, kemudian, sekitar 25% keluhan berkaitan dengan pelayanan yang belum optimal, seperti pasien yang diminta kembali pada hari lain karena adanya keterbatasan alat pelayanan, di sisi lain, sekitar 25% keluhan lainnya berkaitan dengan kurang jelasnya informasi mengenai administrasi dan biaya pelayanan bagi pasien umum atau non-BPJS, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien umum masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek komunikasi, perhatian, tanggung jawab, dan ketepatan pelayanan.

Dalam jangka panjang, kondisi tersebut juga berpotensi menyebabkan menurunnya loyalitas pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sawah Besar, permasalahan ini penting untuk diteliti karena pelayanan prima merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Pelayanan yang kurang optimal tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas tersebut. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan prima oleh petugas kesehatan perlu dilakukan secara optimal guna menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan serta loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan prima memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pasien, khususnya pada layanan poli umum dengan jumlah

kunjungan yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Sawah Besar pada tahun 2026.”

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analitik observasional. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen, yaitu kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan prima terhadap variabel dependen, yaitu loyalitas pasien. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan loyalitas pasien pada saat penelitian dilaksanakan (Notoadmojo, 2023). Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien umum yang berkunjung ke poli umum di Puskesmas Sawah Besar, dengan total sebanyak 3.941 pasien (Martono, 2022). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sawah Besar yang beralamat di Jl. Mangga Dua Dalam, RT 1/RW 12, Kelurahan Mangga Dua Selatan, Kecamatan Sawah Besar, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10730. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Maret sampai April 2026. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan metode purposive sampling. Jumlah sampel yang diperoleh adalah 96,4 dan nantinya akan dibulatkan menjadi 97 responden dari total populasi 3.941 pasien rawat jalan dari poli umum.

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari laporan tahunan Puskesmas Sawah Besar, profil institusi, data jumlah kunjungan pasien, serta dokumen administratif lainnya yang relevan dengan penelitian. Metode yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui kuesioner secara digital dengan cara menyebarkan langsung kepada responden di Puskesmas Sawah Besar. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas, analisis reliabilitas, uji normalitas, analisis univariat, analisis bivariat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Univariat

**Tabel 1.** Kemampuan (*Ability*).

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 75            | 77,3           |
| Kurang Baik | 22            | 22,7           |

Berdasarkan Tabel 1. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 97 responden, sebanyak 75 responden (77,3%) memiliki kemampuan dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 22 responden (22,7%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan dalam kategori baik, yaitu sebesar 77,3%.

**Tabel 2.** Sikap (*Attitude*).

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 69            | 71,1           |
| Kurang Baik | 28            | 28,9           |

Berdasarkan Tabel 2. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 97 responden, sebanyak 69 responden (71,1%) memiliki sikap dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 28 responden (28,9%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap dalam kategori baik, yaitu sebesar 71,1%.

**Tabel 3.** Penampilan (*Appearance*).

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 75            | 77,3           |
| Kurang Baik | 22            | 22,7           |

Berdasarkan Tabel 3 sebagian besar responden menilai penampilan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 75 responden (77,3%), sedangkan 22 responden (22,7%) menilai penampilan dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki penilaian terhadap penampilan dalam kategori baik, yaitu sebesar 77,3%.

**Tabel 4.** Perhatian (*Attention*).

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 76            | 78,4           |
| Kurang Baik | 21            | 21,6           |

Berdasarkan Tabel 4 Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden, diketahui bahwa sebanyak 76 responden (78,4%) memiliki perhatian dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 21 responden (21,6%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki perhatian dalam kategori baik, yaitu sebesar 78,4%.

**Tabel 5. Tindakan (*Action*).**

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 39            | 40,2           |
| Kurang Baik | 58            | 59,8           |

Berdasarkan Tabel 5 hasil penelitian terhadap 97 responden, diketahui bahwa sebanyak 39 responden (40,2%) memiliki tindakan dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 58 responden (59,8%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki tindakan dalam kategori tidak baik, yaitu sebesar 59,8%.

