

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK GIGI SVARTA DENTAL CARE BANDUNG

Refliza Yanti¹, Dety Mulyanti²

Universitas Sangga Buana

reflizayanti@yahoo.com¹ dmdetym@gmail.com²

ABSTRACT

The quality of health services is closely related to satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction and analysis (expectation and reality) of the quality of dental health services at the Svarta Dental Care Bandung clinic. This research is a descriptive research. The research sample is 30 people. sampling method with accidental sampling. The research was conducted from January 3 to January 18, 2023. The research instrument used a questionnaire. The data analysis used is univariate analysis and Importance Performance Analysis (IPA), namely by using a Cartesian diagram. The results showed that the level of conformity between reality and expectations was based on the five dimensions of quality in the Reliability dimension of 87.3%, the Responsiveness dimension of 85.75%, the Assurance dimension of 90.06%, the Empathy dimension. 90.18% work tidiness (tiness) 90.94%. Based on the results of the study, it is recommended to carry out regular evaluations every 6 months, repairs by providing training and collaboration with officers in improving the quality of service that focuses on patient satisfaction.

Keywords : Satisfaction, Quality Dimensions

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan analisis (harapan dan kenyataan) kualitas pelayanan kesehatan gigi pada klinik Svarta Dental Care Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 30 orang. metode pengambilan sampel dengan accidental sampling. Penelitian dilakukan pada tanggal 3 Januari sampai dengan tanggal 18 Januari 2023. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni dengan menggunakan Diagram Kartesius. Hasil penelitian diketahui tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan Berdasarkan lima dimensi mutu pada dimensi Keandalan (Reliability) 87,3 %, dimensi Tanggap (Responsiveness) 85,75 %, dimensi Jaminan (Assurance) 90,06 %, dimensi Empati (Emphaty) 90.18 % dan dimensi kerapihan hasil kerja (kerapihan) 90,94 %. Berdasarkan hasil studi disarankan agar melakukan evaluasi secara rutin setiap 6 bulan, perbaikan dengan memberikan pelatihan dan kerjasama dengan petugas dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Dimensi Kualitas

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan. maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra klinik gigi yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat.

Maka setiap klinik gigi akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2016) di Solo Dari kelima aspek dimensi kualitas yang dinilai untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik gigi Baturetno menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan secara keseluruhan dikategorikan puas

Hasil Penelitian Wahyu (2017) di Yogyakarta tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskemas Kretek menyatakan bahwa Distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Dilihat dari setiap dimensi masih ada kategori tidak puas pada dimensi assurance khususnya item pasien yakin akan kemampuan petugas. Selain itu tidak ada perbedaan kepuasan berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan. Namun ada perbedaan kepuasan yang bermakna pada karakteristik pendidikan

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 2017) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu *tidiness, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Salah satu pelayanan klinik gigi svarta dental care adalah Unit perawatan gigi. Unit perawatan gigi merupakan salah satu fasilitas Klinik Svarta Dental yang akan menangani calon pasien yang memiliki gigi yang rapih dan rata sehingga perlu dilakukan penanganan spesial serta merupakan produk andalan dan utama Klinik Gigi Svarta Dental Care Bandung. Unit pelayanan gigi memberikan pelayanan 16 jam dengan dokter jaga serta tenaga paramedik yang bertanggung jawab untuk seluruh pelayanan gigi.

Penanganan kasus perapihan gigi sering menjadi sorotan publik sebagai pengguna jasa layanan kesehatan yang sering terabaikan. Pelayanan kesehatan tersebut dinyatakan sebagai bagian intergal dari pelayanan dasar yang terjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan Unit perapihan gigi merupakan salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di klinik Gigi Svarta Dental Care. Hal ini dikarenakan klinik Gigi Svarta Dental Care satu-satunya klinik gigi yang berpengalaman dan terbesar di kota Bandung.

