

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI PUSKESMAS AMBULU

Naning Tri Purniawati¹, Hanif Hadinata Utama², Harmawan Teguh Saputra³

naningtripur@gmail.com¹, hanif281086@gmail.com², wa0n3.saputra@gmail.com³

Universitas PGRI Argopuro Jember

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di poliklinik. Pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif pasien terhadap fasilitas kesehatan dan mendorong kepercayaan serta loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poli. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien poli, dengan indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Data dianalisis menggunakan analisis statistik untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien poli. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poliklinik.

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup dimasa yang akan datang. Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang paling penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah. Juga dengan adanya BPJS yang ditanggung oleh pemerintah untuk masyarakat yang kurang mampu sangat bermanfaat untuk masyarakat yang membutuhkan. Sehingga masyarakat bisa berobat tanpa bingung harus membayar, karena memiliki jaminan kesehatan. Puskesmas menyediakan beberapa unit pelayanan yang siap melayani masyarakat yang ingin berobat. Poli gigi di Puskesmas merupakan salah satu unit yang menyediakan layanan kesehatan Gigi dan mulut bagi masyarakat. Kesehatan gigi juga sangat penting untuk kesematan masyarakat. Kualitas layanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien yang puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi dan akan merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain.

Selain dibidang pelayanan Puskesmas juga memiliki peran untuk memberikan penyuluhan tentang kesehatan gigi, cara merawat dan juga mengingatkan pada masyarakat untuk memeriksakan gigi minimal 1 tahun sekali meskipun tidak ada keluhan. Masyarakat banyak yang belum mengerti tentang pentingnya pemeriksaan gigi rutin yang harus dilakukan. Masyarakat diarahkan untuk tanggap dalam menyikapi tentang kesehatan gigi diberikan arahan untuk mau pemeriksaan gigi sebelum ada keluhan yang lebih serius. Puskesmas sendiri sudah siap memberikan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Namun, masih ada beberapa permasalahan dalam memberikan layanan yang berkualitas, seperti keterbatasan sumber daya, fasilitas yang kurang memadai, dan

kurangnya tenaga medis yang terampil. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan pasien. Selain itu juga harus diperhatikan cara melayani pasien, komunikasi yang terjalin antara petugas dan pasien juga berpengaruh. Perlunya ditekankan tentang etika berkomunikasi dengan Pasien dengan mengedepankan senyum salam sapa.

Untuk Poli Gigi Puskesmas Ambulu itu sendiri pasien disini cukup banyak pasien yang datang ke Poli Gigi untuk melakukan pemeriksaan kesehatan gigi. Sehingga karena banyaknya pasien yang berminat datang ke sini melebihi dari kuota yang disediakan oleh puskesmas, tak jarang pasien harus datang pagi untuk mendapatkan nomor antrian Poli gigi. Puskesmas Ambulu juga memberikan kesempatan pada masyarakat luar wilayah kerja bisa berobat di Puskesmas Ambulu. Puskesmas Ambulu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Oleh karena itu, penelitian tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini dapat membantu memahami faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan memberikan masukan bagi Puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian puskesmas dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan antara ekspektasi mereka dan kinerja yang dirasakan Kotler et al. (2017). Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/ pasien yaitu kualitas pelayanan seperti komunikasi yang baik, ketepatan waktu, ketersediaan alat yang memadai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pasien terkait kualitas pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ambulu serta bagaimana kualitas pelayanan tersebut memengaruhi kepuasan pasien. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam pasien yang telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali di Poli Gigi Puskesmas Ambulu. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan tematik, sehingga diperoleh tema-tema utama yang menggambarkan pengalaman pasien secara komprehensif.

