



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 1063 -1067

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Kimia Farma Batam

Hermansyah¹, Farida Yuliaty², Taufan Nugroho³

^{1,2,3}Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

¹drhermansyah766@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Lorenzo Kota Batam. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil analisis data, kualitas pelayanan, kebijakan harga, dan kepuasan pasien semuanya berada dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa klinik mampu memberikan layanan yang profesional, responsif, andal, dan menjaga kenyamanan pasien. Kebijakan harga yang diterapkan juga dianggap sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan, menciptakan keseimbangan nilai bagi pasien. Pasien merasa puas dengan tingkat pelayanan yang maksimal dan harga yang sesuai dengan harapan mereka. Uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan harga, baik secara terpisah maupun bersamaan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kebijakan harga yang relevan akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, Klinik Kimia Farma Lorenzo Kota Batam diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta kebijakan harga yang kompetitif guna menjaga kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kebijakan Harga, Kepuasan Pasien, Klinik.

1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan elemen fundamental yang tidak hanya berfungsi sebagai pondasi kehidupan, tetapi juga sebagai kunci bagi setiap individu untuk mencapai potensi maksimal dan berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang lebih baik. Sebagai investasi strategis bagi bangsa yang berdaulat dan produktif, kesehatan turut memengaruhi pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan (Nafsiah Mboi, 2016). Dalam hal ini, kesehatan bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga tanggung jawab kolektif yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil (Soetomo, 2019). Oleh karena itu, kebijakan kesehatan yang inklusif dan merata sangat diperlukan untuk memastikan akses yang adil terhadap layanan kesehatan berkualitas bagi setiap warga negara (Tjandra Yoga Aditama, 2020). Kesehatan yang baik tidak hanya berdampak pada kualitas hidup individu, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi produktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi, menciptakan pondasi yang kuat bagi kemajuan negara (Bloom, 1974).

Perkembangan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam akses layanan kesehatan, meskipun masih terdapat tantangan besar dalam mencapai pemerataan dan kualitas layanan yang optimal. Kesehatan yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial menjadi tujuan utama bagi sistem kesehatan global, sebagaimana diungkapkan oleh World Health Organization (WHO, 1948). Ketidaksetaraan sosial dan ekonomi, seperti kemiskinan dan akses yang tidak merata terhadap layanan kesehatan, dapat menciptakan perbedaan dalam tingkat kesehatan masyarakat (Nancy Krieger, 2011). Hal ini menuntut kebijakan yang lebih proaktif, inklusif, dan berkeadilan untuk memastikan setiap individu mendapatkan hak yang setara dalam memperoleh layanan kesehatan yang memadai dan berkualitas (Wahyuni et al., 2023).

Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Lorenzo, Kota Batam. Meskipun klinik ini mengalami pertumbuhan signifikan dalam jumlah kunjungan pasien pada tahun 2021-2023, tingkat kepuasan pasien masih menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Survei pendahuluan mengungkapkan bahwa meskipun 80% pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan efektivitas pengobatan, ada 20% pasien yang masih merasa tidak puas terkait harga layanan dan ketidaksesuaian waktu pelayanan (Moeloek, 2021). Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan ini meliputi kualitas layanan yang tidak maksimal, biaya yang dianggap terlalu tinggi, dan waktu

tunggu yang lama. Penelitian ini penting untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan dan kebijakan harga dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

