



Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandala Waluya
 ISSN : 2809-3151
 DOI : <https://doi.org/10.54883/jikmw.v4i1.763>
<https://ejournal.umw.ac.id/jikmw/index>



Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka

Nawawi, Zahalim, Indra

Program Studi Keperawatan dan Ners Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Universitas Mandala Waluya

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa saat memberikan pelayanan tampak petugas dengan wajah tidak ramah, sampah terlihat berserakan di ruang tunggu pasien, kamar mandi terlihat belum dibersihkan, ruang / kamar obat sempit, kursi ruang tunggu pasien kurang karena terlihat pasien berdiri saat menunggu antrian, petugas sudah datang ke Puskesmas namun pelayanan tidak segera dibuka sehingga terlihat penumpukan pasien Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan desain Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini adalah 538 orang, dengan teknik penarikan sampel secara teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 77 orang. Metode analisis menggunakan uji Statistik yakni uji chi square dan cramer's.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka. diperoleh nilai (X^2 Hit= 1,223 > X^2 tabel 3,841, phi= 0,156), ada hubungan sedang antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka, diperoleh nilai (X^2 Hit= 9,114 > X^2 tabel (3,841, phi= 0,374 tidak ada hubungan antara Responsiveness (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka diperoleh nilai (X^2 Hit= 0,000 > X^2 tabel (3,841, phi= 0,025), ada hubungan sedang antara Assurance (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka diperoleh nilai (X^2 Hit= 4,635 > X^2 tabel (3,841, phi= 0,274), dan ada hubungan sedang antara empati (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka diperoleh nilai (X^2 Hit= 5,146 > X^2 tabel (3,841, phi= 0,287).

Diharapkan bagi pihak Puskesmas Baula melakukan upaya perbaikan sarana dan prasarana penunjang agar pelayanan yang diberikan maksimal sehingga pasien akan merasa nyaman ketika berkunjung dan berobat.

Kata kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy, kepuasan pasien.

The relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Baula Community Health Center, Kolaka Regency

ABSTRACT

Based on the results of observations, it is known that when providing services, officers appear to have unfriendly faces, rubbish is seen scattered in the patient waiting room, the bathroom appears to have not been cleaned, the medicine room/room is narrow, there are not enough chairs in the patient waiting room because the patient is seen standing while waiting in line, the staff had come to the Community Health Center but the service was not immediately opened so that there was a buildup of patients. The general aim of this research was to find out the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Baula Community Health Center, Kolaka Regency.

This type of research is analytical survey research with a Cross Sectional Study design. The population in this study was 538 people, with an accidental sampling technique with a sample size of 77 people. The analysis method uses statistical tests, namely the chi square and Cramer's tests.

The results of this study show that there is no relationship between Tangible (physical evidence) and satisfaction of outpatients at the Baula Community Health Center, Kolaka Regency. The value obtained was (X^2 Hit= 1.223 > 0.374, there is no relationship between Responsiveness (Responsiveness) and satisfaction of outpatients at the Baula Community Health Center, Kolaka Regency. The value obtained is (X^2 Hit= 0.000 > Baula Kolaka Regency obtained a value (X^2 Hit= 4.635 > 3.841, phi= 0.287),

It is hoped that the Baula Community Health Center will make efforts to improve supporting facilities and infrastructure so that the services provided are optimal so that patients will feel comfortable when visiting and seeking treatment.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy, patient satisfaction.

Penulis Korespondensi :

Nawawi
 Prodi Keperawatan dan Ners, Fikes, UMW
 E-mail : nawawi4444@gmail.com
 No. Hp : 0821 9001 8821

Info Artikel :

Submitted : 21 Juni 2024
 Revised : 25 Juni 2024
 Accepted : 28 Juni 2024
 Published : 30 Juni 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang kesehatan dapat dilakukan di Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Pohan, 2012). Pada dasarnya ada 5 dimensi yang bisa dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui dimensi mutu pelayanan keperawatan, yaitu Dimensi wujud (tangible) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari perawat. Dimensi keandalan (reliability) adalah kemampuan

dari perawat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (responsiveness) merupakan kemauan dari perawat dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (assurance) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (empathy) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Bustami, 2011). Saat memberikan asuhan keperawatan yang bermutu diperlukan perawat yang profesional yang dapat menerapkan ilmu dan kiat keperawatan yang lebih optimal (Amalia, Akmal, & Sari, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2016) dengan judul kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan primer di Riyadh dengan hasil diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 64,2%. Penelitian Mohamed (2015) dengan judul kepuasan pasien dengan layanan pusat pelayanan kesehatan primer, Majmaah, Kerajaan Arab Saudi dengan hasil tingkat kepuasan sebesar 82%. ditemukan hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pusat Puskesmas dengan tingkat pendidikan responden.