**Tabel 6. Tanggung Jawab (*Accountability*).**

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 73            | 75,3           |
| Kurang Baik | 24            | 24,7           |

Berdasarkan Tabel 6. hasil penelitian terhadap 97 responden, diketahui bahwa sebanyak 73 responden (75,3%) memiliki tanggung jawab dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 24 responden (24,7%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki tanggung jawab dalam kategori baik, yaitu sebesar 75,3%.

**Tabel 7. Loyalitas Pasien.**

| Kategori    | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik        | 71            | 73,2           |
| Kurang Baik | 26            | 26,8           |

Berdasarkan Tabel 7 hasil penelitian terhadap 97 responden, diketahui bahwa sebanyak 71 responden (73,2%) memiliki loyalitas pasien dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 26 responden (26,8%) berada dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki loyalitas pasien dalam kategori baik, yaitu sebesar 73,2%.

## Analisis Bivariat

**Tabel 8. Pengaruh Kemampuan (*Ability*) dengan Loyalitas Pasien.**

| Variabel                                             | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                        |
|------------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------|
| Kemampuan ( <i>Ability</i> ) dengan Loyalitas Pasien | ,673  | < ,001          | 97 | Terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 8, Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Kemampuan memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,673$ ;  $p < 0,001$ ). Pengaruh ini berada pada kategori kuat, yang berarti semakin baik kemampuan petugas, semakin tinggi loyalitas pasien.

**Tabel 9.** Pengaruh Sikap (*Attitude*) dengan Loyalitas Pasien.

| Variabel                                          | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                        |
|---------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------|
| Sikap ( <i>Attitude</i> ) dengan Loyalitas Pasien | ,539  | < ,001          | 97 | Terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 9, Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Sikap memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,539$ ;  $p < 0,001$ ). Pengaruh ini tergolong sedang, menandakan bahwa sikap petugas yang positif sejalan dengan peningkatan loyalitas pasien.

**Tabel 10.** Pengaruh Penampilan (*Appearance*) dengan Loyalitas Pasien.

| Variabel                                                 | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                              |
|----------------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------------|
| Penampilan ( <i>Appearance</i> ) dengan Loyalitas Pasien | ,172  | 0,091           | 97 | Tidak terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 10 Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,172$ ;  $p = 0,091$ ). Nilai  $p > 0,05$  dan korelasi yang sangat lemah menunjukkan aspek penampilan tidak memberikan pengaruh nyata terhadap loyalitas pasien.

**Tabel 11.** Pengaruh Perhatian (*Attention*) dengan Loyalitas Pasien.

| Variabel                                               | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                        |
|--------------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------|
| Perhatian ( <i>Attention</i> ) dengan Loyalitas Pasien | 0,530 | < ,001          | 97 | Terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 11, Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Perhatian memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,530$ ;  $p < 0,001$ ). Pengaruh ini berada pada kategori sedang, yang berarti perhatian petugas secara nyata meningkatkan loyalitas pasien.

**Tabel 12.** Pengaruh Tindakan (*Action*) dengan Loyalitas Pasien.

| Variabel                                           | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                        |
|----------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------|
| Tindakan ( <i>Action</i> ) dengan Loyalitas Pasien | 0,354 | < ,001          | 97 | Terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 12, Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Tindakan memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,354$ ;  $p < 0,001$ ). Pengaruh ini berada pada kategori lemah, namun tetap bernilai positif dan bermakna secara statistik.

