

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PELAYANAN PREVENTIF DAN PROMOTIF DI PUSKESMAS

Mikaila Rastasya Badrahini^{1*}, Diansanto Prayoga²

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga Surabaya

²Program Studi Kesehatan Masyarakat, Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Sekolah Ilmu Kesehatan dan Ilmu Alam, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Indonesia

²Center of Excellence for Patient Safety and Quality, Universitas Airlangga, Indonesia

²Doctoral Student of the Public Health Doctoral Study Program, Faculty of Public Health, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

*Email Korespondensi: mikaila.rastasya.ba-2020@fkm.unair.ac.id

Submitted: 05-10-2023, Reviewed: 18-10-2023, Accepted: 09-11-2023

ABSTRACT

Sustainable Development Goals (SDGs) number three explicitly focus on health and access to quality health services through preventive health services. It is estimated that only about 30% of the population uses the service of Puskesmas and Pushesmas Auxiliary in Indonesia. This research aims to identify the factors that influence the decision of the public to use preventive and promotional services in Puskesmas to receive preventive health services and promotions. The method used in this research is the study of literature related to the title of the research, whether it's from research articles, books, and government documents dated on Google, Google Scholar, Pubmed, or ScienceDirect databases. The results show that a good quality of service will increase patient satisfaction and influence the patient's decision to use health care in Puskesmas, while affordable prices will make patients more interested in using Puskesmas health services. The implications of this research are the importance of improving the quality of services and affordable prices for public health services.

Keywords: *Purchasing Decision, Service Quality, Pricing, Puskesmas, Healthcare Services*

ABSTRAK

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG's) nomor tiga secara eksplisit berfokus pada kesehatan dan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas melalui layanan kesehatan preventif. Diperkirakan hanya sekitar 30 % penduduk yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan pelayanan preventif dan promotif di Puskesmas untuk menerima pelayanan kesehatan preventif dan promotif. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kajian literatur pada literatur yang terkait dengan judul penelitian ini, baik itu dari artikel penelitian, buku, dan dokumen pemerintah yang diases pada database google, google scholar, pubmed, dan science direct. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas, sementara harga yang terjangkau akan membuat pasien lebih tertarik untuk berkunjung menggunakan layanan kesehatan Puskesmas. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga harga yang terjangkau dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: *Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Harga, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan*

PENDAHULUAN

Agenda PBB untuk Pembangunan Berkelanjutan (SDG's) 2030 merupakan salah satu kebijakan global yang menekankan kesehatan sebagai komponen kunci pembangunan, terutama dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan nomor tiga yang secara eksplisit berfokus pada kesehatan dan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas melalui layanan kesehatan preventif yang disediakan secara memadai (PBB, 2020). Penelitian di seluruh dunia menunjukkan bahwa penyediaan layanan kesehatan preventif dikaitkan dengan berbagai sosiodemografi, termasuk rata-rata pendapatan dan tingkat pengangguran (De Meester et al., 2017). Hal ini selanjutnya berkaitan dengan harga yang ditetapkan untuk pelayanan preventif dan promotif, dimana tidak cukup dijangkau oleh masyarakat terutama ekonomi menengah ke bawah.

Pelayanan kesehatan preventif dan promotif berperan sangat krusial dalam hal penjagaan dan peningkatan kesehatan serta kesejahteraan suatu masyarakat. Puskesmas, sebagai penyedia pelayanan medis atau kesehatan tingkat pertama yang keberadaannya tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2014). Namun, dalam praktiknya diperkirakan hanya sekitar 30 % penduduk yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas dan

Puskesmas Pembantu (Andersen, 2007). Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai faktor apa yang menyebabkan kurangnya kunjungan penduduk ke Puskesmas.

Andersen, (1975) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, citra tenaga kesehatan, peranan keluarga, pendapatan, jarak, sarana prasarana, biaya layanan dan fasilitas akan mempengaruhi keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan. Beberapa penelitian lainnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan harga yang terkait dengan pelayanan tersebut menjadi faktor yang sangat memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ini (Arundina dkk., 2023).

Dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas, pengaruh kualitas pelayanan dan harga menjadi sangat relevan. Masyarakat akan lebih cenderung memanfaatkan pelayanan preventif dan promotif jika mereka merasa pelayanan tersebut berkualitas tinggi dan terjangkau. Dengan demikian, penelitian ini akan mengeksplorasi seberapa jauh kualitas pelayanan dan harga berperan dalam membentuk keputusan masyarakat untuk menggunakan pelayanan preventif dan promotif di Puskesmas (Dartanto dkk., 2023).

