

## Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Fatimah Di Daerah Ujungberung Kota Bandung

**Aldy Santoso Hegiarto**

Universitas Teknologi Digital, Email: [aldysanto2digitechuniversity@gmail.com](mailto:aldysanto2digitechuniversity@gmail.com)

**Qoulan Karima**

Universitas Teknologi Digital, Email: [qoulan10120025@digitechuniversity.ac.id](mailto:qoulan10120025@digitechuniversity.ac.id)

### Abstrak

Tujuan\_Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kepuasan pasien pada kualitas pelayanan Klinik Pratama Fatimah.

Desain/Metode\_Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif, wawancara individu dilakukan dengan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Fatimah Ujungberung untuk memperoleh pandangan mereka tentang kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan.

Temuan\_Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan. Para pasien merasa 'Sangat Puas' terhadap kualitas pelayan dilihat dari dimensi Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Sedangkan untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) beberapa pasien merasa kurang puas dikarenakan proses pengambilan resep yang cukup lama hal tersebut terjadi dikarenakan kekurangan tenaga medis.

Tipe Penelitian\_Studi Empiris.

**Kata Kunci** : *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Klinik*

### I. Pendahuluan

Klinik adalah fasilitas yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan medis kepada pasien rawat jalan. Biasanya merupakan fasilitas kesehatan kecil yang menawarkan layanan medis dasar dan mengobati penyakit ringan seperti demam dan sejenisnya. Kasus yang lebih parah atau parah biasanya dirujuk ke rumah sakit. Dalam beberapa konteks, Klinik juga mengacu pada solusi triase online dan manajemen alur pasien untuk praktik dokter umum, yang menggunakan AI untuk mendukung diagnosis dan mengarahkan alur pasien secara efisien (Birawa, 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Rosnaria et al., 2023).

Salah satu indikator kualitas pelayanan Klinik adalah kepuasan pasien. Namun, tidak semua klinik dapat memenuhinya. Fakta mengenai buruknya pelayanan di dalam Klinik masih ada. Biasanya dari sikap pihak Klinik yang membedakan pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang cepat dan tepat, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap Klinik (Rosnaria et al., 2023). (Anandyta, 2020) mengatakan untuk mengatasi ketidakpuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk mendengarkan umpan balik pasien, meningkatkan komunikasi, menyediakan pelayanan yang responsif, dan secara umum memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pasien. Mengimplementasikan sistem umpan balik pasien

dan melibatkan pasien dalam perbaikan pelayanan kesehatan adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Fenomena dalam penelitian ini adalah dimana beberapa orang yang pernah menjadi pasien membicarakan pengalaman yang mereka alami pada saat menjadi pasien rawat jalan di Klinik Pratama Fatimah. Klinik Pratama Fatimah sendiri merupakan inisiatif dari Dr. Hj. Tatun Nurfiatun pada tahun 1999 dengan nama awal adalah Balai Pengobatan Mulus Rahayu. Kemudian pada tahun 2016 bertransformasi menjadi Klinik Pratama Mulus Rahayu, dan pada 2022 resmi menjadi Klinik Pratama Fatimah.

Pelayanan di Klinik merupakan hal yang sangat penting dalam konteks layanan kesehatan. Pelayanan yang baik di Klinik tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain yang mempengaruhi pengalaman pasien. Penting untuk klinik untuk berfokus tidak hanya pada aspek medis, tetapi juga pada pengalaman pasien secara keseluruhan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mencapai standar yang tinggi. Hal ini dapat membangun kepercayaan, meningkatkan reputasi Klinik, dan membantu menjaga kesehatan dan kepuasan pasien (Pohan et al., 2023).

Pada kenyataannya kepuasan dirasakan oleh pasien rawat jalan di Klinik Pratama Fatimah. Berdasarkan wawancara sesi penelitian pada tanggal 3 Januari 2024 yang dilakukan di ruang tunggu Klinik Pratama Fatimah. Setelah melalui proses wawancara hampir jawaban dari pasien dan keluarga pasien yang diwawancarai puas dengan adanya pelayanan di Klinik Pratama Fatimah begitu juga dengan kualitas fasilitas yang ada disana. Tetapi berbeda dengan adanya di ulasan online salah satu contohnya yang ada di *google maps*, beberapa puas dengan pelayanan yang ada di Klinik Pratama Fatimah tetapi yang lebih mendominasi yaitu tidak puas dari segi pelayanan yang dimana Klinik masih kekurangan tenaga kesehatan. Maka dari itu dengan adanya fenomena di Klinik Pratama Fatimah penulis memutuskan untuk meneliti dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Fatimah Di Daerah Ujung Berung Kota Bandung**”.

Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah untuk Mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada kualitas pelayanan Klinik Pratama Fatimah.

