



**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG**

ARTIKEL

**Disusun oleh :
SEPTI PRABANDARI
050115A085**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2020

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

Artikel dengan “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang” yang disusun oleh :

Nama : Septi Prabandari

Nim : 050115A085

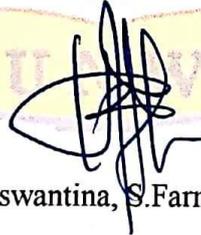
Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Telah di setujui dan disahkan oleh pembimbing utama skripsi program studi S1 Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Februari 2020

Pembimbing Utama



Richa Yuswantina, S.Farm., Apt., M.Si

NIDN. 0630038702

ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG

PATIENT SATISFACTION ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT TUNTANG PUBLIC HEALTH CENTER, SEMARANG REGENCY

Septi Prabandari⁽¹⁾ Richa Yuswantina⁽²⁾ Agitya Resti Erwiyani⁽³⁾
^{1,2,3}Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
Email : septiprabandari944@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien. Masyarakat akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien. Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang, Kabupaten Semarang.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode survey. Populasi penelitian sebanyak 2000 responden. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner evaluasi kepuasan pasien. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi dan analisis index.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan pasien di Puskesmas Tuntang memiliki kepuasan kategori sedang dari dimensi kehandalan sebesar 66,96%, kategori tinggi dari dimensi daya tanggap sebesar 77,4%, kategori tinggi dari dimensi jaminan sebesar 83,68%, kategori sedang dari dimensi empati 70,48%, dan kategori tinggi dari dimensi bukti fisik sebesar 74,4%.

Kesimpulan : Sebagian besar pasien di Puskesmas Tuntang memiliki kepuasan pelayanan kefarmasian yaitu sebesar 74,58%.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Puskesmas

ABSTRACT

Background : Pharmaceutical services at Public Health Center are increasingly optimal and the benefit can be obtained by patients. The community can finally improve the good image of Public Health Center and patient satisfaction. Every Public Health Center needs a satisfaction survey to obtain information about the satisfaction felt by the patient. The purpose of this study was to determine patient satisfaction in pharmaceutical services at the Tuntang Public Health Center, Semarang Regency.

Method : This research uses survey method. The study population was 2000 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. The number of samples is 100 respondents. Data collection uses a patient satisfaction evaluation questionnaire. Data analysis uses frequency distribution and index analysis.

Result : The results showed that patients at Puskesmas Tuntang had moderate satisfaction from the dimensions of reliability at 66,96%, high category from responsiveness dimension at 77,4%, high category from the guarantee dimension at 83,68%, medium category from the empathy dimension 70,48%, and the high category of physical evidence dimensions was 74,4%.

Conclusion : Most patients in Tuntang Public Health Center have pharmaceutical service satisfaction that is high 74,58%.

Keyword : Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Public Health Center.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin *et al.*, 2010 dalam Chusna *et al.*, 2018). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas agar mencapai keberhasilan diperlukan komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2016 dalam Chusna *et al.*, 2018).

Setiap Puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang yang lain (Chusna *et al.*, 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Biyanda (2017) tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang dengan responden sebanyak 100 menyatakan bahwa hasil pengukuran persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti fisik) adalah 81,94%, Dimensi realibility (kehandalan) adalah 79,36%, dimensi responsiveness (daya tanggap) adalah 77.00%, dimensi assurance (jaminan) adalah 79.44% dan dimensi empathy (empati) adalah 80.88

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien di Puskesmas Tuntang dengan metode wawancara di dapatkan keluhan pada ruang tunggu yang sempit, waktu tunggu yang relative lama, serta letak Puskesmas Tuntang berada di pinggir jalan raya sehingga menjadi alasan banyak penduduk yang memilih berobat di puskesmas dengan biaya pengobatan yang gratis dengan jarak yang dekat. Serta belum pernah dilakukannya penelitian di Puskesmas Tuntang tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan tempatnya yang strategis sehingga banyak pengunjung, dengan adanya banyaknya pengunjung apakah pelayanannya memuaskan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tuntang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan dengan metode prospektif. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2020 di Puskesmas Tuntang, Kabupaten Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat Pelayanan Farmasi di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang yang datang dan berkunjung untuk mendapatkan pengobatan atau menebus obat di farmasi kurang lebih berjumlah 2000 pasien setiap bulannya. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	51
2	Wanita	49	49
Jumlah		100	100