Dengan memahami secara lebih dalam terkait berbagai faktor ini, harapannya penelitian ini bisa membentuk sudut pandang dan wawasan dengan yang lebih komprehensif tentang cara meningkatkan pelayanan kesehatan preventif dan promotif di Puskesmas, yang pada gilirannya akan mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Sebagai tambahan, hasil penelitian ini juga bisa memberikan input atau sumbangan berharga bagi penyedia layanan kesehatan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan



membuatnya lebih terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan guna mendalami atau meninjau secara mendalam terkait faktor kualitas pelayanan serta faktor harga terhadap bagaimana keputusan masyarakat dalam menggunakan pelayanan preventif dan promotif di Puskesmas. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, termasuk kemudahan akses, responsivitas, kecukupan tenaga kesehatan ataupun tugas medis, serta ketersediaan obat dan bahan medis lainnya yang dibutuhkan. Di sisi lain, harga pelayanan mencakup biaya yang harus ditanggung oleh pasien, baik itu dalam bentuk biaya pemeriksaan medis, obat-obatan, atau pelayanan lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka pada sumber-sumber terkait topik penelitian. Literatur yang digunakan yaitu literatur yang terkait dengan judul penelitian ini, baik itu dari artikel penelitian, buku, dan dokumen pemerintah. Pencarian pustaka dilakukan dengan cara mengetikkan kata kunci “keputusan pembelian, kualitas pelayanan, harga, puskesmas, pelayanan kesehatan” di kolom pencarian laman *google*, *google scholar*, dan *Science direct*. Kata kunci diketik menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris pada *platform* pencarian tersebut untuk memperoleh artikel jurnal nasional maupun internasional. Kriteria yang ditetapkan untuk literatur yang diambil yaitu menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, membahas mengenai harga dan kualitas terhadap penggunaan layanan kesehatan dalam hal ini puskesmas, diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir, dan didapatkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil pencarian literatur, didapatkan 8 artikel jurnal yang sesuai dengan kata kunci. Kemudian, penulis

menyeleksi isi artikel jurnal dengan pembacaan abstrak untuk mempertimbangkan kesesuaian isi artikel jurnal dengan topik penelitian ini. Selanjutnya, dilakukan penelaahan dan pengambilan kesimpulan pada setiap jurnal penelitian yang ditemukan, lalu disusun secara naratif dalam hasil dan pembahasan. Selain itu juga didapatkan beberapa buku dan peraturan dari pemerintah yang terkait dengan topik penelitian ini.

Metode penelitian literatur review ini akan membantu memahami kerangka kerja konseptual, teori-teori yang terkait, dan temuan-temuan yang relevan dalam bidang ini. Oleh karenanya, penelitian ini akan menyumbangkan wawasan berharga untuk memahami bagaimana variabel kualitas layanan dan harga memberikan pengaruh terhadap keputusan penggunaan pelayanan di puskesmas dan dapat menjadi dasar untuk penelitian empiris lebih lanjut dalam topik ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian artikel melalui beberapa database dengan menyertakan kriteria inklusi, berikut merupakan hasil dan pembahasan dari literature review yang telah dilakukan terkait berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pembelian pasien dalam berkunjung untuk menerima pelayanan kesehatan preventif dan promotif di Puskesmas. Hasil literature yang didapatkan untuk disintesis dan disajikan dapat dilihat pada Tabel 1.