Menurut survei awal yang dilakukan peneliti di Klinik Gigi Svarta Dental care Bandung terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada 2020-2021. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya kualitas dalam memberikan jasa pelayanan di klinik. Dari hasil wawancara ditemukan beberapa pasien mengeluh tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di klinik. Ketidakpuasan ini dikarenakan keterlambatan mendapatkan pelayanan. Pada beberapa pasien masih ditemukan keluhan seperti antri menunggu, dokter gigi sudah datang namun masih harus menunggu, tidak segera mendapatkan pelayanan, jumlah kunjungan yang dibatasi, letak pendaftaran yang dirasakan jauh serta alur petunjuk arah yang membingungkan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik gigi svarta dental care bandung.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan yang bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik gigi svarta dental care. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan di klinik gigi Tahun 2020 yang berjumlah 350 kunjungan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke klinik Gigi svarta dental care. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan pasien yang ke klinik Gigi Svarta Dental Care Bandung. Total sampel penelitian ini dari bulan januari 2023 sebanyak 35 orang.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 87,30%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 85,75%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 90,18%, dimensi empati (*emphaty*) sebesar 90,18%, dimensi kerapihan hasil kerja (*tidiness*) sebesar 90,94% (Tabel 1).

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan di Klinik Gigi Svarta Dental Care

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Tingkat Kepuasan
1.	Kehandalan	1412	1447	87,30
2.	Ketanggapan	1004	1053	85,75
3.	Jaminan	1465	1541	90,18
4.	Empati	1000	1001	90,18
5.	Kerapihan	1389	1452	90,94
	Total	6270	6494	88,87

Tabel 2. Data Perbandingan antara Kenyataan dan Harapan pada Atribut Dimensi Kulit Pelayanan

No	Dimensi Kualitas	Rerata Kenyataan	Rerata Harapan	Kesesuaian
1.	A. Kehandalan	3,91	3,96	90,32 %
2.	Ketanggapan	3,91	3,79	96,93 %
3.	Jaminan	3,98	3,61	90,70 %
4.	Empati	3,47	3,81	91,07 %
5.	Kerapihan	3,97	4,12	96,35 %
	Total	3,84	3,85	93,075

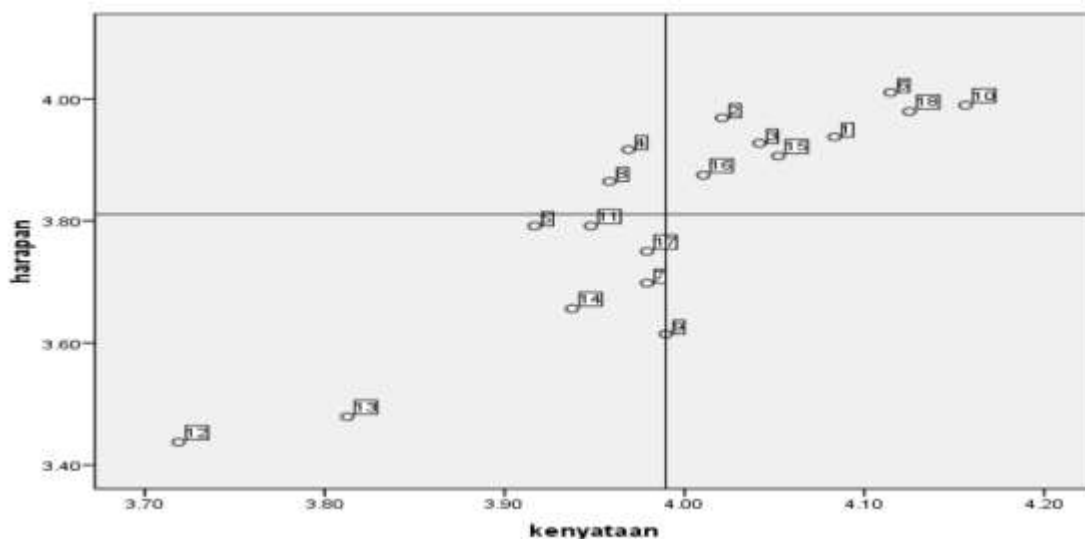


Diagram 1. Diagram Kartesius Diagram 1 menunjukkan terdapat 4 kuadran yaitu Kuadran A, B, C dan D. Atribut yang masuk masing-masing kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran A yakni atribut dengan tingkat harapan (kepentingan) yang tinggi, akan tetapi tingkat kenyataan dinilai rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
A4 = Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit sebesar 98,68 %
2. Kuadran B Menunjukkan atribut-atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi sehingga pasien merasakan kepuasan. Hal ini menuntut klinik Gigi Svarta Dental care untuk mempertahankan posisinya
 - a. A1 = Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat sebesar 90,42%
 - b. A2 = Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat sebesar 90,70%
 - c. A3 = Jadwal pelayanan klinik dijalankan dengan tepat waktu sebesar 90,16%