**Tabel 13.** Pengaruh Tanggung Jawab (*Accountability*) dengan Loyalitas Pasien.

| Hubungan Variabel                                                | $r_s$ | Sig. (2-tailed) | N  | Keterangan                        |
|------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|----|-----------------------------------|
| Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) dengan Loyalitas Pasien | 0,516 | < ,001          | 97 | Terdapat pengaruh yang signifikan |

Berdasarkan Tabel 13, Hasil uji korelasi Pearson ( $N = 97$ ), variabel Tanggung Jawab memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Pasien ( $r = 0,516$ ;  $p < 0,001$ ). Pengaruh ini masuk dalam kategori sedang, mengindikasikan bahwa rasa tanggung jawab petugas berbanding lurus dengan loyalitas pasien.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan petugas Puskesmas Sawah Besar dalam kategori baik. Kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), dan tanggung jawab (*accountability*) memperoleh penilaian baik, sedangkan tindakan (*action*) menjadi aspek yang paling banyak dinilai kurang baik. Loyalitas pasien juga tergolong baik, yaitu sebesar 73,2%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima pasien secara umum telah memberikan penilaian positif, meskipun masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Kemampuan petugas memiliki hubungan positif, kuat, dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,673$ ;  $p<0,001$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan, keterampilan, komunikasi, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan pelayanan Puskesmas Sawah Besar. Kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur dan membantu pasien dapat meningkatkan rasa percaya sehingga mendukung loyalitas pasien.

Sikap petugas juga berhubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,539$ ;  $p<0,001$ ). Keramahan, kesopanan, perhatian, dan kemampuan menciptakan rasa nyaman dapat memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Ketika pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, kepercayaan terhadap pelayanan dapat meningkat sehingga mendorong keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan puskesmas.

Penampilan petugas tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,172$ ;  $p=0,091$ ). Meskipun sebagian besar responden menilai penampilan petugas baik, kerapian dan kebersihan belum menjadi faktor utama yang menentukan loyalitas. Loyalitas pasien lebih berkaitan dengan pengalaman pelayanan secara keseluruhan, terutama kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab petugas. Perhatian petugas memiliki hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,530$ ;  $p<0,001$ ). Perhatian melalui kesediaan mendengarkan keluhan, memberikan kesempatan bertanya, serta membantu pasien dapat membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Tindakan petugas menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,354$ ;  $p<0,001$ ), meskipun tingkat hubungannya tergolong lemah. Temuan ini menjadi

perhatian karena 59,8% responden masih menilai tindakan petugas kurang baik. Kecepatan, ketanggapan, ketepatan, dan tindak lanjut terhadap kebutuhan pasien perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan mendukung loyalitas pasien.