Tabel 1. Matriks Literature Review

Judul/Penulis/Tahun	Metode	Lokasi	Hasil
Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas / Siti Fatimah (2019)	Penelitian observasional dengan rancangan <i>Cross sectional</i> dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan sampel 106 responden dengan teknik <i>Proportional Random Sampling</i> , olah data secara univariat dan bivariat dengan chi square	Kecamatan Candisari Kota Semarang	Terdapat hubungan antara sikap (p=0,008), persepsi komparasi (p=0,000), aksesibilitas (p=0,000), persepsi sakit (p=0,001) dan kemudahan informasi (p=0,012) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas Kagok. Tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan (p=1,000), pengetahuan (p=0,920), persepsi jaminan kesehatan (p=0,704) dan kepercayaan (p=0,163) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas Kagok.
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro) / Arianto, N. (2017).	Sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis	Rumah Sakit Premier Bintaro	Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan. Dan untuk meningkatkan nilai harga yang ditawarkan maka pengkajian ulang lebih difokuskan keterjangkauan harga serta kesesuaian harga dengan manfaat dan fasilitas dan meningkatkan kepuasan pasien lebih difokuskan kepada kenyamanan dan keamanan terhadap pasien agar pasien benar-benar merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit.
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Campalagian / Asri (2022)	Penelitian survey analitik dengan desain studi <i>cross sectional</i> . Sampel diambil dengan teknik <i>systematic random sampling</i> dari populasi peserta BPJS PBI (Penerima bantuan iuran) di Kecamatan Campalagian.	Puskesmas Calampagian, Kab. Polewali Mandar	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Persepsi responden tentang JKN, akses layanan dan Persepsi responden terhadap Tindakan Petugas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas dalam Pencegahan Covid-19 di Puskesmas Batunadua Kota / Hasibuan, A. S., Yaturramadhan, H., Hadi, A. J., & Ahmad, H. (2021)	Penelitian survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> , teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan menggunakan kuesioner penelitian serta analisis data	Wilayah kerja Puskesmas Batunadua Kota Padangsidempuan	Hasil penelitian di peroleh bahwa ada hubungan pendidikan (p=0,000), persepsi (p=0,004), karakteristik masyarakat (p=0,004), sikap petugas (p=0,000) berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas dalam pencegahan covid 19. Kesimpulan bahwa pemanfaatan pelayanan puskesmas dalam pencegahan covid 19 dipengaruhi oleh faktor pendidikan, persepsi, karakteristik masyarakat, dan sikap



Judul/Penulis/Tahun	Metode	Lokasi	Hasil
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso/ Napirah, M. R., Rahman, A., Tony, A., & Tadulako, U. (2016)	multivariat dengan regresi logistik. Penelitian survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Jumlah sampel sebanyak 69 responden. Data dianalisis secara deskriptif yaitu analisis univariat dan bivariat	Wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso	petugas Persepsi masyarakat tentang kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($\rho=0,000$), persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($\rho=0,213$), pendapatan keluarga berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($\rho=0,004$), dan terdapat hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($\rho=0,000$).
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang. / Yulinda, F. A., Saryadi, & Prabawani, B. (2018)	Penelitian explanatory research. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dengan kuesioner. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>stratified proportionate random</i> . Analisis data dengan uji regresi linier dan uji signifikansi.	Rumah Sakit Permata Medika Semarang	Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 57,5%, variabel tarif berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 58,9%, dan variabel lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 22,4%. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, tarif dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 63,3%.
Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta. / Wijaya, P. S. M., Hardono, & Happy, M. N. R. (2022)	Penelitian explanatory dengan <i>purposive sampling</i> . Teknik pengumpulan data yang menggunakan kuesioner atau angket	Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta	Harga, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta
Hubungan Karakteristik Pasien, Prosedur, dan Penyakit Penyerta Dengan Biaya Langsung Medis Pada Pasien Rawat Inap Jantung Koroner/Rita Tri Wahyuni, Eri Witcahyo, Yennike Tri Herawati (2023)	Menggunakan metode analitik dengan desain studi <i>cross sectional</i> Pengambilan sampel dengan <i>systematic random sampling</i> . Data dianalisis menggunakan uji Spearman Rho dan uji Eta	RSUD Dr. Iskak Tulungagung, Indonesia	Sebagian besar pasien berusia 56-65 tahun, mayoritas laki-laki dengan lama rawat inap sebagian besar selama ≤ 3 hari. Mayoritas menjalani prosedur invasif dan sebagian besar memiliki penyakit penyerta. Rata-rata biaya langsung medis tahun 2020 Rp 26.788.964 sedangkan tahun 2021 Rp 31.553.045. Tiga biaya terbesar yaitu dari biaya cath lab, obat-obatan, dan tindakan dokter dan keperawatan. Prosedur medis dan penyakit penyerta menjadi faktor yang mempengaruhi besarnya biaya langsung medis.



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan preventif dan Promotif di Puskesmas

Kotler berpendapat kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang jelas ataupun yang tidak terlihat (Keller, 2012). Pilihan masyarakat untuk memilih atau tidak memilih, memanfaatkan atau tidak memanfaatkan pelayanan promotif preventif puskesmas terkait dengan adanya penilaian suka ataupun tidak suka terhadap pelayanan yang diberikan (kualitas pelayanan). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik dari puskesmas memberikan kesan yang mendalam dan menimbulkan motivasi untuk dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang diberikan (Fatimah, 2019). Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut (Asri, 2022). Sejalan dengan pernyataan (Rahmia, et al., 2022) dalam penelitiannya bahwa keputusan pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian, bagi fasilitas layanan kesehatan penting untuk membangun persepsi masyarakat terkait dengan kualitas puskesmas agar seluruh program dan layanan dapat terlaksana dengan maksimal serta dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat (Hasibuan et al., 2021).