- d. B6 = Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sebesar 92,46%
 - e. C10 = Pelayanan yang sopan dan ramah sebesar 90,98%
 - f. E15= Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan sebesar 90,40%
 - g. E18 = Kerapian dan Kebersihan Penampilan Petugas sebesar 90,46%
3. Kuadran C Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadrat ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pasien, klinik gigi svarta dental care biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki (prioritas rendah).
- a. B5 = Kemampuan tenaga medis untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien sebesar 92,80%
 - b. B7 = Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan sebesar 92,93%
 - c. C11 = Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan sebesar 90,04%
4. Kuadran D Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting.
- C9 = Keterampilan seluruh tenaga medis dalam bekerja sebesar 90,04 %

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kehandalan (*reliability*) yang masuk dalam Kuadran A (Prioritas Utama) adalah pernyataan no 4 Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit. Dengan presentasi rata-rata tingkat harapan sebesar 3,96 sedangkan rata-rata tingkat kenyataan sebesar 3,91. Masuk Kuadran B pernyataan no 1 Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pernyataan no 2 Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat dan pernyataan no 3 Jadwal pelayanan Klinik gigi dijalankan dengan tepat waktu.

Hasil penelitian Wahyu 2017 tentang Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Klinik gigi Kretek Bantul Yogyakarta, Berdasarkan hasil analisa data pada dimensi kehandalan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya bahwa ada hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien klinik gigi. Menurut peneliti dalam dimensi mutu kehandalan dalam Kuadran A (Prioritas Utama) pada pernyataan no 4 yaitu Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit. Keluhan responden sebagian masih belum memahami alur pendaftaran, selain itu pada saat menunggu antrian klinik responden masih harus menunggu karena less pasien yang belum diantar dari loket pendaftaran ke ruangan poli. Maka dari itu diharapkan pihak klinik gigi lebih meningkatkan informasi dalam hal pelayanan seperti membuat alur atau bagan pelayanan dalam bentuk banner atau poster yang sesuai dengan standar pelayanan agar mudah dimengerti dan dipahami responden.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang masuk dalam dalam kuadran B (dipertahankan) adalah pernyataan no 6 Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Masuk Kuadran C (Prioritas Rendah) dimana atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama rendah. adalah pernyataan no 5 Kemampuan tenaga medis untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan dan pernyataan no 7 Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan

Hasil penelitian Herman 2019 tentang analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Svarta Dental Care, berdasarkan hasil analisis data pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai secara statistik dengan uji Chi Square yaitu p-value = 0,018. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Daya tanggap dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai produser dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Hasil penelitian ini diperkuat penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Menurut peneliti dalam dimensi mutu daya tanggap Kuadran C pernyataan no 5 Kemampuan tenaga medis untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan dan pernyataan no 7 Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

Responden memiliki persepsi bahwa tenaga medis di klinik gigi tidak cepat pada saat pelayanan berlangsung tenaga medis hanya bercengkrama dengan teman-temannya yang ada di dalam ruangan tersebut.

Sehingga responden merasa tidak begitu nyaman dan merasa pelayanan sangat tidak cepat. Diharapkan Kepala Klinik gigi melakukan evaluasi terhadap kinerja Petugas dalam kegiatan rapat atau kegiatan minilok, untuk mengkoordinasi para petugas agar lebih meningkatkan mutu pelayanan. Untuk Kuadran B pernyataan no 6 petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, diharapkan atribut pelayanan ini untuk tetap dipertahankan dalam proses pelayanan di Klinik gigi.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi jaminan yang masuk dalam dalam kuadran A (Prioritas Utama) adalah pernyataan no 8 Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis menetapkan diagnosis penyakit. Dengan presentasi rata-rata tingkat harapan sebesar 3,95 sedangkan rata-rata tingkat kenyataan sebesar 3,86. Kuadran D pada pernyataan no 9 adalah keterampilan seluruh tenaga medis dalam bekerja. Kuadran B (dipertahankan) yaitu pernyataan no 10 pelayanan yang sopan dan ramah. Kuadran C (Prioritas Rendah) pada pernyataan no 11 Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Hasil penelitian Siti 2017 tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta, berdasarkan analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Menurut peneliti dalam dimensi jaminan pada kuadran A (Prioritas Utama) pada pernyataan no 8 Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis menetapkan diagnosis penyakit. Hal ini terkait dengan kepuasan responden dalam pelayanan, dimana responden belum cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas di klinik gigi, terutama dalam hal diagnosis penyakit sehingga responden mencari alternatif opini diagnosis sehingga mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan yang lain.