Tangibles (Bukti Fisik Pelayanan)

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pasien menyatakan bahwa kondisi fisik Poli Gigi Puskesmas Ambulu sudah cukup baik. Pasien menilai kebersihan ruangan, peralatan medis, serta kenyamanan lingkungan pelayanan sebagai aspek yang memberikan kesan positif sejak awal kunjungan. Ruang perawatan dan peralatan gigi dinilai bersih dan tertata rapi, sehingga menumbuhkan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan.

Beberapa pasien mengungkapkan bahwa kenyamanan ruang tunggu cukup memadai, meskipun pada jam-jam tertentu ketika jumlah pasien meningkat, ruang tunggu terasa penuh. Namun demikian, keterbatasan tersebut tidak mengurangi penilaian positif pasien terhadap kebersihan dan kelayakan fasilitas yang tersedia. Kondisi fisik pelayanan yang baik ini menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan Poli Gigi Puskesmas Ambulu.

Reliability (Keandalan Pelayanan)

Keandalan pelayanan menjadi salah satu tema penting yang muncul dari hasil wawancara. Pasien menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan petugas Poli Gigi dinilai konsisten dan dapat diandalkan. Setiap kunjungan, pasien mendapatkan pemeriksaan dan tindakan yang sesuai dengan keluhan yang dirasakan.

Pasien juga menilai bahwa prosedur pelayanan berjalan dengan jelas dan teratur. Dokter gigi memberikan tindakan dengan hati-hati dan profesional, serta menjelaskan

kondisi gigi pasien sebelum dilakukan perawatan. Hal ini membuat pasien merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Konsistensi pelayanan tersebut membuat pasien merasa percaya dan nyaman untuk kembali berobat di Poli Gigi Puskesmas Ambulu.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap petugas juga dirasakan secara langsung oleh pasien. Berdasarkan pengalaman pasien, petugas Poli Gigi dinilai cukup cepat dalam merespons keluhan yang disampaikan, baik saat pendaftaran maupun saat proses pemeriksaan berlangsung. Ketika pasien mengeluhkan rasa nyeri atau ketidaknyamanan, petugas dan dokter segera memberikan penanganan serta penjelasan yang dibutuhkan.

Namun demikian, beberapa pasien menyampaikan bahwa waktu tunggu pelayanan terkadang cukup lama, terutama pada saat jumlah pasien meningkat dan melebihi kuota harian. Meskipun demikian, pasien memahami kondisi tersebut dan tetap menilai bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin. Secara umum, daya tanggap petugas tetap dinilai positif karena adanya kesigapan dalam melayani kebutuhan pasien.

Assurance (Jaminan dan Rasa Aman)

Tema assurance muncul sebagai salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa percaya terhadap kemampuan dokter dan tenaga kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Ambulu. Keahlian dokter, sikap profesional, serta penjelasan yang diberikan selama tindakan medis membuat pasien merasa aman dan yakin.

Pasien juga menyampaikan bahwa selama proses perawatan, mereka merasa nyaman dan tidak cemas. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mampu menumbuhkan rasa percaya dan memberikan jaminan pelayanan yang aman. Kepercayaan pasien terhadap tenaga medis menjadi modal penting dalam meningkatkan kepuasan serta keberlanjutan penggunaan layanan Poli Gigi Puskesmas Ambulu.

Empathy (Empati Petugas)

Empati petugas menjadi aspek yang paling sering disampaikan oleh pasien dalam wawancara. Pasien menilai bahwa petugas Poli Gigi bersikap ramah, sopan, dan menunjukkan perhatian terhadap kondisi pasien. Sikap senyum, salam, dan sapa yang diterapkan oleh petugas memberikan kesan positif dan membuat pasien merasa dihargai.

Pasien juga merasa bahwa keluhan yang disampaikan benar-benar didengarkan dan ditanggapi dengan baik. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan pasien berlangsung secara terbuka dan jelas, sehingga pasien merasa lebih tenang dan percaya selama menjalani perawatan. Empati yang ditunjukkan oleh petugas menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poli Gigi Puskesmas Ambulu. Kepuasan ini tercermin dari pernyataan pasien yang merasa pelayanan sudah sesuai dengan harapan, terutama bagi pasien pengguna BPJS yang mendapatkan layanan tanpa biaya tambahan.