Tanggung jawab petugas memiliki hubungan positif, sedang, dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,516$ ;  $p<0,001$ ). Tanggung jawab dalam menjalankan prosedur, memberikan informasi yang benar, menjaga kerahasiaan pasien, dan menyelesaikan kebutuhan pasien dapat meningkatkan rasa percaya terhadap puskesmas. Kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung pasien untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur pelayanan prima A6, khususnya kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab, memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Sementara itu, penampilan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Oleh karena itu, Puskesmas Sawah Besar perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik dan memberikan perhatian lebih pada tindakan petugas, terutama dalam meningkatkan kecepatan, ketanggapan, dan penyelesaian kebutuhan pasien.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan prima petugas kesehatan dan loyalitas pasien di Puskesmas Sawah Besar tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh perempuan (61,0%), kelompok usia 18–40 tahun (61,0%), lulusan SMA/SMK dan S1 (masing-masing 33,0%), serta karyawan swasta (27,0%). Secara deskriptif, kemampuan (*ability*) petugas dinilai baik oleh 77,3% responden, sikap (*attitude*) 71,1%, penampilan (*appearance*) 77,3%, perhatian (*attention*) 78,4%, dan tanggung jawab (*accountability*) 75,3%, sedangkan tindakan (*action*) menjadi aspek yang paling banyak dinilai kurang baik, yaitu 59,8%. Loyalitas pasien berada pada kategori baik sebesar 73,2%. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan bahwa kemampuan (*ability*) memiliki hubungan positif, kuat, dan signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,673$ ;  $p<0,001$ ); sikap (*attitude*) memiliki hubungan positif dan signifikan ( $r_s=0,539$ ;  $p<0,001$ ); perhatian (*attention*) memiliki hubungan positif, sedang, dan signifikan ( $r_s=0,530$ ;  $p<0,001$ ); tindakan (*action*) memiliki hubungan positif, lemah, tetapi signifikan ( $r_s=0,354$ ;  $p<0,001$ ); serta tanggung jawab (*accountability*) memiliki hubungan positif, sedang, dan signifikan ( $r_s=0,516$ ;  $p<0,001$ ). Sementara itu, penampilan (*appearance*) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien ( $r_s=0,172$ ;  $p=0,091$ ). Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien perlu difokuskan pada penguatan kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab petugas, terutama aspek tindakan yang masih banyak dinilai kurang baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Ananda, R., & Maharja, R. (2025). Evaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), 252–261. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i2.1793>
- Andika, A., & Yuliana, F. (2024). Evaluation analysis of the affective domain in the Merdeka Belajar Kurikulum Merdeka (MBKM) at State Islamic Religious Universities (PTKIN). *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 10(3), 532. <https://doi.org/10.58258/jime.v10i3.6972>
- Apriyanti, A. (2025). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Djasamen Saragih Kota Pematang Siantar (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Apriyani, J. (2025). The effect of service quality on patient satisfaction. 9(April), 1755–1766.
- Asmi, N., & Mardatillah. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Naem 555 Cucian. *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 7(2), 167–186.
- Asnuri, L., Asyari, & Sholihin, A. (2024). Pengaruh *Attitude*, subjektive norms, dan perceived behavior control terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa pembiayaan murabahah bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 578–586. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12267>
- Budiyono, B., & Sutianingsih, S. (2021). Peran kepuasan pelanggan dalam memoderasi pengaruh perceived value terhadap loyalitas pelanggan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 5(4), 445–469. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.5104>
- Chandra, C. C., Windiyaningsih, C., & Trigono, A. (2025). Hubungan service excellence terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RS Primaya Makassar. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(2), 220–229.
- Dean, G. B. R., Word, D., & Norte, I. (2024). Unpacking the effect of *Attitude* toward work on the different dimensions of employees' commitment. *Research in Management and Humanities*, 3(4), 1157–1181. <https://doi.org/10.56397/RMH.2024.10.07>
- Efendi, Soelasih, Y., & Lembana, D. A. A. (2024). The influence of service quality and opportunism on patient loyalty mediated by trust. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.1.2024.35-44>
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 152–158.
- Farida, S., & Ismunandar. (2023). Pengaruh kepuasan dan persepsi kualitas terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Yuikaashop Kabupaten Bima. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 1(4), 438–451. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i4.884>
- Fatimah, Rosyidah, & Sulistyawati. (2024). Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(2), 537–557. <https://doi.org/10.54082/jupin.352>
- Fatimah, S., Harahap Geltri, S., & Hermawan Salim, C. (2025). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar. *Jurnal Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/10.70304/jmsi.v4i04.203>