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka dengan 10 orang pasien, yang menjadi sampel dalam studi pendahuluan ini adalah pasien dan keluarga pasien. Sebanyak keluhan pasien antara lain tentang prosedur yang masih

berbelit, sebanyak 6 orang mengatakan ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, Sebanyak 4 orang mengatakan jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang tidak segera melayani saat pasien datang, kurang ramah, Informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek- aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa saat memberikan pelayanan tampak petugas dengan wajah tidak ramah, sampah terlihat berserakan di ruang tunggu pasien, kamar mandi terlihat belum dibersihkan, ruang / kamar obat sempit, kursi ruang tunggu pasien kurang karena terlihat pasien berdiri saat menunggu antrian, petugas sudah datang ke Puskesmas namun pelayanan tidak segera dibuka sehingga terlihat penumpukan pasien.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Puskesmas Baula dari bulan Januari sampai bulan April Tahun 2024, berjumlah 538 orang.

Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, sehingga sampel berjumlah 77 orang (Sugiyono, 2012).

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada responden dengan panduan penelitian untuk mengumpulkan data tentang mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hubungan Antara Tangible (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Untuk mengetahui hubungan Tangible (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka. dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 1 : Hubungan Antara Tangible (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² _{Hit} X ² _{Tabel}	Uji Cramer 's
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	37	48,1	12	15,6	49	63,6	1,862 3,841	0,156
Kurang	17	22,1	11	14,3	28	36,4		
Total	54	70,1	23	29,9	77	100		

Pada tabel 1 terlihat bahwa dari 77 responden yang diteliti terdapat 37 (48,1%) orang responden yang puas dengan Tangible (bukti fisik) dalam kategori cukup dan 17 (22,1%) responden yang puas dengan Tangible (bukti fisik) yang dalam kategori kurang. Sedangkan terdapat 12 (15,6%) responden tidak puas dengan Tangible (bukti fisik)

dalam kategori cukup dan 11 (14,3%) responden tidak puas dengan Tangible (bukti fisik) kategori kurang.

Hasil uji statistik diperoleh nilai X^2 hitung = 1,223 dan X^2 tabel = 3,841, nilai phi 0,156, maka H_0 ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara Tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

b. Hubungan Antara Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Untuk mengetahui hubungan antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka, dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 2 Hubungan Antara Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2_{Hit} X^2_{Tabel}	Uji Cramer 's
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	42	54,5	9	11,7	51	66,2	9,114 3,841	0,374
Kurang	12	15,6	14	18,2	26	33,8		
Total	54	70,1	23	29,9	77	100		

Pada tabel 2 terlihat bahwa dari 77 responden yang diteliti terdapat 42 (54,5%) orang responden yang puas dengan Reliability (Kehandalan) dalam kategori cukup dan 12 (15,6%) responden yang puas dengan Reliability (Kehandalan) yang dalam kategori kurang. Sedangkan terdapat 9 (11,7%) responden tidak puas dengan Reliability (Kehandalan) dalam kategori cukup dan 14 (18,2%) responden tidak puas dengan Reliability (Kehandalan) dalam kategori kurang.

Hasil uji statistik diperoleh nilai X^2 hitung = 9,114 dan X^2 tabel = 3,841, nilai phi 0,374, maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan sedang antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

c. Hubungan Antara Responsivenes (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Untuk mengetahui hubungan Responsivenes (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka. dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 13 : Hubungan Antara Responsivenes (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Responsivenes	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2_{Hit} X^2_{Tabel}	Uji Cramer 's
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	13	16,9	5	6,5	18	63,6	0,000 3,841	0,025
Kurang	41	53,2	18	23,4	59	36,4		
Total	54	70,1	23	29,9	77	100		

Pada tabel 3 terlihat bahwa dari 77 responden yang diteliti terdapat 13 (16,9%) orang responden yang puas dengan Responsivenes (Ketanggapan) dalam kategori cukup dan 41 (53,2%) responden yang puas dengan Responsivenes (Ketanggapan) yang dalam kategori kurang. Sedangkan terdapat 5 (6,5%) responden tidak puas dengan

Responsiveness (Ketanggapan) dalam kategori cukup dan 18 (23,4%) responden tidak puas dengan Responsiveness (Ketanggapan) dalam kategori kurang.

