

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ROMANA

Dellya Silfani¹, Risky Andreansyah², Sofia Rahmah Ujung³, Fitriani Pramita Gurning⁴
dellyasilfani6@gmail.com¹, gamingrisky358@gmail.com², sofiaujung123@gmail.com³,
fitrianiurning@uinsu.ac.id⁴

Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan

ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan salah satu syarat pelayanan medis. Kualitas diperlukan untuk menunjukkan bahwa layanan unggul dan bermanfaat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan bagi pasien dan masyarakat, juga dengan biaya terjangkau berdasarkan daya beli masyarakat dan mempertimbangkan standar dan intervensi yang dianggap aman, dan berpotensi mendorong kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Romana merasa puas dan sesuai harapan sebelum menerima pelayanan kesehatan yang didasari dengan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain penelitian berupa survei yang menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Romana dengan jumlah sample sebanyak 35 orang. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner untuk pengumpulan data yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji keabsahan kuisioner. Sampel diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan berupa analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian diperoleh data bahwa responden yang merasa puas terhadap semua pelayanan di Klinik Romana sebanyak 14 orang dengan persentase 41,2%. Responden yang merasa sangat puas terhadap seluruh pelayanan di Klinik Romana sebanyak 20 orang dengan persentase 58,8%. Pada analisis mutu pelayanan, ditemukannya hasil bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana. Pasien merasa puas dilihat dari seluruh tindakan yang diberikan oleh Klinik yang dapat dilihat dari lima dimensi mutu. Mutu pelayanan pada Klinik Romana Perlu ditingkatkan kembali sehingga seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Dimensi Mutu, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan.

ABSTRACT

Quality of service is one of the requirements for medical services. Quality is needed to show that the service is superior and useful. Quality health services are needed for patients and society, also at affordable costs based on people's purchasing power and considering standards and interventions that are considered safe, and have the potential to promote health. The aim of this research is to see whether patients who use health services at the Romana Clinic feel satisfied and meet expectations before receiving health services based on five dimensions of health service quality, namely physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, empathy. This type of research includes quantitative research with a research design in the form of a survey using a cross-sectional approach. The population of this study was all patients at the Romana Clinic with a sample size of 35 people. This research uses a research instrument in the form of a questionnaire for data collection and then validity and reliability tests are carried out to test the validity of the questionnaire. Samples were taken using simple random sampling technique. The data analysis methods used are univariate, bivariate and multivariate analysis. The research results showed that 14 respondents were satisfied with all services at the Romana Clinic with a percentage of 41.2%. There were 20 respondents who were very satisfied with all services at the Romana Clinic with a percentage of 58.8%. In the analysis of service quality, the results were found that service quality

had an influence on patient satisfaction at the Romana Clinic. Patients feel satisfied as seen from all the actions provided by the Clinic which can be seen from the five dimensions of quality. The quality of service at the Romana Clinic needs to be improved so that all patients can experience quality service.

Keywords: Quality Dimensions, Patient Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Menurut WHO (Organisasi Kesehatan Dunia), seluruh negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan dasar untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efektivitas (biaya tetap terkendali), pemerataan (kesempatan yang sama untuk mencapai pelayanan kesehatan yang tepat) dan sistem layanan kesehatan berkelanjutan (Maulina et al., 2019). Seluruh pelayanan kesehatan di Indonesia harus dilaksanakan dengan baik sesuai standar yang ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu yang memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dan kepuasan pasien meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap klinik. Klinik ini merupakan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Djuwa et al., 2020).

Mutu pelayanan merupakan salah satu syarat pelayanan medis. Kualitas diperlukan untuk menunjukkan bahwa layanan unggul dan bermanfaat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan bagi pasien dan masyarakat, juga dengan biaya terjangkau berdasarkan daya beli masyarakat dan mempertimbangkan standar dan intervensi yang dianggap aman, dan berpotensi mendorong kesehatan (Maameah et al., 2022). Pada dasarnya ada lima aspek dimensi mutu untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui aspek kualitas pelayanan kesehatan, khususnya wujud (tangible) yaitu tampilan luar disamping sarana dan prasarana fisik yang ada dalam pelayanan yang diberikan, termasuk kehadiran tenaga kesehatan. Aspek reliability merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sedangkan aspek ketanggapan (responsiveness) adalah kesediaan perawat dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu segera menanggapi kebutuhan pasien. Aspek jaminan (assurance) berarti pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau kompeten dan dapat dipercaya tanpa ada keraguan. Sedangkan aspek perhatian (empati) menunjukkan betapa seriusnya perawat dalam menangani setiap pasien sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Sesrianty et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diterima dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan bergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan medis, penyedia layanan medis perlu lebih berhati-hati karena jika pasien sering merasa tidak puas maka akan mengakibatkan kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Dan kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Ansyori, 2023). Keselamatan pasien menurut Permenkes RI No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien adalah sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Ferial & Wahyuni, 2022).