- Febrianil, A., Surip, M., & Gunawan, E. (2023). Analisa kepuasan pasien ditinjau dari aspek mutu pelayanan di bagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15, 1–7.
- Felyashafa, N., Wartiningsih, E., & Sofa, N. (2023, November). Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. In *Seminar Nasional Riset Terapan* (Vol. 12, No. 01, pp. 134-141).
- Gao, Q., Zhang, B., Zhou, Q., Lei, C., Wei, X., & Shi, Y. (2024). The impact of provider–patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China: Insights from a standardized patient study. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02279-5>
- Grasiah, J., Ginting, C. N., & Wau, H. (2024). Pengaruh waktu antri poli dan pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan. *Nursing Journal of Education and Clinic*, 4(1), 151–169.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., & Hidayatullah, R. (2025). Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Hamidah, R., Rokhman, M. T. N., Ratnawati, R., & Kartikasari, D. (2025). The role of hospital image and patient satisfaction as mediation, the impact of service quality on patient loyalty. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 4(1), 29–42. <https://doi.org/10.55927/ajha.v4i1.14064>
- Hamzah, Z. R., Hafid, N. F., & Anma, A. R. (2025). Hubungan Service Excellence Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(4), 14218–14225. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.49038>
- Hapsari, K., Sariatmi, A., & Kartini, A. (2023). Determinants of patient loyalty in inpatient care services in mothers and children's hospital. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(Special Issue), 1023–1031. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v9iSpecialIssue.7020>
- Hariadi, B., & Meilina, S. (2022). Pelayanan prima bagi pasien yang menggunakan Badan Administrasi Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Angkatan Darat (RST) Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 1 (2), 57-66.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Humaira, F. I., Putri, A. R., Nugroho, S., Wicara, J. T., et al. (2022). Hubungan antara early literacy skills dengan spelling pada anak hearing impairment kelas empat sampai kelas enam di SLB Malang. *I*(2012), 137–150.
- Ilhami, I., Fajri, A., Maharani, A. D., Asihani, A., Yudistira, A., Septiwi, I., ... & Iglana, R. (2024). Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 5374.
- Irpani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap petugas terhadap kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 22–29.
- Jasmine, Gayathri, Indu, G., Gunavathi, Harine, & Ilakiya. (2023). A descriptive study to assess the level of *Attitude* and anxiety of nursing officers towards taking care of COVID-19 patients in selected hospitals, Puducherry.

- Juliani, E., & Utami, R. A. (2020). Efektivitas model "PC-JeWa" perawat terhadap loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 4(1), 12–26. <https://doi.org/10.33377/jkh.v4i1.66>
- Kainama, M. D., & Salawane, A. V. (2025). Analisis pengaruh komunikasi efektif dan patient experience terhadap loyalitas pasien di wilayah kerja Puskesmas XX Ambon. *Jurnal Forum Kesehatan*, 15(2), 63–67.
- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). Efektivitas pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada Toko Obat Dewi Farma. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–5.
- Kurniawan, M. A., Wibowo, B. A., Mujanah, S., & Fianto, A. Y. A. (2025). Pengaruh kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien rawat jalan sebagai intervening di Klinik Mata Tritya Surabaya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(4), 1144–1157. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i4.6037>
- Lestari, A. W. (2025). Hubungan Pelayanan Prima, Tarif Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum Di Rumah Sakit Hermina Mekarsari: The Relationship between Excellent Service, Service Rates and Facilities and General Outpatient Satisfaction at Hermina Mekarsari Hospital. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science*, 4(07), 236-244.
- Li, L., Zhang, Q., Zhu, L., et al. (2025). Patients' loyalty to primary care institutions and associated factors in China: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25, Article 162.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *INQUIRY*, 58, 1–11.
- Mangindara, M. (2021). Pengaruh People, Product, Place, Price, Promotion, Power, Public, Dan Performance Terhadap Kepercayaan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rsud Haji Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 3(2), 8-13.
- Martono, N. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mubarak, E. S., Kurniawan, A., Hidayat, R., Hia, A. K., & Bandawaty, E. (2022). Determinant of customer loyalty in healthcare industry: Mediating role of customer trust. *International Journal of Integrated Management*, 3(1), 327–342.
- Mustaffa, W. S. W., Rahman, R. A., Ab Wahid, H., Ahmad, N. L., Ali, M. H., & Jalil, E. E. A. (2020). A cognitive-affective-behavioral responses of customer experience (CAB-CE) model for service delivery improvement in the healthcare industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 252–262.
- Ni'am, M. K. (2021). *Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Fatimah Lamongan)*.
- Notoadmojo, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurinsan, N., Renea, A. S., & Asri, A. M. (2023). Determinasi kualitas pelayanan Puskesmas, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *Manajemen IKM*, 18(1), 84–90.