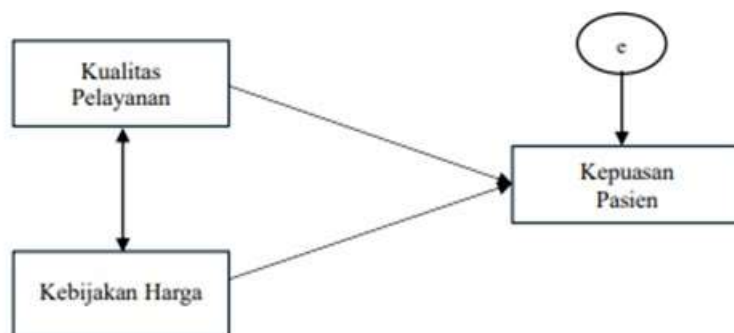
Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan respons, kompetensi tenaga medis, dan fasilitas yang memadai (Laksono Trisnantoro, 2021; DiMatteo, R., 2023). Selain itu, kebijakan harga yang transparan dan terjangkau juga berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit atau klinik (Budi Hidayat, 2021). Kosasih & Paramarta (2020) menegaskan bahwa terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan itu sendiri, yaitu konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan dan kebijakan harga dapat saling berinteraksi untuk mempengaruhi kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam kebijakan dan layanan di Klinik Kimia Farma Lorenzo.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan kebijakan harga mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Lorenzo, Kota Batam. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, seberapa besar pengaruh kebijakan harga terhadap kepuasan pasien, dan bagaimana keduanya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di klinik tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perbaikan sistem pelayanan dan kebijakan harga di Klinik Kimia Farma Lorenzo serta untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif verifikatif, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan, kebijakan harga, dan kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Lorenzo, Kota Batam. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara sistematis dan objektif menggunakan data kuantitatif. Menurut Burhan Bungin (2023), penelitian kuantitatif verifikatif terdiri dari beberapa tahapan yang terstruktur, dimulai dengan perumusan hipotesis berdasarkan teori yang relevan dengan masalah penelitian. Setelah hipotesis dirumuskan, peneliti menyusun instrumen pengumpulan data berupa kuesioner atau skala pengukuran yang dirancang untuk memperoleh informasi dari responden yang representatif. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai, seperti analisis regresi atau uji-t untuk menguji hipotesis yang diajukan. Peneliti juga memastikan keabsahan dan keandalan data dengan melakukan verifikasi hasil melalui pendekatan yang dapat diuji ulang oleh peneliti lain dalam konteks yang serupa, sehingga hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui survei atau kuesioner yang diberikan kepada pasien Klinik Kimia Farma Lorenzo untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kebijakan harga. Sementara itu, data sekunder mencakup informasi yang diperoleh dari laporan internal klinik dan penelitian sebelumnya yang relevan. Peneliti menggunakan rumus ukuran sampel dari Sugiyono (2023) untuk menentukan jumlah responden yang dibutuhkan, yang kemudian diputuskan sebanyak 100 responden untuk memastikan representativitas hasil penelitian.



Gambar 1. Struktur Penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2096>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kebijakan harga (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) di Klinik Kimia Farma Lorenzo, Kota Batam.

Tabel 1. Pengaruh X1 Terhadap Y.

Pengaruh X ₁ ke Y	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
a) Direct Effect	$0.298 \times 0.298 \times 100 \%$	8.880 %
b) Indirect Effect (by X ₂)	$0.298 \times 0.672 \times 0.556 \times 100 \%$	11.134 %
Total Effect	a + b	20.014 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2024.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan besaran pengaruh sebesar 20.014%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti kehandalan, responsivitas, dan empati tenaga medis, berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat persepsi positif mereka terhadap layanan klinik.

Selanjutnya, uji hipotesis pengaruh kebijakan harga (X2) terhadap kepuasan pasien menunjukkan hasil yang signifikan, dengan pengaruh total sebesar 42.048%, yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 30.914% dan pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan sebesar 11.134%. Nilai t-hitung sebesar 6.585, yang lebih besar dibandingkan t-tabel 1.984, serta p-value 0.000 yang lebih kecil dari alpha 0.05, menunjukkan bahwa kebijakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Pengaruh X2 Terhadap Y.

Pengaruh X ₂ ke Y	Koefisien Determinasi	Hasil (%)
a) Direct Effect	$0.556 \times 0.556 \times 100\%$	30.914 %
b) Indirect Effect (by X ₁)	$0.556 \times 0.672 \times 0.298 \times 100 \%$	11.134 %
Total Effect	a + b + c	42.048 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2024.

Pasien yang merasa bahwa harga layanan yang diterapkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang mereka terima akan cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Kebijakan harga yang jelas, transparan, dan kompetitif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan harga secara bersamaan memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3. Pengaruh Simultan.

JALUR PENGARUH	Hasil (%)
a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	20.014 %
b) Pengaruh Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Pasien	42.048 %
c) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga secara simultan terhadap kepuasan pasien	62.062 %

Sumber: Hasil data Statistika Tahun 2024.

