

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU LAYANAN KESEHATAN GIGI DI PUSKESMAS SAIGON KOTA PONTIANAK

Rusmali¹, Neny Setiawaty Ningsih², Abral³

^{1,2,3}Jurusan Keperawatan Gigi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Pontianak, Indonesia

Info Artikel

Abstrak

Genesis Naskah:

Received: 4 August 2022
Revised: 15 Sept 2022
Accepted: 30 Sept 2022
Available Online: 3 Oct 2022

Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan, Mutu Layanan, Kesehatan Gigi

Kualitas mutu pelayanan kesehatan saat ini adalah kualitas pelayanan yang sudah menjadi sebuah keharusan. Mutu layanan kesehatan dapat diukur dengan menerapkan 5 unsur dimensi mutu untuk mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan mutu pelayanan kesehatan, berdasarkan keinginan dan harapan menurut karakteristik responden. Selain itu, yang akan dianalisis adalah rata-rata kepuasan pelanggan, keinginan dan harapan responden, serta nilai korelasi dan nilai signifikansi. Jenis penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Analisis data dengan uji univariate dan bivariate. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa rata-rata keinginan (61,2%) dan harapan (64,1%) responden pengguna jasa layanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon, rata-rata keinginan (35,3%) dan harapan (35,9%) kelompok umur remaja akhir, rata-rata keinginan (61,2%) dan harapan (57,7%) jenis kelamin perempuan, rata-rata keinginan (45,8%) dan harapan (44,0%) pengguna berpendidikan sarjana, rata-rata keinginan (63,4%) dan harapan (58,2%) pengguna jasa layanan kesehatan gigi masuk kategori puas, nilai signifikansi antara keinginan dan harapan adalah $0,000 < \text{dari } 0,05$ dan nilai korelasi mencapai 466^{**} . Unsur responsiveness terjadinya kelebihan beban kerja mencapai 30% dan unsur tangible mencapai 2,68% dari sisi tampilan fisik sumber daya manusia. Dapat disimpulkan, bahwa keinginan dan harapan responden masuk kategori puas, dengan signifikansi $0,000 < \text{dari } 0,05$.

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TO THE QUALITY OF DENTAL HEALTH SERVICES AT SAIGON PUSKESMAS, PONTIANAK CITY

Keywords:

Customer Satisfaction, Service Quality, Dental Health

Abstract

The quality of the quality of health services today is the quality of service that has become a necessity. The quality of health services can be measured by applying the 5 elements of quality dimensions to measure customer satisfaction. This study aims to describe the quality of health services, based on the wishes and expectations according to the characteristics of the respondents. In addition, what will be analyzed is the average customer satisfaction, the desires and expectations of the respondents, as well as the correlation value and significance value. This type of research is descriptive analytic with a cross sectional approach. The sampling technique was purposive sampling. Data analysis with univariate and bivariate tests. The results of this study indicate that the average desires (61.2%) and expectations (64.1%) of respondents who use dental health services at Saigon Health Center, the average desire (35.3%) and expectations (35.9 %) age group of late teens, average desire (61.2%) and expectation (57.7%) female gender, average desire (45.8%) and expectation (44.0%) undergraduate educated users , the average desire (63.4%) and expectations (58.2%) of dental health service users are in the satisfied category, the significance value between desire and expectation is $0.000 < \text{from } 0.05$ and the correlation value reaches 466^{**} . The element of responsiveness in the occurrence of work overload reaches 30% and the tangible element reaches 2.68% in terms of the physical appearance of human resources. It can be concluded that the desires and expectations of respondents are in the satisfied category, with a significance of $0.000 < \text{from } 0.05$.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2022 by Author.
Published by Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I

Korespondensi Penulis:

Rusmali

Jl. 28 Oktober, Pontianak Utara, Kalimantan Barat, Indonesia

Email: rusmalisajab003@gmail.com

Pendahuluan

Kota Pontianak merupakan salah satu Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat, Kota Pontianak juga memiliki berbagai permasalahan kesehatan. Permasalahan kesehatan bukan saja pada penyembuhan atau kuratif, tetapi juga faktor kepuasan pelanggan. Semakin meningkat taraf hidup masyarakat, maka semakin tinggi pula tuntutan masyarakat akan kualitas mutu pelayanan kesehatan. Permasalahan tersebut tentunya menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas/Rumah Sakit, untuk meningkatkan kualitas sehingga pasien menjadi puas (Az-Zahroh, 2017).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima (Butar-Butar & Simamora, 2016). Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain seperti kurangnya komunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang kembali ke sarana pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Umumnya pasien yang merasa tidak puas, akan mengeluh (*complain*) pada pihak pemberi jasa layanan. Keluhan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan, sehingga berpengaruh pada manajemen pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (2009), pasien yang menyampaikan keluhan tersebut nantinya akan menggunakan kembali jasa pelayanan mencapai dari 54% - 70% bahkan mencapai 95% apabila keluhan tersebut segera diselesaikan. Pelanggan yang mempunyai pengalaman ketidakpuasan tersebut diselesaikan dengan segera akan bercerita kepada 5 orang, akan tetapi apabila keluhan tersebut tidak segera ditanggapi dan diselesaikan maka pelanggan yang merasa kecewa tersebut akan bercerita kepada 11 orang.