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan umur

No	Usia (th)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	17-25	38	38
2	26-35	33	33
3	36-55	29	29
Jumlah		100	100

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	11	11%
2	SMP	10	10%
3	SMA	50	50%
4	Diploma	20	20%
5	Sarjana	9	9%
Jumlah		100	100%

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	IRT	16	16%
2	Swasta	25	25%
3	Wiraswasta	24	24%
4	PNS	19	19%
5	Lainnya	14	14%
6	Mahasiswa	2	2%
Jumlah		100	100%

2. Analisis Index

Tabel 4.5 Dimensi Kehandalan

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai Indeks	Kategori
Waktu tunggu pelayanan resep relatif lama	1	16	44	12	27	50,4	Sedang
Obat yang di resepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	10	1	3	65	21	77,2	Tinggi
Penyerahan obat selalu dengan nomor antrian	6	8	6	12	68	85,6	Tinggi
Pelayanan resep sulit dan berbelit-belit	0	18	35	24	23	59,2	Sedang
Jumlah petugas pada pelayanan obat belum mencukupi	16	35	32	11	6	62,4	Sedang
Rata-rata						66,96	Sedang

Tabel 4.6 Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	ST S	TS	K S	S	SS	Nilai Indeks	Kategori
Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	6	3	1 6	6 1	1 4	74,8	Tinggi
Petugas tanggap terhadap pasien saat memberikan resep	4	0	1 5	6 3	1 8	78,2	Tinggi
Petugas tidak memberi penjelasan tentang informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat dan interaksi obat	44	2 6	1 9	7	4	79,8	Tinggi
Petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam kerja	6	0	8	7 1	1 5	77,8	Tinggi
Petugas mau mendengarkan masalah atau keluhan pasien	6	0	1 5	6 4	1 5	76,4	Tinggi
Rata-rata						77,4	Tinggi

Tabel 4.7 Dimensi Jaminan

Pernyataan	STS	TS	K S	S	SS	Nilai Indeks	Kategori
Penampilan, sikap, pengetahuan petugas tidak meyakinkan	51	1 8	2 2	7	2	92,6	Tinggi
Petugas menyiapkan obat sesuai resep dokter	6	0	7	6 0	2 7	80,4	Tinggi
Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	5	0	7	5 0	3 8	83,2	Tinggi
Petugas tidak teliti dalam menyiapkan obat	44	1 9	2 7	5	5	78,4	Tinggi
Obat yang di serahkan kepada pasien dalam kondisi baik	6	1	0	5 4	3 9	83,8	Tinggi
Rata-rata						83,68	Tinggi

Tabel 4.8 Dimensi Empati

Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai Indeks	Kategori
Waktu konsultasi terpenuhi	1	0	7	76	17	82	Tinggi
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi	0	0	0	60	40	88	Tinggi
Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan	0	0	14	50	36	84,4	Tinggi
Petugas tidak bersikap sopan, ramah dan jujur terhadap pasien	5	9	27	16	43	43,2	Rendah
Petugas tidak mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan	9	7	48	20	16	43,4	Rendah
Rata-rata						70,48	Sedang

Tabel 4.9 Dimensi Wujud

Pernyataan	STS	TS	K S	S	S S	Nilai Indeks	Kategori
Jumlah tempat duduk diruang tunggu tidak mencukupi	0	2 0	5 9	1 7	4	59	Sedang
Tersedia fasilitas ruang tunggu (TV, leaflet, poster dll) sebagai informasi obat/kesehatan	2	1	1 8	7 0	9	76,4	Tinggi
Ruang tunggu tampak baik dan bersih	0	0	1 0	8 0	1 0	80	Tinggi
Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi	0	0	0	8 3	1 7	83,4	Tinggi
Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat	0	0	3 4	6 6	0	73,2	Sedang
Rata-rata						74,4	Tinggi

