

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama

Muhammad Zia Ulhaq*, Fitriya Ariya Ningtiyas

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia
Email*: ziaulhaq@almaata.ac.id

Abstrak

Dewasa ini masalah Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, Pembangunan Kesehatan dilaksanakan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan melibatkan peran aktif masyarakat dalam memilih pelayanan Kesehatan yang bermutu. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik pratama kauman salaman. *Metode penelitian ini analisis kuantitatif, dengan rancangan penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berobat ke klinik pratama kauman. Sampel yang digunakan sebanyak 106 responden. Analisa data ini menggunakan pearson correlation.* Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama kauman dengan nilai signifikansi 2 arah 0.00 dan P value sebesar 0.507. kesimpulannya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; kepuasan pasien; Klinik

The Correlation between service quality and patient satisfaction at Pratama Clinic

Abstract

Nowadays, health problems have become a basic need for the community. Health development is carried out to achieve optimal public health degrees by involving the active role of the community in choosing quality health services. A health service is said to be of high quality if it is able to create satisfaction for the patients it serves. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Pratama Kauman Salaman clinic. This research method is quantitative analysis, with a cross sectional research design. The population of this study is patients who seek treatment at the Pratama Kauman clinic. The sample used was 106 respondents. This data analysis uses Pearson correlation. Based on the results of the study, the data obtained that there was a moderate relationship between service quality and patient satisfaction at the Pratama Kauman Clinic with a 2-way significance value of 0.00 and a P value of 0.507. In conclusion, there is a relationship between service quality and patient satisfaction

Keywords: Service Quality; patient satisfaction; Clinic

Received: 18/04/2022; Pulished: 01/05/2022

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka

semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik,

tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (1).

Pembangunan Kesehatan dilaksanakan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan melibatkan peran aktif masyarakat, dengan harapan kemandirian masyarakat di bidang kesehatan bisa terwujud. Kemandirian masyarakat dalam menentukan pilihan kebutuhannya termasuk memilih pelayanan kesehatan bermutu sesuai dengan keinginan dan harapannya (2)

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalanaka (3).

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien (4).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh; sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

Merkurios dkk, menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kualitas layanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit,

membuat keputusan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik kedokteran.

Menurut Parasuraman dkk, ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan yaitu tampilan fisik (tangible), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi; kehandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; ketanggapan (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan cara memberikan layanan dengan tanggap; kepastian jaminan (assurance), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan; dan kemampupahaman (empathy), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kualitas layanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi (5).

Klinik kauman merupakan klinik yang berada di kecamatan salaman yang termasuk dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan baik bagi peserta BPJS kesehatan maupun umum, menurut hasil survei pendahuluan yang dilakukan bahwa klinik kuaman selama 3 bulan berturut turut mengalami penurunan kunjungan pasien mulai dari bulan november 2021 sebanyak 4.430 pasien pada bulan desember 2021 menjadi 4.140 pasien mengalami penurunan sebanyak 290 pasien, pada bulan januari 2022 menjadi 3.416 sehingga dari bulan desember 2021 sampai januari 2022 mengalami penurunan sebanyak 724 pasien. Pada studi pendahuluan di dapatkan dari 10 orang pasien yang di wawancara sebanyak 50% menyatakan mengeluhkan terhadap lahan parkir yang tidak memadai, sebanyak 40% mengatakan tidak lengkapnya obat-obatan yang ada, 55% mengeluhkan tidak memadainya ruang tunggu untuk pasien dan pangantar. Dengan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di klinik kauman kecamatan salaman.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan rancangan penelitian cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Klinik Kauman Kecamatan Salaman. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di klinik kauman, serta sampel yang digunakan sebanyak 106 responden. Proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis

data yang dilakukan adalah analisis dengan menggunakan uji pearson corelation.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data dilakukan selama seminggu dengan menyebarkan intrumen kuesioner sehingga didapatkan karakteristik responden sebagai berikut

Tabel disajikan dalam bentuk tabel terbuka.

Tabel 1. Tabel karakteristik responden

Karakteristik responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	34
Perempuan	70	66
Usia		
17-25 tahun	30	28.3
26-34 tahun	30	28.3
35-43 tahun	17	16
44-52 tahun	12	11.3
53 > tahun	17	16
Pekerjaan		
Tidak bekerja	31	29.2
Swasta	56	52.8
ASN/Polri/TNI	19	17.9
Pendidikan		
SD	7	6.6
SMP	27	25.5
SMA	49	46.2
PT	23	21.7
Total	106	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak didalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 70 responden (66%), sedangkan rata rata usia terbanyak dari responden antara 17-25 tahun dan 26-34 tahun sebanyak 30 orang (30%), untuk status pekerjaan responden yang terbanyak adalah bekerja di sektor swasta sebesar 56 orang (52.8%) dan ASN/Polri/TNI sebesar 19 responden (17.9%). Pendidikan terbanyak dalam penelitian

ini adalah di Sekolah Menengah Atas sebanyak 49 responden (46.2%) dan Pendidikan sekolah dasar 7 responden (6.6%)

Pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan diukur dengan menggunakan 5 variabel yaitu tangible, reliability, responsive, asuransi, dan empati. Secara rinci akan dijelaskan melalui table sebagai berikut:

Table 2. Diskriptive Statistik Kualitas Pelayanan

Nama Variabel	n	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean	Std. Deviation Statistic
Tangible	106	21.00	33.00	27.6321	1.56342
Reliability	106	20.00	28.00	23.9057	.92096
Responsivnes	106	14.00	19.00	16.0189	.45734
Assurance	106	13.00	20.00	16.0566	.67373
Empathy	106	14.00	24.00	19.9717	.88863
Kualitas Pelayanan	106	94.00	123.00	103.5849	3.35479

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada variable tangible dengan mean 27.6321 ± 1.56342 . Pada Variabel reliability nilai minum sebesar 20 dan nilai maximumnya adalah 28, untuk variabel responsivnes memiliki nilai maksimum terendah yaitu sebesar 19 dan nilai minum sebesar 14. sedangkan untuk variable assurance memiliki nilai minum paling rendah yaitu 13 dan nilai maksimum sebesar

20. Secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 94 sedangkan meannya sebesar 103.5849 ± 3.35479 .

Pengukuran variable kepuasan pelanggan menggunakan 4 kriteria meliputi: keberadaan pelayanan, ketanggapan, ketepatan dan profesional. Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam table sebagai berikut:

Tabel 3. Diskriptive Statistik Kepuasan Pasien

Nama Variabel	n	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean	Std. Deviation Statistic
Keberadaan Pelayanan	106	6.00	10.00	7.9434	.61459
Ketanggapan	106	6.00	10.00	7.8679	.78164
Ketepatan	106	2.00	5.00	3.8962	.47668
Profesional	106	6.00	10.00	7.9057	.86771
Kepuasan Pasein	106	21.00	35.00	27.6132	2.35664

Tabel 3 menunjukkan pada variable keberadaan pelayanan dengan mean 7.9434 ± 0.61459 . variable ketanggapan nilai minum sebanyak 6 dan nilai mean sebesar 7.8678, sedangkan pada variable ketepatan mempunyai nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5. Untuk variabel professional mempunyai nilai maksimum sebesar 10 dengan

nilai mean sebesar 7.9057 ± 0.86771 . Sehingga untuk secara keseluruhan variable kepuasan pasien memiliki mean sebanyak 27.6132 ± 2.35664 .

Hasil dari analisis hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

			Variabel pelayanan	kualitas	Variabel pasien	kepuasan
Variabel pelayanan	kualitas	Person correlation		1		.507"
		Sig. (2-tailed)				.000
		N		106		106
Variabel pasien	kepuasan	Pearson Correlation		.507"		1
		Sig. (2-tailed)		.000		
		N		106		106

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara kuliatas pelayanan dengan kepuasan memiliki hubungan atau pengaruh dengan nilai nignifikansi 2 arah sebesar 0.000, sedangkan tingkat pengaruhnya dalam katategori sedang ditunjukkan dengan uji person correlation sebesar 0.507.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap 106 responden menyatakan bahwa mutu pelayanan di klinik pratama kauman dilihat dari dimensi fisik atau *tangible* yang meliputi peralatan modern dan

persediaan obat-obatan memadai, ruang tunggu yang memadai, tempat parkir yang memadai ruang perawat dan kamar mandi serta penampilan karyawan yang rapi dan bersih adalah dalam kondisi puas/baik ini dibuktikan dengan hasil nilai meannya sebesar 627.321 (lihat tabel. 2). Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya Tambuwun, dkk tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang menunjukkan

bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.(6) Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat jalan, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien rawat jalan adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa (7).

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *reability*/keandalan yang diberikan oleh klinik pratama kauman responden menyatakan dalam kategori baik/puas dengan hasil mean 23.9057 (tabel. 2). Keandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan keandalan dengan kepuasan pasien yaitu keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap keandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hal ini sejalan dengan penelitian pangerapan (2018) yang menyatakan adanya hubungan antara variabel keandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin baik keandalan maka pasien juga akan merasa puas terhadap pelayanan dengan hasil 72 responden (74,2%) menyatakan keandalan baik dan hasil dengan nilai $p = 0,103 > 0,05$. (7) Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Eryanto (2011) yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Bintaro bahwa semakin baik keandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Responsive/ daya tanggap yang diberikan klinik kauman dalam mutu pelayanan meliputi

memberikan informasi yang lengkap, pelayanan yang tanggap, kesiapan dalam memberikan pelayanan menurut responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang baik/puas dibuktikan dengan nilai mean yang didapatkan adalah 16.0189 (lihat tabel.2). informasi yang lengkap dan jelas sangat dibutuhkan oleh pasien untuk mengetahui kondisi keadaan pasien tersebut. Petugas kesehatan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap dapat pula membantu dalam menyembuhkan kesehatan pasien tanpa ditutupi, sehingga pasien akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. 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. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin meningkat (8). hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari haeruddin (2021) yang menyatakan bahwa dimensi *responsive* mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien(9).