Selanjutnya Napirah et al., (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi masyarakat yang baik tentang kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan Puskesmas. Dalam penelitian tersebut juga menemukan bahwa masyarakat

percaya dengan melakukan kunjungan rutin tiap bulannya dapat meningkatkan derajat kesehatan mereka.

Temuan lain mencerminkan atau mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas memiliki dampak positif yang kuat terhadap keputusan pembelian pasien. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang baik, seperti keramahan petugas, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan dan kelengkapan fasilitas, telah terbukti meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan baik dan menerima pelayanan yang berkualitas cenderung memiliki pengalaman positif, yang pada gilirannya akan membuat mereka lebih cenderung untuk berkunjung kembali ke Puskesmas di masa mendatang. Hal ini menciptakan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien terhadap Puskesmas (Handayani dkk., 2023).

Pengaruh Harga terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Preventif dan Promotif di Puskesmas

Selain kualitas pelayanan, temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa harga pelayanan memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap bagaimana keputusan pembelian pasien. Dalam konteks dunia kesehatan, biaya berbeda dengan harga, dalam hal ini biaya dalam pengertian bidang kesehatan adalah suatu nilai tukar yang dikorbankan seseorang untuk memperoleh sesuatu yang diharapkan, Sedangkan harga adalah nilai yang ditawarkan oleh suatu perusahaan agar konsumen tertarik untuk membeli produk barang atau jasa yang dihasilkan (Yulinda et al., 2018).

Harga yang terjangkau dan sesuai dengan anggaran pasien menjadi faktor yang sangat penting dalam memengaruhi pasien



untuk berkunjung ke Puskesmas. Ketika pasien merasa bahwa biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak memberatkan, mereka cenderung lebih tertarik untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini konsisten dengan kesadaran bahwa akses terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau adalah hal yang sangat penting dalam mencapai kesejahteraan masyarakat (Nuraini dkk., 2023).

Keterjangkauan harga merupakan faktor kunci dalam memengaruhi keputusan pembelian pasien untuk berkunjung ke Puskesmas guna menerima pelayanan preventif dan promotif. Harga yang terjangkau dapat menarik lebih banyak pasien untuk menggunakan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh Puskesmas (Oktavia dan Prayoga, 2023). Sejalan dengan penelitian (Wijaya et al., 2022) yang menyatakan bahwa harga yang tepat dan terjangkau akan meningkatkan keputusan pasien dalam memilih untuk menggunakan suatu fasilitas layanan kesehatan.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa Puskesmas dan penyedia layanan kesehatan serupa harus terus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien. Ini melibatkan pelatihan petugas kesehatan dalam aspek keramahan dan ketepatan waktu, serta investasi dalam infrastruktur dan fasilitas yang memadai. Selain itu, perlu ada kebijakan harga yang bijaksana yang mempertimbangkan kemampuan ekonomi masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan tetap terjangkau bagi semua orang (Fitriani dkk., 2023).

Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Puskesmas dan pemberi layanan atau fasilitas kesehatan lainnya untuk secara konsisten memperbaiki, memajukan, serta mengembangkan kualitas pelayanan dan menjaga harga yang terjangkau, yang pada

akhirnya akan berkontribusi meningkatkan ketersediaan, keterjangkauan, atau keterbukaan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang penting untuk kesejahteraan umum.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan dan harga mempunyai peranan yang sangat krusial dalam memengaruhi keputusan pembelian pasien untuk berkunjung dan menerima pelayanan kesehatan preventif dan promotif di Puskesmas. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keramahan petugas, ketepatan waktu, dan kelengkapan fasilitas, membuat pasien merasa lebih puas, yang dengan begitu akan memperkuat loyalitas mereka terhadap Puskesmas. Selain itu, harga pelayanan yang terjangkau dan sesuai dengan anggaran pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas.