Seluruh rangkaian mutu pelayanan kesehatan dibuat guna meningkatkan pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari pembangunan nasional mempunyai tujuan untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan serta kesadaran hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pembangunan ini terus dilakukan oleh pemerintah guna mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya (Ulumiyah, 2018). Mutu pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan/diterima). Mutu pelayanan berpusat pada upaya untuk pemenuhan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Aini et al., 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Romana merasa puas dan sesuai harapan sebelum menerima pelayanan kesehatan yang didasari dengan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain penelitian berupa survei yang menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Romana dengan jumlah sample sebanyak 35 orang. Variabel dalam penelitian ini adalah berupa lima dimensi mutu yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner untuk pengumpulan data yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji keabsahan kuisioner. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan berupa analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

<20 Tahun	20-30 Tahun	>30 Tahun
	26,5%	73,5%

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebesar 0% responden yang berumur 20 Tahun, 26,5% responden yang berumur 20-30 Tahun, serta sebesar 73,5% responden yang berumur >30 Tahun.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-Laki	Perempuan
58,8%	41,2%

Pada tabel diatas diketahui bahwa sebesar 58,8% responden berjenis kelamin laki-laki dan sebesar 41,2% responden yang berjenis kelamin perempuan.

Uji Univariat (Uji Statistik Deskriptif)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui deskripsi statistik data yang diperoleh dari hasil jawaban responden.

Tabel 1. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	11	32.4	32.4	32.4
Sangat Puas	23	67.6	67.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa responden yang merasa puas terhadap kesesuaian pelayanan di Klinik Romana sebanyak 11 orang dengan persentase 32,4%. Responden yang merasa sangat puas terhadap kesesuaian pelayanan di Klinik Romana sebanyak 23 orang dengan persentase 67,6%.

Tabel 2. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
Puas	11	32.4	32.4	35.3
Sangat Puas	22	64.7	64.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa responden yang merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan di Klinik Romana sebanyak 1 orang dengan persentase 2,9%. Responden yang merasa puas terhadap kecepatan pelayanan di Klinik Romanan sebanyak 11 orang dengan persentase 32,4%. Responden yang merasa sangat puas terhadap kecepatan pelayanan di Klinik Romana sebanyak 22 orang dengan persentase 64,7%.

Tabel 3. Pengetahuan Tenaga Kesehatan

Pengetahuan Tenaga Kesehatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	2.9	2.9	2.9
Puas	14	41.2	41.2	44.1
Sangat Puas	19	55.9	55.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa responden yang merasa tidak puas terhadap pengetahuan tenaga kesehatan di klinik Altara Medan Tuntungan sebanyak 1 orang dengan persentase 2,9%. Responden yang merasa puas terhadap pengetahuan tenaga kesehatan di Klinik Romana sebanyak 14 orang dengan persentase 41,2%. Responden yang merasa sangat puas terhadap pengetahuan tenaga kesehatan di Klinik Romana sebanyak 19 orang dengan persentase 55,9%.

Tabel 4. Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	10	29.4	29.4	29.4
Sangat Puas	24	70.6	70.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa responden yang merasa puas terhadap kenyamanan pelayanan di Klinik Romana sebanyak 10 orang dengan persentase 29,4%. Responden yang merasa sangat puas terhadap kenyamanan pelayanan di Klinik Romana 24 orang dengan persentase 70,6%.

Tabel 4. Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	14	41.2	41.2	41.2
	Sangat Puas	20	58.8	58.8	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa responden yang merasa puas terhadap semua pelayanan di Klinik Romana sebanyak 14 orang dengan persentase 41,2%. Responden yang merasa sangat puas terhadap seluruh pelayanan di Klinik Romana sebanyak 20 orang dengan persentase 58,8%.

Uji Bivariat (Chi-Square)

Uji Chi Square ini dilakukan untuk mengetahui hubungan/pengaruh seluruh variabel independen dengan variabel dependen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16.605 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	13.708	1	.000		
Likelihood Ratio	18.114	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	16.116	1	.000		
N of Valid Cases	34				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.53.

b. Computed only for a 2x2 table

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi pada continuity correction sebesar 0,000 (kurang dari 0,005) yang berarti bahwa terdapat hubungan atau pengaruh pada mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana.