Tabel 4.10 Kepuasan Pasien Dilihat dari 5 Dimensi

Dimensi	Nilai Indeks (%)	Kategori
Kehandalan	66,96	Sedang
Daya Tanggap	77,4	Tinggi
Jaminan	83,68	Tinggi
Empati	70,48	Sedang
Wujud	74,4	Tinggi
Rata-rata	74,58	Tinggi

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tuntang di sarana pelayanan kefarmasian banyak didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 51 orang (51%), hal ini sesuai dengan data kunjungan pasien rawat jalan yang memang didominasi oleh laki-laki. Hal ini juga dipengaruhi oleh responden laki-laki yang sebagian besar memiliki usia produktif, dan siswa sekolah yang memiliki lebih banyak waktu untuk mengantri dalam mengambil obat di instalasi farmasi.

Sebagian besar responden berusia 17-25 tahun yaitu sebesar 38 orang (38%). Karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang yang masih muda yang mengalami sakit lebih lama menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih tua. Hal ini karena usia muda umumnya lebih bersifat tertutup, sehingga pasien usia muda tuntutan dan harapannya lebih tinggi dari pasien usia tua yang menyebabkan pasien usia muda lebih cepat puas daripada usia tua. Kategori usia 26-35 tahun sebesar 33 orang (33%) dan kategori usia 36-55 tahun sebesar 29 orang (29%). Sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hutabarat, 2013) pemanfaatan pelayanan kesehatan terbanyak ada pada umur yang lebih tua (lansia).

Tabel 4.3 menunjukkan dari 100 responden penelitian, sebagian besar memiliki pendidikan jenjang SMA sebanyak 50 orang (50%). Pendidikan responden dikategorikan menjadi jenjang pendidikan SD, SMP, SMA, dan D3/S1. Sebanyak 20% (20 orang) memiliki pendidikan jenjang Diploma, 11% (11 orang) memiliki pendidikan jenjang SD, 10% (10 orang) memiliki pendidikan jenjang SMP, dan 9% (9 orang) memiliki pendidikan jenjang Sarjana.

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa dari 100 responden penelitian, sebagian besar responden adalah swasta yaitu sebesar 25 orang (25%). Kemudian sebesar 24% (24 orang) memiliki pekerjaan wiraswasta, sebesar 19% (19 orang) memiliki pendidikan PNS, sebesar 16% (16 orang) sebagai IRT, sebesar 2% (2 orang) adalah mahasiswa, dan sebesar 14% (14 orang) memiliki pekerjaan kategori lainnya.

Pada penelitian (Nurma, 2000) didapatkan bahwa responden dengan penghasilan rendah cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima daripada responden yang penghasilan tinggi. (Yulianti, 2013) menyatakan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Nilai rata-rata indeks pada dimensi kehandalan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Tuntang, termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 66,96% (tabel 4.5). Pernyataan keempat yang merupakan pernyataan negatif pada dimensi kehandalan, yaitu “Pelayanan resep sulit dan berbelit-belit” memiliki skor kepuasan terendah dengan persentase 49,6%, karena di Puskesmas Tuntang pelayanan di Instalasi Farmasi seringkali ramai dan membuat pasien banyak mengantri. Waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat sesuai standar yaitu 15 menit, waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat sesuai dengan prosedur di Puskesmas Tuntang sudah benar, tidak lebih dari 15 menit.

Hasil penelitian berdasarkan (tabel 4.6) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tuntang pada dimensi daya tanggap termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 77,4%. Pada pernyataan “Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep” memiliki skor nilai indeks terendah yang sama pada dimensi ketanggapan yaitu 74,8%. Faktor yang berpengaruh adalah faktor pemberi jasa (*provider*) dimana aspek non medis mencakup perilaku petugas yang segera tanggap dan cepat dalam menyiapkan obat pasien.

Hasil penelitian berdasarkan (tabel 4.7) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tuntang ada dimensi jaminan termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 83,68%. Faktor yang menyebabkan adalah sikap petugas, yang merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan, salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (*receiving*), yang dapat di artikan bahwa seseorang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

Faktor yang menyebabkan adalah sikap dari petugas sebagai *provider* (pemberi jasa). Selain itu, jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan maka kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Kepuasan yang tinggi dapat menciptakan citra (*image*) yang baik terhadap suatu institusi.