Sebagian besar pasien juga menyatakan niat untuk kembali berobat di Poli Gigi Puskesmas Ambulu apabila mengalami masalah kesehatan gigi di kemudian hari. Selain itu, pasien menyampaikan kesediaan untuk merekomendasikan Poli Gigi Puskesmas Ambulu kepada keluarga dan orang terdekat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pengalaman positif dan kepuasan pasien.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Poli Gigi Puskesmas Ambulu secara umum telah memenuhi harapan pasien dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang saling

berkaitan dalam membentuk pengalaman pasien.

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang bersih dan layak menjadi faktor penting dalam menciptakan kesan awal yang baik bagi pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2017) yang menyatakan bahwa bukti fisik pelayanan merupakan elemen penting dalam menilai kualitas jasa. Penelitian Abrianto et al. (2024) juga menemukan bahwa kondisi fasilitas yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli gigi.

Keandalan pelayanan yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa Poli Gigi Puskesmas Ambulu mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Temuan ini mendukung teori Kotler (2018) yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ariandini dan Sudirman (2022) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi.

Daya tanggap petugas yang dinilai baik menunjukkan adanya kesiapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien. Meskipun terdapat kendala waktu tunggu, hal tersebut tidak mengurangi persepsi positif pasien terhadap upaya petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Nursalam (2018) yang menyatakan bahwa *responsivitas* petugas merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan.

Aspek assurance yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa kepercayaan dan rasa aman menjadi faktor utama dalam kepuasan pasien. WHO (2020) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Damanik dan Setyawan (2022) yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Empati petugas menjadi dimensi yang paling kuat dirasakan oleh pasien. Sikap ramah, perhatian, dan komunikasi yang baik menciptakan hubungan interpersonal yang positif antara petugas dan pasien. Kotler (2018) menyatakan bahwa interaksi interpersonal dalam pelayanan jasa sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil ini juga mendukung penelitian Tahir et al. (2025) yang menemukan bahwa empati petugas berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien poli gigi.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas Ambulu terbentuk melalui kombinasi kualitas fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Kepuasan tersebut mendorong niat pasien untuk kembali berobat dan merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Gigi di Puskesmas Ambulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Penilaian pasien terhadap pelayanan tidak hanya didasarkan pada hasil tindakan medis, tetapi juga pada proses pelayanan yang diterima sejak awal hingga akhir kunjungan.

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas fisik Poli Gigi Puskesmas Ambulu, seperti kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan medis, dan kenyamanan lingkungan pelayanan, dinilai cukup memadai dan memberikan rasa aman bagi pasien. Kondisi fisik pelayanan yang baik berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada dimensi *reliability*, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dinilai konsisten dan dapat diandalkan. Dokter dan petugas Poli Gigi mampu memberikan

pelayanan sesuai dengan keluhan pasien serta menjalankan prosedur pelayanan secara teratur. Hal ini menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Ambulu.

Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas Poli Gigi memiliki daya tanggap yang baik dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien. Meskipun terdapat kendala berupa waktu tunggu yang cukup lama pada kondisi tertentu, pasien tetap menilai bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan yang optimal dan tidak mengabaikan kebutuhan pasien.