Pada Kuadran B diharapkan atribut pelayanan ini dapat dipertahankan dengan mengoptimalkan seluruh petugas klinik gigi agar tetap memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, guna peningkatan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi empati (*emphaty*) semua atribut masuk ke dalam kuadran C (Prioritas Rendah) yaitu pernyataan no 12 yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, pernyataan no 13 Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dan pernyataan no 14 Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

Hasil penelitian Sari 2016 tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik gigi Baturetno, berdasarkan hasil analisis data pada dimensi empati hasil penghitungan tingkat kepuasan pada aspek empati, bobot rata-rata sebesar 831 dengan prosentase 72,89 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan pernyataan Imbalo bahwa empati merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan yang dapat mengukur kepuasan pasien. Menurut peneliti dimensi empati semua atribut masuk dalam Kuadran C. diharapkan kepada Kepala Puskemas untuk melakukan pembenahan terhadap sistem pelayanan di Klinik gigi. Serta perlu adanya peningkatan dalam pelayanan

sesuai dengan standar kebijakan pelayanan yang menampilkan senyum kepada pasien yang berkunjung dengan sikap 5 S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun.

Dengan adanya program tersebut memberikan dampak pada perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi bukti fisik yang masuk dalam kuadran B (Dipertahankan) adalah pernyataan no 15 Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, pernyataan no 16 Penataan eksterior dan interior ruangan dan pernyataan no 18 Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.

Kuadran C (Proritas Rendah) yaitu pada pernyataan no 17 Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. Beberapa Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Pada kuadran C (Prioritas Rendah) pada pernyataan no 17 kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. Diharapkan kepada Kepala Klinik gigi untuk melakukan evaluasi setiap prosedur atau SOP ke setiap poli pelayanan dan koordinasi dari petugas baik perawat atau bidan menyiapkan kelengkapan alat pelayanan yang dibutuhkan. Agar proses pelayanan dapat berjalan dengan tepat dan cepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan keseleruhan dengan tingkat kesesuaiannya sebesar 95,09%. Tingkat kepuasan responden dengan melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan (reliability) sebesar 85,75%, dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar 85,75%, dimensi jaminan (assurance) sebesar 90,18%, dimensi empati (emphaty) sebesar 90,18%, dimensi kerapihan sebesar 90,94%. Hasil analisa menggunakan diagram kartesius, faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan (Kuadran A) dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah atribut pernyataan no 4 Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit dan pernyataan no 8 Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis klinik gigi menetapkan diagnosis.

Disarankan kepada kepala Klinik gigi Svarta Dental Care untuk melakukan peningkatan dan evaluasi dalam program pelayanan sebagai berikut : a) Informasi alur pelayanan dan prosedur pelayanan dibuat dalam bentuk banner dengan tulisan yang informatif dan ditempatkan pada tempat yang mudah dibaca pengunjung Klinik gigi svarta dental care ; b) Memberikan pengarahan dan pengawasan serta koordinasi kepada petugas agar proses pelayanan di Klinik gigi Svarta Dental Care dapat dijalankan dengan cepat dan tepat; c) Mengadakan seminar dan evaluasi bagi para petugas klinik gigi Svarta Dental Care dalam hal pelayanan. agar dapat memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna pelayanan kesehatan gigi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2015. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Handayani S. 2016; *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di klinik Gigi Retno*. Media Publ Penelit [Internet]. 14(1):42–8. Available from: <https://www.researchgate.net/publication>.
- Herman, Sudirman, Nizmayanun. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Prev J Kesehat Masy.*;5(2):22–35.
- Sari.2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2014*. Universitas Andalas.
- Siti 2017. *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, S dan Tjiptono, Fandy., 2017, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Wahyu, Kuntoro, Wahyudi Istiono.2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas elayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Vokasional.