Sejalan dengan Pasal 28 H, ayat (1) perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi "Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan", kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) yang berbunyi "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak".

Menurut Wijono (1999) dalam (Afrilianti, Nur, 2016), pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, yaitu dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanan yang lebih baik. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya, yakni menguasai pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan antara harapan dan kenyataan terpenuhi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan, penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana dan prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. 5 unsur utama dalam menentukan kualitas pelayanan, sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan pelanggan. Ke-5 unsur tersebut yaitu: adanya wujud/tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Lima dimensi mutu tersebut dapat digunakan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Eninurkhyatun, fatmasari, yunila, & Suryoputro, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Sembel et al. (2014) tentang kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu ditinjau dari dimensi pelayanan menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas. Diperkuat penelitian Nurilawaty et al (2021) membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien di poliklinik gigi.

UTPD Puskesmas Saigon adalah unit organisasi fungsional yang bertanggung jawab pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak, yang dalam pelaksanaannya langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh dan berintegritas kepada masyarakat di wilayah kerja. Pelayanan yang diberikan berupa Kesehatan Dasar/Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan profil Puskesmas Saigon telah terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien lama pada 3 tahun terakhir, penurunan tersebut terjadi sejak tahun 2018 dengan jumlah kunjungan pasien lama hanya 671 kunjungan, tahun 2019 berjumlah 401 kunjungan dan tahun 2020 sebanyak 321 kunjungan.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, yang mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan melalui *survey* menggunakan kuesioner yang berisi keinginan dan harapan responden dari 5 unsur dimensi mutu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober – Nopember 2021 di Puskesmas Saigon, Kelurahan Saigon, Kecamatan Pontianak Timur, Kota Pontianak. Teknik pengambilan data dengan *puposive sampling*, sebanyak 134 responden. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitasnya. Analisis data yang dilakukan dengan *univariat dan bivariate*, uji yang digunakan adalah uji *Correlate Spearmant's and Kendall's*.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Jenis Pasien	n	%
Pasien BPJS	81	60,4
Pasien Umum	53	39,6
Jumlah	134	100

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa pasien yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon Kota Pontianak berdasarkan jenis pasien adalah pasien BPJS yaitu sebanyak 81 orang (60,4%).

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	n	%
Remaja Akhir	47	35,1
Dewasa Awal	45	33,6
Dewasa Akhir	22	16,4
Lansia Awal	13	9,7
Lansia Akhir	4	3,0
Manula	3	2,2
Jumlah	134	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa pasien yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon berdasarkan kelompok umur adalah kelompok umur remaja akhir yaitu 47 orang (35,1%).

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	60	44,8
Perempuan	74	55,2
Jumlah	134	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa pasien yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon Kota Pontianak berdasarkan jenis kelamin adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 74 orang (55,2%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	n	%
Sekolah Dasar	13	9,7
Sekolah Menengah Pertama	13	9,7
Sekolah Menengah Atas	49	36,6
Perguruan Tinggi	59	44,0
Jumlah	134	100

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa pasien yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon Kota Pontianak berdasarkan tingkat pendidikan adalah sarjana yaitu 59 orang (44,0%).

Tabel 5. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan Berdasarkan Keinginan dan Harapan Dengan Katagori

Keinginan dan Harapan	Keinginan Responden		Harapan Responden	
	n	%	N	%
Sangat Puas	45	33,6	55	41,0
Puas	85	63,4	78	58,2
Kurang Puas	4	3,0	1	7
Jumlah	134	100	134	100

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap mutu layanan kesehatan di Puskesmas Saigon Kota Pontianak berdasarkan keinginan 85 orang (63,4%) dan harapan 78 orang (58,2%) adalah katagori puas.