Berdasarkan (tabel 4.8) dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tuntang pada dimensi empati termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 70,48%. Pernyataan keempat pada dimensi empati dengan pernyataan negatif yaitu “Petugas tidak bersikap sopan, ramah dan jujur terhadap pasien” memiliki skor nilai indeks terendah dengan persentase 43,2%. Hal ini perlu untuk ditingkatkan karena petugas yang bersikap jujur dan ramah merupakan suatu bentuk perhatian yang paling mendasar didalam memberikan pelayanan. Dan pernyataan kelima pada dimensi empati dengan pernyataan negatif “Petugas tidak mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan” memiliki skor nilai index rendah dengan persentase 43,4%.

Kualitas pelayanan farmasi memiliki hubungan dekat dengan kepuasan pasien, karena kualitas pasien mendorong untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan

layanan farmasi dan akhirnya kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke penyedia layanan kesehatan. Ketepatan layanan, sikap petugas, konseling medis, lokasi farmasi dan waktu tunggu (Sodik, 2016). Perhatian merupakan elemen penting untuk dimensi kualitas pelayanan. Semakin tinggi perhatian yang diberikan, pelanggan akan merasa lebih puas (Rahman, R & Kutubi, 2013).

Berdasarkan hasil analisa pada dimensi wujud, kepuasan pasien termasuk dalam kategori tinggi yakni 74,4%. Kincaid *et al* (2010) mengatakan bahwa *servicescape* terdiri dari banyak elemen nyata seperti kondisi sekitar, tata ruang dan fungsionalitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan. Adapun pernyataan keempat pada dimensi wujud yakni pernyataan “Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi” mempunyai skor nilai indeks tertinggi yakni 83,4%.

Selain itu, kenyamanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kondisi atau keadaan pasien. Sesuai dengan (Wijono, 2008) bahwa suatu kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan dan cepat mengurangi kecemasan. Kurangnya fasilitas seperti AC, TV atau majalah pada ruang tunggu di Puskesmas Tuntang sehingga pasien yang berkunjung merasa tidak puas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kenyamanan pasien Puskesmas dapat menambah fasilitas AC, TV atau majalah untuk pasien menunggu obat.

Hasil penelitian dilihat dari nilai indeks masing-masing dimensi, menunjukkan bahwa dimensi jaminan memiliki skor kepuasan yang paling tinggi dengan persentase 83,68%. Faktor yang mempengaruhi yaitu penyedia layanan kesehatan, sikap, dan ketepatan dalam bertindak.

Skor kepuasan terendah yaitu ada pada dimensi kehandalan dengan persentase 66,96%, sebenarnya skor tersebut sudah masuk dalam kategori sedang, namun untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, maka pelayanan pada dimensi kehandalan harus ditingkatkan. Faktor yang mempengaruhinya antara lain yaitu faktor pemberi jasa (*provider*). (Lizarmi, 2000) menyatakan bahwa pemberi jasa (*provider*) memberi pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan ini terdiri dari aspek medis dan aspek non medis. Dalam penelitian ini aspek non medis mencakup perilaku petugas dan kenyamanan selama pelayanan yang menjadi faktor dimensi kehandalan masuk dalam kategori sedang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penelitian, maka diperoleh kesimpulan tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tuntang” yaitu pasien di Puskesmas Tuntang memiliki kepuasan kategori tinggi pada pelayanan kefarmasian yaitu sebesar 74,58%, kategori sedang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 66,96%, kategori tinggi dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 77,4%, kategori tinggi dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 83,68%, kategori sedang dilihat dari dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 70,48%, dan kategori tinggi dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 74,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92.
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Dipuskesmas*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Hutabarat, M. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSUD UKI*. UI.
- Lizarmi, F. (2000). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh*. UI.
- Nurma, N. D. (2000). *Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi Bulan Mei - Juni 2000*. UI.
- Rahman, R & Kutubi, S. . (2013). Assessment of Service Quality Dimensions in Healthcare Industry A Study On Patient's Satisfaction With Bangladeshi Private Hospital. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(4), 59–67.
- Sodik, T. dan I. D. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo I. *Naskah Publikasi PSPDG FKIK*, 3(II).
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.
- Yulianti. (2013). *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok*. UI.