Pada dimensi assurance, pasien merasa percaya dan yakin terhadap kompetensi dokter serta tenaga kesehatan Poli Gigi Puskesmas Ambulu. Penjelasan tindakan medis yang jelas, sikap profesional, serta rasa aman selama perawatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dimensi empathy menjadi salah satu aspek yang paling dirasakan oleh pasien. Sikap ramah, perhatian, dan komunikasi yang baik dari petugas membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Empati yang ditunjukkan oleh petugas berperan besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Poli Gigi Puskesmas Ambulu mampu menciptakan kepuasan pasien yang tercermin dari keinginan pasien untuk kembali berobat serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas Ambulu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Ambulu

Puskesmas Ambulu diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan Poli Gigi, khususnya dalam aspek empati dan komunikasi petugas yang telah dinilai baik oleh pasien. Selain itu, perlu dilakukan upaya peningkatan pada aspek waktu tunggu pelayanan, misalnya melalui pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif atau penambahan tenaga kesehatan pada jam-jam kunjungan padat. Peningkatan fasilitas ruang tunggu juga dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kenyamanan pasien.

2. Bagi Tenaga Kesehatan Poli Gigi

Tenaga kesehatan diharapkan dapat terus menjaga profesionalisme, keandalan pelayanan, serta sikap ramah dan empatik dalam melayani pasien. Komunikasi yang jelas dan informatif mengenai tindakan medis perlu terus ditingkatkan agar pasien merasa lebih tenang, aman, dan percaya selama proses perawatan gigi.

3. Bagi Pasien

Pasien diharapkan dapat memanfaatkan layanan Poli Gigi Puskesmas Ambulu secara optimal serta meningkatkan kesadaran untuk melakukan pemeriksaan gigi secara rutin. Selain itu, pasien juga diharapkan dapat memberikan masukan atau umpan balik kepada pihak Puskesmas sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain seperti loyalitas pasien, minat kunjungan ulang, atau kepercayaan pasien, serta memperluas jumlah informan dan lokasi penelitian agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrianto, A., Lestari, S., & Mulyani, R. (2024). Analisis kualitas pelayanan kesehatan di poli klinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 357–363. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i4.1101>
- Abubakar, M. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Akmal, D. Z., Rahman, A., & Sari, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di klinik gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231–240.
- Alma, B. (2016). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa (Cetakan ke-5). Bandung: Alfabeta.
- Al-Swuailem, A. S., Al-Mobeeriek, A., & Al-Sadhan, S. (2019). Patient satisfaction with dental services in Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Oral Science*, 61(2), 247–253.
- Ariandini, M., & Sudirman. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Palu: Ara Digital Mandiri.
- Damanik, F. A., & Setyawan, A. R. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien terhadap behavioural intention pada Klinik Gigi Dentes Provinsi DIY. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan (JPEK)*, 6(1), 103–117. <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i1.5484>
- Damayanti, N. W. E., Suryani, T., & Nugroho, S. (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rumah sakit khusus gigi dan mulut pendidikan Universitas Airlangga. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 20(2), 95–108.
- Hidayatullah, D. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan. *Jember Health & Medical Sciences Journal*, 2(1), 45–54.
- Kasmir. (2017). Customer service: Teori dan praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2018). Manajemen pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). Manajemen pemasaran (Edisi ke-12). Jakarta: PT Indeks.
- Kumar, A., Bansal, V., & Jain, A. (2018). Patient satisfaction with dental services: A study in a dental hospital in India. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 12(9), ZC13–ZC16.
- Kusumastuti, A., & Koiron, A. M. (2019). Metode penelitian kualitatif. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Nursalam. (2018). Manajemen pelayanan kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Satriandi, A., & Azizah, S. Y. (2024). Pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien poli gigi Puskesmas Cipanas Garut). *Prismakom*, 22(1), 1–10.
- Tahir, S., Ramadhan, M., & Putri, D. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap minat kunjungan ulang pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut pada pasien di poli gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(1), 190–199. <https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1935>
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien poli gigi RS Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research (JAMR)*, 2(1), 21–29.
- Wahyuni, Y., Prasetyo, A., & Lestari, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien poli gigi di Puskesmas Gantiwarno Klaten Jawa Tengah. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 17(2), 30–41.
- World Health Organization. (2020). Constitution of the World Health Organization (49th ed.). Geneva: WHO. ISBN 978-92-4-000051-3.