Tabel 6. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan Berdasarkan Uji *Pearson Correlation's*

Kepuasan Responden Terhadap Keinginan dan Harapan Dari 5 Dimensi Mutu Layanan Kesehatan			
		Keinginan	Harapan
Keinginan	Pearson	1	.466**
	Correlation's		
	Siq		.000
	N	134	134
Harapan	Pearson's	.466**	1
	Correlation's		
	Siq	.000	
	N	134	134

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa hasil analisa kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap mutu layanan kesehatan di Puskesmas Saigon Kota Pontianak dengan nilai $siq. 0.000 < \text{dari } 0,05$.

Selama penelitian berlangsung dari bulan Oktober sampai dengan Nopember 2021 di Puskesmas Saigon, diperoleh data dari responden, pimpinan Puskesmas Saigon saat wawancara langsung, kepala tata usaha dan kepala ruangan sebagai penanggung jawab pelayanan. Data yang diperoleh peneliti adalah terdapat kekurangan tenaga pelaksana pelayanan sekitar 30%, sehingga terjadi kelebihan beban kerja, kelebihan beban kerja tersebut dapat berakibat menurunkan kinerja seseorang. Permasalahan yang ke 2 ditemukan saat penelitian berlangsung adalah mengenai penampilan fisik (*Performans*) seorang tenaga pelaksana pelayanan yang nampak oleh responden selaku sampel dalam berpenampilan terlalu biasa, dari hasil olah data tersebut didapat nilai atau angka sebesar 2,68%. Kualitas mutu dapat dilihat dari 5 unsur dimensi mutu oleh pelanggan.

Pembahasan

Berdasarkan jenis pasien yang paling banyak memanfaatkan jasa Pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon adalah pasien BPJS yang mencapai 60,4%. Hal ini menurut peneliti adalah karena pasien BPJS saat memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tidak lagi direpotkan dengan membayar (*out of pocket*). Peserta BPJS tidak lagi memikirkan biaya yang akan dibayar berapa untuk membayar jasa pelayanan kesehatan, oleh karena peserta BPJS sudah membayar melalui jasa asuransi yang dikelola oleh pemerintah berupa badan penyelenggara jaminan sosial. (BPJS). BPJS akan menerima pembayaran dari peserta, sementara Puskesmas nantinya akan mengklaim ke pihak BPJS, atas jenis layanan yang sudah diberikan kepada peserta BPJS. Artinya peserta BPJS tinggal membawa kartu kepesertaan yang dimiliki dan menunjukkan pada pihak Puskesmas dan tidak membayar sama sekali untuk menerima jasa pelayanan oleh tenaga Professional Puskesmas.

Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon adalah perempuan, yaitu 55,2%. Perempuan adalah seseorang atau orang yang sangat memperhatikan permasalahan kesehatan baik untuk diri sendiri maupun keluarga. Menurut Farihatun & Mamdy (2016), perempuan cenderung lebih peduli terhadap kondisi lingkungan dan kecenderungan berperilaku baik dibandingkan dengan laki-laki. Fenomena tersebut menghasilkan perempuan yang lebih peduli terhadap kondisi lingkungan dan kesehatannya. Lain halnya dengan kaum laki-laki yang tidak terlalu memperhatikan permasalahan

kesehatan, hal tersebut dimungkinkan oleh karena seorang laki-laki mempunyai kewajiban untuk mencari nafkah sehingga permasalahan kesehatan sedikit terlupakan.

Tingkat pendidikan yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Saigon adalah sarjana yaitu sebanyak 44,0%. Tingkat pendidikan tinggi tentunya sangat mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki seseorang, karena pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk merubah sikap seseorang (Notoatmodjo, 2012). Sehingga antara keinginan dan harapan juga tinggi Artinya sangat memungkinkan untuk orang dengan tingkat pendidikan tinggi, tinggi pula keinginan dan harapannya. Keinginan dan harapan terhadap kualitas mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik, tentunya menjadi keinginan dan harapan semua orang. Akan tetapi, jika pengguna jasa layanan dengan tingkat pendidikan sarjana, tentunya pengetahuan yang dimiliki juga tinggi. Artinya keinginan dan harapannya terhadap kualitas mutu pelayanan juga tinggi (Aulia et al., 2017). Hasil ini mendukung penelitian Muhlisin & Listiani (2019) dan penelitian Antari et al. (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi tentang mutu pelayanan.

Rata-rata keinginan (61,2%) dan harapan (64,1%) pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon Kota Pontianak Kalimantan Barat tahun 2021 masuk katagori puas. Artinya kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon memuaskan pelanggan, hal ini juga didukung oleh nilai $p 0,466$ dari uji korelasi yaitu mendekati angka 1 serta nilai signifikansi $0,000 < \text{dari } 0,05$. Nilai $p (0,466)$ yang mendekati angka 1 artinya sangat berkorelasi antara kepuasan pasien dengan mutu layanan kesehatan. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menyatakan bahwa korelasi tersebut sangat sempurna.