Hasil uji statistik diperoleh nilai X^2 hitung = 0,000 dan X^2 tabel = 3,841, nilai phi 0,025, maka H_0 ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara Responsiveness (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

d. Hubungan Antara Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Untuk mengetahui hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka. dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 4 : Hubungan Antara Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2_{Hit} X^2_{Tabel}	Uji Cramer 's
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	37	48,1	9	11,7	46	59,7	4,635 3,841	0,274
Kurang	17	22,1	14	18,2	31	40,3		
Total	54	70,1	23	29,9	77	100		

Pada tabel 4 terlihat bahwa dari 77 responden yang diteliti terdapat 37 (48,1%) orang responden yang puas dengan Assurance (Jaminan) dalam kategori cukup dan 17 (22,1%) responden yang puas dengan Assurance (Jaminan) yang dalam kategori kurang. Sedangkan terdapat 9 (11,7%) responden tidak puas dengan Assurance (Jaminan) dalam kategori cukup dan 14 (18,2%) responden tidak puas dengan Assurance (Jaminan) dalam kategori kurang.

Hasil uji statistik diperoleh nilai X^2 hitung = 4,635 dan X^2 tabel = 3,841, nilai phi 0,274, maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan sedang antara Assurance (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

e. Hubungan Antara Empathy (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Untuk mengetahui hubungan Empathy (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka. dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 5 : Hubungan Antara Empathy (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

Empathy (Empati)	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2_{Hit} X^2_{Tabel}	Uji Cramer 's
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cukup	31	40,3	6	7,8	37	48,1	5,146 3,841	0,287
Kurang	23	29,9	17	22,1	40	51,9		
Total	54	70,1	23	29,9	77	100		

Pada tabel 15 terlihat bahwa dari 77 responden yang diteliti terdapat 31 (40,3%) orang responden yang puas dengan Empathy (Empati) dalam kategori cukup dan 23 (29,9%) responden yang puas dengan Empathy (Empati) yang dalam kategori kurang.

Sedangkan terdapat 6 (7,8%) responden tidak puas dengan Empathy (Empati) dalam kategori cukup dan 17 (22,1%) responden tidak puas dengan Empathy (Empati) dalam kategori kurang.

Hasil uji statistik diperoleh nilai X^2 hitung = 5,146 dan X^2 tabel = 3,841, nilai phi 0,287, maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan sedang antara Empathy (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut didapatkan tidak ada hubungan antara Tangible (bukti fisik), Responsiveness (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka dan ada hubungan sedang antara Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka.

UCAPAN TERIMA KASIH

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak di Puskesmas Baula Kabupaten Kolaka informasi dalam melakukan evaluasi dan merencanakan kegiatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai akses informasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta : Ar Ruzz Media.
- Azwar, Azrul, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta : Binarupa Aksara Publisher.
- Bustami, MS, 2011 *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*, Jakarta : Erlangga
- Efendi, Rustam, 2013 *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*, *Jurnal Kesehatan FKM Unhas*,
- Febriyanti, *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. www.ppni.blogspot.com, diakses tanggal 27 April 2023
- Gerson, RF, 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM.
- Hafizurrachman, Trisnantoro Laksono, *Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Menjalankan Kebijakan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah*, *Journal Indonesia Medical Association*. 2011. diakses tanggal 27 April 2023
- Juran, Joseph M. 2005 *Merancang Mutu*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Kementerian Kesehatan RI, *Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Khusnawati, 2010, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab Kubu Raya*, Skripsi.
- Kotler, Philip, 2007 *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Buku 2, Jakarta : Salemba Empat. 2007
- Muninjaya, AAG, 2013, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.

- Nursalam, 2008.,Konsep dan Penerangan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2, Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, 2012, Manajemen Keperawatan Edisi 3, Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S, 2012 Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta : EGC.
- Pohan, I. (2012). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta ; EGC.
- Puskesmas Morosi 2023, Profil Morosi, Kabupaten Konawe
- Rachmadani, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013, FKM Unhas, Makassar.
- Rafii, Forough, M. E. H. (2010). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. Australian Journal Of Advanced Nursing, 26(2), 75–84.
- Sabarguna, Boy S, 2004 Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Kedua, Jakarta.
- Suardi, Rudi, 2003, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Jakarta : PPM.
- Sugiyono, 2006, Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi 2, Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono.2012 Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung .CV. Alfabeta.
- Suriani, Sarah Neri, 2011.Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, Skripsi.
- Supranto, J, 2006.Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F, 2006 Total Quality Management, Yogyakarta
- Wahyudi, Kualitas Pelayanan Keperawatan, www.psikomedia.com diakses tanggal 22 Maret 2023
- Wijono, 2003, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta.
- Wiranto, 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dg Pasewang, Jurnal Kesehatan FKM Unhas.
- Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandala Waluya (JIKMW) is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