Uji Multivariat (Regresi Logistik)

Uji multivariat ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

Variables not in the Equation

Step 0	Variables	Score	df	Sig.
	Reliability	16.605	1	.000
	Responsiveness	24.072	1	.000
	Pengetahuan	11.548	1	.001
	Empathy	22.317	1	.000
	Tangibles	20.238	1	.000
	Overall Statistics	30.762	5	.000

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data nilai variabel realibility memiliki nilai

signifikansi (P value) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti bahwa realibility berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana dengan nilai rasio 16,605.

Nilai variabel responsiveness memiliki nilai signifikansi (P value) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti bahwa responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana dengan nilai rasio 24,072.

Nilai variabel pengetahuan memiliki nilai signifikansi (P value) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana dengan nilai rasio 11,548.

Nilai variabel empathy memiliki nilai signifikansi (P value) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti bahwa empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana dengan nilai rasio 22,317.

Nilai variabel tangibles memiliki nilai signifikansi (P value) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti bahwa tangibles berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana dengan nilai rasio 20,238.

Pembahasan

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasan baik, pada umumnya mendapatkan pelayanan yang baik juga. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien. Hal ini didukung oleh mutu pelayanan kesehatan yang baik seperti, keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati, dan lainnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada penelitian yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala”, yang ditulis oleh Wala Erpurini dan Fitri Diana Saleh, yang mana hasil penelitiannya adalah kelima fokus tersebut pada pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik hanya pada fokus Bukti Fisik (Tangibles) pada indikator kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pasien dan kelengkapan alat-alat kesehatan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala masih kurang baik. Pada penelitian Cici Afriani, Asriwati, dan Indra Ginting yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta”, yang menemukan hasil penelitian bahwa uji chi square menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan dimana nilai p- value =0,000. Dari hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel daya tanggap dengan nilai OR 44.746. Pengaruh antara kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak rumah sakit Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama daya tanggap, respon yang cepat mengatasi keluhan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

Tri Teguh Santoso, Zainal Fikri, dan Yudha Anggit Jiwantoro, pada penelitiannya yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram”, menemukan hasil penelitian bahwa p value (0.000). Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium RSUD Kota Mataram. Pada penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental

Depok”, yang ditulis oleh Sri Sariningsih Kureasin, ditemukannya hasil penelitian bahwa didapatkan pasien yang merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan sebesar 49,4%, terhadap fasilitas sebesar 47,1%, dan terhadap desain visual sebesar 41,4% dan yang merasa puas terhadap mutu pelayanan sebesar 50,6%, terhadap fasilitas sebesar 52,9%, dan terhadap desain visual sebesar 58,6%. Secara umum kepuasan pasien hasil penelitian kurang dari 85% sehingga pelayanan kesehatan masih tidak memenuhi standar minimal. Pada penelitian Yunike, DKK. Berjudul “Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien”, ditemukan hasil bahwa ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan melebihi apa yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dalam mengimbangi harapan konsumen kualitas pelayanan dibandingkan dengan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang diterima dengan pelayanan yang semakin baik akan berimbas pada kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan yang diberikan sehingga mereka berhak untuk menentukan kualitasnya. Jadi perusahaan yang bersangkutan (klinik) hendaklah berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Pihak pemberi layanan seharusnya memahami dengan baik kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan membuat pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan.

KESIMPULAN

Pada analisis mutu pelayanan, ditemukannya hasil bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Romana. Pasien merasa puas dilihat dari seluruh tindakan yang diberikan oleh Klinik yang dapat dilihat dari lima dimensi mutu. Mutu pelayanan pada Klinik Romana Perlu ditingkatkan kembali sehingga seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1090>
- Ansyori, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2), 557–570. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>
- Cici Afriani, Asriwati, dan Indra Ginting. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok. <https://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/1885>
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan Dengan Menerapkan Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(1), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 11(4), 90–94. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/41702>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan

- Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Sri Sariningsih Kureasin. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok. <http://repository.uima.ac.id/xmlui/handle/123456789/6658>
- Tri Teguh Santoso, Zainal Fikri, dan Yudha Anggit Jiwantoro. https://www.researchgate.net/publication/359018384_Hubungan_Mutu_Pelayanan_Kesehatan_terhadap_Kepuasan_Pasien_BPJS_Kesehatan
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149–155. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Wala Erpurini, Fitri Diana Saleh. 2021. Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Vol 2. *Jurnal Sains Manajemen*. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/view/3330>
- Yunike, DKK. (2022) Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok. <http://repository.uima.ac.id/xmlui/handle/123456789/6658>