Dalam konteks kesehatan masyarakat, hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan. Puskesmas dan penyedia layanan kesehatan sejenis harus secara konsisten dan berkelanjutan dalam mengupayakan untuk memperbaharui kualitas pelayanan yang ditawarkan, dengan fokus pada aspek-aspek seperti keramahan petugas dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Investasi dalam infrastruktur dan fasilitas yang memadai juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan

Selain itu, kebijakan harga yang bijaksana perlu diterapkan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan tetap terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Harga yang terjangkau akan memungkinkan lebih banyak individu untuk mengakses pelayanan kesehatan preventif dan promotif, yang pada akhirnya akan



mendukung upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih saya yang sangat tulus atas penulisan jurnal ini. Saya berterima kasih kepada dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan selama proses penulisan jurnal ini. Semua bantuan dan dukungan ini telah menjadi bagian penting dalam menciptakan jurnal ini. Saya berharap jurnal ini bisa berkontribusi bagi ilmu pengetahuan dan praktik di bidang ini. Saya sangat menghargai segala bentuk dukungan dan bantuan yang sudah diberikan.

REFERENSI

- Amaliah, R., Fauziah, R., & Endarti, D. (2023). The potential of economic loss due to stunting in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 52-65.
- Andersen. (1975). *Equity in Health Service: Empirical Analysis in Social Policy*. Publishing Company.
- Andersen, W. (2007). *Sistem Kesehatan*. Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Arundina, T., Indriani, D., & Fitriani, R. (2023). Menakar kesiapan Puskesmas dalam penuntasan penanganan penyakit: Analisa data riset fasilitas kesehatan. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40-51
- Asri, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 4(1), 82-88.
- Choi, Y., Choi, M., Oh, M., & Kim, S. (2020). Service robots in hotels: Understanding the service quality perceptions of human-robot interaction. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(6), 613-635.
- De Meester, R. H, Xu, L. J., Nocon, R. S., Cook, S. C., Ducas, A. M., & Chin, M. H. (2017). Solving disparities through payment and delivery system reform: A program to achieve health equity. *Health Aff*, 36, 1133-1139.
- Dartanto, T., Rezki, J. F., Pramono, W., Siregar, C. H., Usman., & Bintara, H. (2023). Faktor yang berkontribusi pada keikutsertaan sektor formal dalam skema asuransi kesehatan sosial: Narative Review. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia* 8(1), 34-39.
- Fatimah, S. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(1), 121-31.
- Fernandes, A. A. R. (2020). The influence of quality management on organization performance: Service quality and product characteristics as a medium. *PropertyManagement*, 38(3), 383-403.
- Fitriani, R., Indriani, D., & Arundina, T. (2023). Hubungan karakteristik pasien, prosedur, dan penyakit penyerta dengan biaya langsung medis pada pasien rawat inap jantung koroner. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 1-10.
- Gunawan, H., & Prasetyo, J. H. (2020). The influence of service quality towards the customer satisfaction of XYZBank at Gajah Mada Branch Office in West Jakarta. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 160-164.
- Indriyani, Y., Dolly, F. I., Sari, M., & Astika, Y. W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap



- kepuasan pasien pada Puskesmas Rantau Kelayang Kabupaten Bungo. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(6), 119-113.
- Handayani, M., Ilmi, L. R., & Mubarrok, Z. (2023). Evaluasi penerapan pilot project global budget sebagai sistem pembayaran klaim pada RSUD Wates. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 25-33.
- Hasibuan, A. S., Yaturramadhan, H., Hadi, A. J., & Ahmad, H. (2021). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas dalam Pencegahan Covid-19 di Puskesmas Batunadua Kota.
- Keller, K. dan. (2012). *Manajemen Pemasaran*.
- Napirah, M. R., Rahman, A., Tony, A., Administrasi, P., Kesehatan, I., & Tadulako, U. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Utara Kabupaten Poso*. 7062. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414.
- Nuraini, D. R., Indriani, D., & Fitriani, R. (2023). Dampak guncangan kesehatan terhadap konsumsi rumah tangga di Indonesia: Adakah peran asuransi kesehatan dan kredit mikro?. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 11-24.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di UPTD. Puskesmas Lempake. *E-journal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-2634.
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199-2205.
- Padangsidimpuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 4(4).
- PBB. (2020). *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan—Agenda Pembangunan Berkelanjutan*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda/%0A>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2014).
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1-26.
- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59.
- Rahmia, Setya Nor., Hilda., Noorma, Nilam. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. 9(1), 1–6.
- Syahrini, G., & Fadili, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Adiarsa Karawang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 83-91.
- Wijaya, P. S. M., Hardono, & Happy, M. N. R. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit Dr.



Soetarto Yogyakarta. *OPTIMAL*,
Vol.19, 19(1), 66–79.

Yulinda, F. A., Saryadi, & Prabawani, B.
(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Tarif,dan Lokasi terhadap Keputusan
Pasien Dalam Menggunakan Jasa
Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata
Medika Semarang. *Jurnal Ilmu
Administrasi Bisnis*, 5(4).