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama dapat dikarenakan oleh beberapa hal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Saigon tahun 2021, juga melalui wawancara langsung untuk mencari korelasi kepada pimpinan Puskesmas Saigon, Kepala Tata Usaha Puskesmas Saigon dan tenaga kesehatan Puskesmas Saigon selaku penanggung jawab kegiatan. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama di Puskesmas Saigon pada 3 tahun terakhir, dapat disebabkan beberapa hal, yaitu: 1). Terdapat beberapa bagian pekerjaan yang masih dirangkap, sehingga membuat kelebihan beban kerja dari beberapa tenaga kesehatan. Kelebihan beban kerja mencapai 30% walaupun tidak secara langsung mempengaruhi

pekerjaan, akan tetapi tenaga kesehatan dengan beban kerja lebih akan berpengaruh pada kesiapan kerja berikutnya. Kelebihan beban kerja tanpa dibarengi dengan *reward*, akan menyebabkan penurunan kemampuan kesiapan kerja (*responsivness*). Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai tenaga pelaksana yang seharusnya mencapai 100%, di Puskesmas Saigon hanya mencapai 70%. 2). Masih terdapat tenaga kesehatan yang dalam penampilan berpakaian hanya seadanya, dengan persentase kekurangan dalam berpenampilan sebesar 2,68%.

Penampilan secara fisik bukan saja fasilitas, akan tetapi juga manusia sebagai sumber daya yang ada. Kekurangan dalam berpenampilan ini walaupun hanya 2,68%, tetapi sangat mempengaruhi pelanggan. Penelitian sebelumnya oleh Siswati (2015) menyatakan bahwa adanya hubungan antara penampilan secara fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien. Penampilan secara fisik (*tangible*) dalam 5 unsur dimensi mutu pelayanan adalah hal penting, karena pandangan pertama adalah yang menentukan untuk ke tahap berikutnya, terlebih pada Puskesmas Saigon rata-rata pasien yang memanfaatkan jasa layanan adalah lulusan perguruan tinggi.

Hal ini sangat mempengaruhi pelanggan, terlebih pada Puskesmas Saigon rata-rata pasien yang memanfaatkan jasa layanan adalah dengan tingkat pendidikan sarjana mencapai (44%). Begitu pula pasien yang berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebesar 55,2%, dan sudah dijelaskan bahwa perempuan lebih memperhatikan masalah kualitas pelayanan jika dibandingkan dengan laki-laki.

Secara keseluruhan kualitas mutu pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon sudah masuk kategori Puas dan terdapat *gap* sebesar 2,9%, yang diambil dari selisih keinginan dan harapan pasien atau pelanggan. Namun perlu diwaspadai dalam menjaga kualitas mutu layanan kesehatan gigi harus tetap diperhatikan, sehingga mutu tetap terjaga.

Kesimpulan dan Saran

Kualitas mutu layanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon Kota Pontianak masuk kategori puas. Namun, terdapat kelebihan beban kerja dan kekurangan dalam berpenampilan secara fisik. Puskesmas Saigon diharapkan meningkatkan 5 unsur dimensi mutu, dan perlu memberikan *reward* kepada tenaga kesehatan dengan beban kerja lebih (*Responsivness*). Diharapkan tenaga kesehatan gigi tetap menjaga kualitas mutu layanan kesehatan gigi, sehingga mutu tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- Afrilianti, Nur, A. (2016). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Sevqual di Rsud Cilegon Tahun 2014*. Jakarta: Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kedokteran UIN Jakarta.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Antari, N. P. U., Megawati, F., & Suwantara, I. P. T. (2017). Korelasi Antara Tingkat Pendidikan Dan Harapan Serta Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek “X” Di daerah Seminyak. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(1), 17–21.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95–100.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63.
- Eninurkhayatun, B., fatmasari, yunila, E., & Suryoputro, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Farihatun, A., & Mamdy, Z. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pencegahan Penyakit Malaria Pada Masyarakat di Desa Karyamukti Kecamatan Cibalong Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-Ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan Dan Farmasi*, 15(1), 109–121.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Muhlisin, A., & Listiani, I. (2019). Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Prosiding Seminar Nasional 2018 “Peran Dan Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional,”* 84–92.

- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka cipta.
- Nurilawaty, V., Priharti, D., Purnama, T., & Milan, R. L. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic ? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(4), 2814–2819.
- Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat. (2007). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945* (p. 31). p. 31. Jakarta: Setjen MPR, 2007.
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas Bahu. *E-GiGi*, 2(2).
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183.