- Pasaribu, M. W. (2024). Pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *COMSERVA*, 4(7), 2346–2364. <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i7.2715>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ikesma*, 16(1), 27-35.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Priyantini, D., Marini, G., Ulfa, A., & Uliyah, M. (2023). Excellent service and patient satisfaction in health clinic services. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 6(1), 18–24. <https://doi.org/10.20473/fmnj.v6i1.45670>
- Putri, A., & Agustina, F. (2024). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di Klinik Pratama Promedika. *JEMSI*, 10(3), 1985–1990. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2497>
- Reinhardt, I., Holsten, R., Zielasek, J., Kuhlmann, L., & Gouzoulis-Mayfrank, E. (2024). Implementation of an electronic patient portal in routine mental health care of hospitals in Germany: Evaluation of *Attitudes* of healthcare providers. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11686-6>
- Roosta, S., Sadjadi, S. J., & Makui, A. (2025). Predicting customer loyalty in omnichannel retailing using purchase behavior, socio-cultural factors, and learning techniques. *PLOS ONE*, 20(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0330338>
- Rosyidah, R., Mudayana, A. A., & Widiastuti, S. K. (2018). The relationship of patient satisfaction with loyalty of outpatients in PKU Muhammadiyah Hospital in DIY. *International Journal of Healthcare Research*, 1(1), 12–17. <https://doi.org/10.12928/ijhr.v1i1.218>
- Sari, P. P. (2024). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara.
- Shie, A.-J., Huang, Y.-F., Li, G.-Y., et al. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, 10, Article 876266.
- Siregar, H. K., Lipin, & Pipin, A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: A Literature Review Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: A Literature Review.
- Steel, A., Foley, H., Graham, K., Harnett, J., & Adams, J. (2024). *Patient experiences of information-sharing and patient-centred care across the broad landscape of primary care practice and provision: a nationally representative survey of Australian adults*. 1–15. <https://doi.org/DOI: 10.1186/s12875-024- 02359-8>
- Sugiharto, A. D., Hidayat, S., & Rosyidah, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas: Analisis di sebuah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *AnNadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 118–126.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tabalong. *JAPB*, 8(2), 1471–1485. <https://doi.org/10.35722/japb>
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 86–96. <https://doi.org/10.36656/jpksy.v4i1.771>
- Suasnawa, I. G., & Gorda, A. E. S. (2017). Pengaruh pelayanan prima dan customer relationship management terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 56–74.
- Sugiharto, A. D., Hidayat, S., & Rosyidah, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 118–126.
- SYAM, N. Z. (2025). *Hubungan pelayanan prima dengan loyalitas pasien instalasi rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tahun 2025* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Tian, G., Ariati, I., Ariffin, B., & Tham, J. (2024). The impact of service *Attitude* of medical staff on patient satisf~~Action~~ and the mediating effect of patient commitment. *Academic Journal of Management and Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.54097/wcqsy861>
- Toreh, C., & Wuisan, D. S. S. (2023). The influence of service quality, brand image, and communication on patient satisf~~Action~~ and loyalty of urology patients at Siloam Hospital Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 11(1), 496–504.
- Wijaya, B., Carolina, P., & Rosela, K. (2025). Hubungan kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Bukit Hindu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 8(3). <https://doi.org/10.32524/jksp.v8i3.1720>
- Wiogo, L., & Pattyranie, P. H. (2025). The effect of service quality and perceived value on revisit intention mediated by customer satisf~~Action~~ in primary health care. *R2J*, 7(3).
- Wulan, A. T. M., Wiyadi, Adj, I. S., & Nasir, M. (2022). Analyzing the impact of service quality and patient trust on loyalty: The mediating role of satisf~~Action~~ in a healthcare setting. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(1), 113–128.
- Yulianto, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya Jakarta. *12(2)*, 132–138.