## II. Kajian Teori

### Definisi Kepuasan

Menurut (Budiman & Mulyanti, 2023) Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan atau Klinik.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh Klinik yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/ pasien.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut (Pohan et al., 2023), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1. Kesesuaian harapan dan kenyataan

2. Pelayanan diterima dalam menikmati jasa
3. Perilaku personil
4. Tempat dan susunan dalam lingkungan
5. *Price* atau biaya

### Definisi Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelayanan adalah kondisi emosional yang timbul setelah membandingkan harapan individu terhadap pelayanan dengan persepsi mereka tentang kinerja pelayanan tersebut. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam (Adhari, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah "perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari sebuah produk atau pelayanan dengan harapan-harapan mereka."

### Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan

(Violin et al., 2022) mengemukakan bahwa ada delapan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan pelanggan, yaitu;

1. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
2. *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang dapat saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
3. *Aftermarketing*, menitik beratkan pentingnya orientasi pada konsumen saat ini sebagai cara yang lebih mempengaruhi harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
4. Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan after marketing, strategi ini bertujuan untuk dapat meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan konsumen beralih pemasok.
5. *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
6. *Technology infusion strategi*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service counter pelanggan.
7. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan menjadi empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengotok perusahaan.

Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dalam (Tris et al., 2020) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu yang dikenal dengan nama serqual. Kelima dimensi mutu menurut Parasuman dkk, meliputi :

1. Responsiveness (Ketanggapan)

Indikator ini dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis.

2. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur). Dari kelima dimensi kualitas jasa, reliability dinilai yang paling penting oleh para pelanggan industry, karena sifat produk jasa yang nonstandardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Apalagi yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.

3. Assurance (Jaminan)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

#### 4. Emphaty (Empati)

Kriteria ini terkait dengan rasa peduli dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan sdm kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

#### 5. Tangible (Kenyataan)

Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan inderanya (mata, telinga, dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima.

### III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **Metode Kualitatif** dan **Studi Kasus**, di mana peneliti melakukan analisis mendalam tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, proses, dan kegiatan yang terjadi di Klinik Pratama Fatimah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang mewakili populasi tertentu. Teknik sampling yang diterapkan adalah purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut: 1) Pasien rawat jalan Klinik Pratama Fatimah; 2) Pasien yang telah berkunjung minimal 3 kali ke Klinik Pratama Fatimah. Sebagai hasilnya, dipilih 10 orang informan yang menjadi subjek penelitian ini.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam hasil penelitian yang membahas mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan yang di berikan Klinik Pratama Fatimah dinilai dari 5 indikator yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangible*) dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Dimensi Kepuasan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara, dari 10 informan yang diwawancarai disimpulkan tingkat kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa para pasien 'Sangat Puas' dengan prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien yang dianggap cukup mudah baik untuk pasien reguler maupun yang menggunakan BPJS. Klinik Pratama Fatimah berusaha membuat proses pendaftaran sesederhana mungkin agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama. Walaupun masih harus ditingkatkan atau dilakukan penambahan tenaga kesehatan dalam melayani pengambilan resep.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh (Gultom et al., 2021) bahwa persepsi negatif pasien terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi ketika jika konsumen atau pasien dibiarkan menunggu terlalu lama tanpa alasan yang jelas. Penting bagi petugas untuk merespons dengan cepat terhadap keluhan pasien sebagai tindakan yang signifikan. Kesiapan dan kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan secara cepat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut efektif dan responsif.

#### 2. Dimensi Kepuasan Keandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman dalam (Gultom et al., 2021) bahwa *reliability* ialah pelayanan dari segi dapat dipercaya, tepat waktu, kesesuaian jadwal tanpa kesalahan dalam memberikan pelayanan. Kesiapan siagaan petugas setiap saat terhadap pasien.

Indikator dari dimensi ini merupakan pernyataan tentang ketepatan dan ketelitian pelayanan jadwal kunjungan dokter serta sikap yang profesional dalam menangani pasien. Dalam hal ini pasien ditagani dengan baik oleh petugas.

Hal ini didukung dari hasil wawancara, dimana tingkat kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa para pasien merasa 'Sangat Puas' dengan penanganan yang dilakukan oleh dokter, perawat, dan apoteker di Klinik Pratama Fatimah. Mereka menyatakan bahwa penanganan tersebut dilakukan sesuai prosedur, cepat, dan tepat. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan (*reliability*) termasuk dalam kategori "Sangat Puas".

Menjalankan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, seperti halnya jadwal kunjungan dokter setiap hari di Klinik Pratama Fatimah. Sikap yang disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab akan memberikan kepuasan yang signifikan bagi para penerima layanan.

### 3. Dimensi Kepuasan Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan kenyamanan saat perawatan atau pelayanan yang diberikan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, rasa percaya dari pasien merupakan hal yang penting bagi rumah sakit. Adapun indikator yang digunakan dalam dimensi ini merupakan rasa percaya atau kenyamanan pasien, kelengkapan alat dan obat, serta biaya terjangkau bagi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan pasien dalam dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa para pasien merasa sangat puas dan merasa percaya serta aman saat berada di Klinik Pratama Fatimah. Tidak ada keluhan terkait dengan rasa aman di klinik tersebut karena para tenaga kesehatan di Klinik Pratama Fatimah memiliki kemampuan yang sesuai. Proses administrasi BPJS juga dinilai memudahkan pasien, tanpa ada keluhan terkait hal tersebut. Selain itu, pelayanan tenaga kesehatan kepada pasien BPJS dianggap sangat baik, tanpa adanya perbedaan perlakuan.