Assurance/ jaminan merupakan bagian dari indikator dalam mutu pelayanan responden dalam penelitian ini memberikan penilaian dengan kategori baik ataupun puas dengan didapatkan nilai mean sebesar 16.0566 (lihat tabel 2), hal ini sejalan dengan hasil penelitian supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan dengan nilai p value sebesar 0.022. Hal ini dapat diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula (10). Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko (8).

Empathy / empati yang dimaksud di sini adalah kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau

yang dialami oleh pasien melalui respon emosional, mengerti sepenuhnya tentang kondisi dan perasaan pasien dan mampu melakukan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan pasien.(5) Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa responden menilai bahwa empathy yang diberikan oleh petugas klinik pratama kauman dalam kategori baik atau puas dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik. sejalan dengan ini Umam (2019) menyatakan bahawa berdasarkan importance performance analysis melalui tingkat kesesuaian diperoleh bahwa dimensi empathy dengan tingkat kesesuaian (101,40) diatas tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (98.58%) sudah dapat memuaskan pasien (11). Sebagaimana menurut yamit (2002) bahwa orang yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya (12).

Berdasarkan uji statistic pearson correlation didapatkan bahwa nilai p value sebesar 0.507 dan nilai nignifikansinya adalah 0.000 yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik pratama kauman salaman, dengan keeratan hubungan sedang. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor yang penting dalam salah satu usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik, yang diberikan oleh perawat kepada pasien sehingga menciptakan pasien puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian jasa yang disediakan termaksud kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit (13). Hasil penelitian Fatimah *et al* menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan non BPJS atau pasien umum dalam pelayanan di Puskesmas (14).

Berdasarkan uji statistic pearson correlation didapatkan bahwa nilai p value sebesar 0.507 dan nilai nignifikansinya adalah 0.000 yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik pratama kauman salaman, dengan keeratan hubungan sedang.

Respoden menyatakan bahwa keberadaan layanan Ketika dibutuhkan selalu ada, selain itu ketanggapan, ketepatan serta ke profesionalan dalam pelayanan dalam kategori baik sehingga kepuasan pelanggan akan sejalan dengan baiknya mutu pelayanan yang dirikan oleh Klinik Pratama Kauman salaman dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat diketahui bahwa penelitian ini sesuai dengan hipotesis awal, yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Kauman Salaman.

SIMPULAN DAN SARAN

Sebagain besar responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan, pekerjaan atau aktivitas kegiatan Sebagian besar di sektor swasta dengan Pendidikan terbanyak adalah SMA. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik pratama kauman, dengan tingkat keeratan hubungan yang sedang.

Saran yang dibisa disampaikan untuk pihak pengelola Klinik Pratama Kauman salaman untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien selalu terjaga, ataupun mengoptimalkan pelayanan yang sudah bagus baik pelayanan untuk pasien umum maupun BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Andriani A-. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur*. 2(1):45. 2017.
2. Safrudin, Ngisom, Yuwono TA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *J Ilm Kesehat Keperawatan*. 8(2):109–18. 2012.
3. Cynthia silsilia tailaso. Puskesmas Bahu Kota Manado Pendahuluan Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat

- memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manad. 7:1–10. 2018.
4. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. 317-Article Text-1013-1-10-20200102 (1). 6(2):116–26. 2019.
 5. Anas ASA, Abdullah AZ. Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *J Dentomaxillofacial Sci.*7(2):98. 2008.
 6. Sajow EI, Wowor R, Maramis FRR, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. 1 Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bala Keselamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. 11(1):1–7. 2022.
 7. Pangerapan D PO. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokt Klin.* 2(1):9–18. 2018.
 8. Mustofa, A. H., Fatimah, F. S., & Sarwadhmana, R. J. Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kasihan 1 Pada Era New Normal. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 8(1), 61-67.2022.
 9. Haeruddin, Alwi Khidri SU. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *J Kesehatan.* 2021;4 No. 3(3):282–8.
 10. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*, 6 9-15, Januari 2017 [Internet]. 2017;6(1):9–14. Available from: website: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs> DOI:
 11. Umam C, Muchlisoh L, Maryati H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. 2(1):7 2019.
 12. Yamit Z. Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia; 2002.
 13. Maryono, M., Putri, I. R. R., & Inayati, A. Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(1), 27-35.2020.
 14. Fatimah, F. S., Mars, S., Sarwadhmana, R. J., Mulyani, R., & Handayani, P. D. A Comparison of Patient Satisfaction When Using the Insured and Non-insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(T8), 1-4. 2022.