Berdasarkan nilai F-hitung 79.351, yang lebih besar dari F-tabel 3.09, serta p-value 0.000, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel ini memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kebijakan harga terhadap kepuasan pasien adalah 62.062%, yang menunjukkan bahwa hampir separuh dari variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Hal ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara kualitas pelayanan dan kebijakan harga dalam menciptakan pengalaman pasien yang memuaskan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini memberikan bukti empiris bahwa baik kualitas pelayanan maupun kebijakan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara individual maupun simultan. Oleh

karena itu, Klinik Kimia Farma Lorenzo disarankan untuk terus meningkatkan kedua variabel tersebut guna meningkatkan kepuasan pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan harga yang transparan dan kompetitif akan memperkuat loyalitas pasien terhadap klinik dan meningkatkan daya saing klinik dalam industri layanan kesehatan yang semakin kompetitif.

3.2. Pembahasan

Kualitas pelayanan di Klinik Kimia Farma Lorenzo Kota Batam menunjukkan hasil yang sangat baik dalam berbagai aspek. Aspek tangible, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, dan penampilan klinik, mendapat apresiasi tinggi dari pasien. Klinik ini dinilai memiliki fasilitas yang bersih dan terawat, serta menggunakan peralatan medis modern yang meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Penampilan staf yang rapi dan profesional juga berperan penting dalam menciptakan kesan positif dan membangun citra klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangible sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan pasien merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang berkualitas tinggi sejak pertama kali mengakses layanan di klinik.

Selanjutnya, kualitas pelayanan dalam aspek empati dan keandalan juga mendapat nilai yang sangat baik. Staf klinik menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan pasien, baik medis maupun non-medis, dengan sikap ramah, sopan, dan siap mendengarkan keluhan pasien. Ini menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan terbuka, yang berkontribusi positif terhadap pengalaman pasien. Selain itu, aspek keandalan menunjukkan bahwa Klinik Kimia Farma Lorenzo mampu memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan, dengan tingkat akurasi data medis yang tinggi dan pelayanan tepat waktu. Keandalan staf dalam melaksanakan tugasnya semakin memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Aspek kebijakan harga juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Klinik Kimia Farma Lorenzo di Kota Batam telah berhasil menetapkan kebijakan harga yang dianggap adil dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Pasien merasa bahwa biaya yang dikenakan tidak membebani mereka, dan harga yang dibayar sesuai dengan pelayanan yang diterima. Transparansi biaya yang diberikan oleh klinik menciptakan rasa percaya di kalangan pasien, yang sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan klinik. Selain itu, kemudahan akses untuk melakukan reservasi dan mendapatkan informasi tentang biaya juga berkontribusi pada kepuasan pasien. Secara keseluruhan, kebijakan harga yang adil dan transparan mendukung terciptanya loyalitas pasien dan memperkuat citra klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang dapat dipercaya di Kota Batam. Analisis verifikatif pada penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan (X1) dan kebijakan harga (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) di Klinik Kimia Farma Lorenzo, Kota Batam, baik secara individu maupun simultan. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi yang signifikan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan kebijakan harga.

Pertama, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Krisdiyanto, 2020; Trianingsih, 2022; Herman, 2022). Aspek tangible, seperti fasilitas yang bersih dan modern serta peralatan medis yang canggih, memainkan peran penting dalam menciptakan citra positif klinik di mata pasien. Klinik ini berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional, yang membuat pasien merasa dihargai dan aman. Aspek empathy, yang mencakup perhatian dan sikap ramah staf klinik, juga berperan besar dalam membangun hubungan emosional positif dengan pasien, yang mendukung tingkat kepuasan mereka. Selain itu, aspek reliability dan responsiveness menunjukkan bahwa keandalan klinik dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan pasien turut memperkuat kepercayaan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam dimensi tangible, empathy, reliability, dan responsiveness, memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kedua, kebijakan harga juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Krisdiyanto, 2020; Trianingsih, 2022; Herman, 2022). Dimensi keadilan harga, transparansi biaya, dan aksesibilitas finansial memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan pasien terhadap kebijakan harga klinik. Pasien merasa bahwa harga yang ditetapkan sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, serta merasa dihargai karena adanya keterbukaan informasi terkait biaya yang dikenakan. Aksesibilitas finansial, yang mencakup fleksibilitas pembayaran, juga meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan tanpa beban finansial yang berlebihan. Dengan kebijakan harga yang adil dan transparan, Klinik Kimia Farma Lorenzo berhasil menciptakan persepsi positif yang mendukung kepuasan pasien. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kebijakan harga memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel ini bekerja sinergis

untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Ketika kualitas pelayanan berada pada standar tinggi, didukung dengan kebijakan harga yang adil dan transparan, tingkat kepuasan pasien meningkat secara signifikan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa Klinik Kimia Farma Lorenzo telah berhasil mengelola kualitas pelayanan dan kebijakan harga dengan baik, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Oleh karena itu, untuk mempertahankan kepuasan pasien, klinik perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan emosional dengan pasien, serta memastikan kebijakan harga tetap kompetitif dan transparan. Peningkatan kualitas pelayanan dan kebijakan harga yang berkelanjutan akan memperkuat loyalitas pasien serta citra positif klinik di Kota Batam.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan harga di Klinik Kimia Farma Lorenzo Kota Batam memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang didukung oleh aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan pelayanan yang sangat berkualitas, yang berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Kebijakan harga yang diterapkan klinik juga dinilai adil, terjangkau, dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan, memberikan nilai ekonomis yang sebanding bagi pasien. Secara keseluruhan, semakin baik kualitas pelayanan dan kebijakan harga yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan harga saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Oleh karena itu, Klinik Kimia Farma Lorenzo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kebijakan harga yang kompetitif guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Referensi

1. Bloom, D. E. (1974). Health as a factor in economic development. *Journal of Health Economics*, 3(1), 1-22.
2. Gostin, L. O. (2014). *Global health law*. Harvard University Press.
3. Krieger, N. (2011). Epidemiology and the web of causation: Has anyone seen the spider?. *Social Science & Medicine*, 62(6), 1138-1153.
4. Moeloek, N. F. (2021). Kebijakan kesehatan di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Indonesian Health Journal*, 10(2), 45-50.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
6. Tjandra Yoga Aditama, (2020). Access to healthcare in Indonesia: Policies and challenges. Jakarta: Indonesian Medical Association.
7. Kosasih, R., & Paramarta, P. (2020). The effect of service quality on patient satisfaction in healthcare services: A study at XYZ Clinic. *Journal of Healthcare Management*, 18(1), 75-85.
8. Azhima Fajar Amalia, Veta Lidya Delimah Pasaribu. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Volume 7, Nomor 9.
9. Badaruddin Nurhab. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *FINANSIA: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*. Volume 01, Nomor 02.
10. Bagus Krisdiyanto (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama STIESIA Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 9, Nomor 12*.
11. Herman, Jeni Kamase, Syamsu Nujum, Ratna Dewi (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang, Kabupaten Pangkep. *JURNAL EKONOMI GLOBAL*. Volume 1, No. 2
12. Ifa Nur Fadilah, Sari Listyorini, Sudharto P. Hadi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama "Al Fatah", Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 11, Nomor 1.
13. Muhyar Nugraha. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *PJURNAL ILMIAH EKONOMI GLOBAL MASA KINI*, VOLUME 11, Nomor 02.
14. Wahyuni, S., et al. (2023). The Impact of Health Services and Social Support on Community Well-being during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Journal of Public Health Research*, 12(2), 112-125.
15. Abdul Hakim. (2020). "Pengaturan Harga di Indonesia: Tinjauan Kebijakan Publik". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(2), 45-56.
16. Aditama, T. Y. (2020). Equitable Health Access for All. *Indonesian Journal of Health Policy*.
16. Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101.
17. DiMatteo, R. (2023). Measuring Patient Satisfaction in Health Care Systems. *International Journal of Health Services*, 53(1), 45-60.
18. Donabedian, A. (2020). "The Quality of Care: How Can It Be Assessed?" *Journal of the American Medical Association*, Vol. 324, No. 4, pp. 111-113.
18. Kartika, M. (2023). "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Perspektif Pasien dan Tenaga Medis," *Jurnal Kesehatan*, Vol. 20, No. 3, pp. 89-101.
19. Kravitz, R. L. (2023). Patient Satisfaction and Quality of Care: A Global Perspective. *Journal of Health Care Quality*, 45(2), 123-135.
19. Trisnantoro, L., Utarini, A., & Lindholm, L. (2010). "Measuring the implementation of health services at the district level: A case study of Indonesia." *Health Policy and Planning*, 25(6), 481-494.
20. World Health Organization. (2020). "Patient safety: Making health care safer." Retrieved from https://www.who.int/teams/integrated-health-services / patient-safety/