### 4. Dimensi Kepuasan Empati (*Empathy*)

Dimensi empati merupakan kemampuan para tenaga kesehatan dan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas kesehatan sebagai sebuah empati bukan karena keterpaksaan.

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan pasien dalam dimensi empati (*empathy*) menunjukkan bahwa para pasien merasa puas karena dilayani dengan baik oleh semua tenaga kesehatan di Klinik Pratama Fatimah. Mereka menekankan bahwa tenaga kesehatan tersebut ramah dan melayani dengan sungguh-sungguh. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dalam dimensi empati (*empathy*) termasuk dalam kategori "Sangat Puas".

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Wijono dalam (Siahainenia, 2020) jika sikap petugas ramah dan baik dalam memberikan pelayanan akan menentukan kesembuhan dari pasien, begitu juga dengan sebaliknya jika petugas kasar dan tidak acuh dalam pelayanan akan mengurangi kepuasan pasien.

### 5. Dimensi Kepuasan Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik dalam penelitian ini berkaitan dengan kondisi bangunan, kebersihan ruang rawat inap, wc, mushola. Kebersihan merupakan hal yang sangat berkaitan dengan kenyamanan yang menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) termasuk kedalam kategori 'Sangat Puas' karena dari 10 informan semua mengatakan fasilitas dan bangunan yang ada di Klinik Pratama Fatimah cukup lengkap di bandingkan dengan Klinik lain. Fasilitas cukup lengkap baik segi alat-alat perawatan pasien maupun fasilitas yang lain. Di setiap ruangan, keberadaan alat kebersihan yang lengkap memberikan jaminan akan kebersihan dan kesehatan lingkungan bagi pasien. Dilihat dari segi bangunan Klinik, penataan ruang tunggunya nyaman dan bersih, sehingga menciptakan suasana yang menyenangkan bagi

para pasien yang sedang menunggu. Kebersihan dan kerapihan sangat terjaga sehingga pasien-pasien merasa sangat nyaman dan aman.

## V. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan Klinik Pratama Fatimah Ujungberung dapat dilihat dari beberapa dimensi, Pertama, dalam dimensi Daya Tanggap, meskipun sebagian besar pasien merasa pelayanan cepat dan tepat, masih terdapat kekurangan terkait proses pengambilan resep obat yang berdampak pada tingkat kepuasan. Kedua, dalam dimensi Keandalan, pasien merasa sangat puas karena klinik mampu memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Ketiga, dalam dimensi Jaminan, keberadaan staf yang memadai di klinik memberikan kepercayaan diri kepada pasien terhadap layanan yang diberikan. Keempat, dalam dimensi Empati, pasien merasa sangat puas dengan perawatan yang mereka terima, menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di klinik mampu memberikan perhatian dan empati yang dibutuhkan pasien. Terakhir, dalam dimensi Bukti Fisik, fasilitas dan infrastruktur klinik memenuhi harapan pasien, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek fisik pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan bahwa Klinik Pratama Fatimah Ujungberung telah berhasil dalam banyak aspek untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diuraikan di atas, selanjutnya dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Klinik Pratama Fatimah dapat menambah jumlah tenaga medis yaitu apoteker, agar proses pengambilan resep tidak terlalu lama jika ditangani oleh 2 orang.
2. Diarapkan juga dapat meningkatkan kemampuan para dokter dan pelayanan agar kualitas pelayanan semakin baik.
3. Di sarankan kepada semua tenaga medis Klinik Pratama Fatimah Ujungberung meningkatkan lagi empati kepada pasien dan keluarga pasien.

### Daftar Pustaka

- Anandyta, M. D. (2020). ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR DENGAN RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR. Skripsi thesis, Universitas Hasanuddin. *THESIS*.
- Birawa, R. A. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Preferensi Pelayanan Kesehatan Pelaku Sektor Informal Di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar = The Effect of Accesibility On Health Service Preferences of Informal Sector Actors In The Era Of The Covid-19 Pandemic In Makassar City. *THESIS*.
- Adhari, I. Z. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST*. Qlara Media.
- Pohan, S., Urrahmah, S., & Ginting, T. S. (2023). Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(3), 714–721. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v3i3.1245>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III TEBING TINGGI. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 07(02).

- Budiman, R. F., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(2), 65–73. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.180>
- Rosnaria, Afrida, & Muhammad Nur Said Nur. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Homecare Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18(03).
- Siahainenya, M. H. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS RUANG RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAPARUA. *THESIS*.
- Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2020). PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SITIUNG KECAMATAN SITIUNG KABUPATEN DHARMASRAYA. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 51–55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.48>
- Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal Of Management Science*, 03(01).