

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK PRODIA BUAH BATU

Ai Titin Rohimah¹, Gugum Pamungkas^{2*}
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada

¹aititinrohimah@gmail.com

²gugumpamungkas@gmail.com (Primary contact)

Abstract

Laboratories are required to improve the quality of service so that customer satisfaction increases. Based on a preliminary study of secondary data on the results of the customer satisfaction index (CSI) in 2021, the results obtained for service CSI were 97.34%, while in 2022 the results obtained were 92.95%, with a CSI target of $\geq 85\%$. Even though the target has been reached, from this evaluation there is a decrease in CSI results in 2022 of 4.39% compared to 2021, this occurs because there is a decrease in scores related to service quality. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the Prodia Buah Batu Clinical Laboratory. The research design is a quantitative type with a correlative analytic design using a cross sectional approach. The sampling technique used was purposive sampling and obtained 79 respondents. Data analysis using univariate and bivariate, Chi square test. The results showed that there was a relationship between service quality and customer satisfaction at the Prodia Buah Batu Clinical Laboratory, with a p value = 0.000. Based on the results of the study it can be concluded that the quality of service received by customers can affect the condition of customer satisfaction. It is recommended for the Prodia Buah Batu Clinical Laboratory to improve service quality, especially the Responsiveness aspect and for customer satisfaction, especially the service excellence aspect.

Keywords: Quality of service, Customer Satisfaction, Laboratory

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan bagi setiap orang. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Laboratorium Klinik Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes RI,2010). Menurut Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/III/2010, yang dimaksud laboratorium klinik adalah lab kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk

mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Laboratorium klinik bisa diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau swasta. Laboratorium klinik yang diselenggarakan oleh swasta sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum. Sarana dan fasilitas di laboratorium akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai, akses yang mudah serta fasilitas yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien/pelanggan pengguna jasa layanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat di analisa berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan

(Handiwidjojo, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri. Tjiptono (2000) dikutip oleh Wibowo (2015) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan.

PT. Prodia Widyahusada Tbk atau yang dikenal dengan Laboratorium Klinik Prodia merupakan perusahaan pemeriksaan Laboratorium Klinik terkemuka di Indonesia. Prodia merupakan jejaring laboratorium klinik swasta terbesar berdasarkan besarnya jejaring dan pendapatannya di Indonesia. Prodia fokus menyediakan pemeriksaan Diagnostik berkualitas dan layanan prima serta pemeriksaan Kesehatan lainnya.

Penelitian dari Annisa Rahadiyarsi Loekito dan La Diadhan Hukama “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik” mengemukakan pendapat bahwa 1) Variabel bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dikarenakan Laboratorium Klinik X memiliki peralatan laboratorium yang lengkap, peralatan (gedung dan fasilitas pendukung) tertata rapi, pegawai berpenampilan sopan, juga ruang tunggu

nyaman dan lokasi yang mudah dijangkau, 2) Variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini diduga bahwa konsumen Laboratorium Klinik X tidak mementingkan pegawai kesehatan yang melayani tepat waktu, pegawai yang memberikan pelayanan yang baik, pegawai kesehatan yang memberikan informasi yang akurat dan terpercaya, 3) Variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal diduga bahwa pegawai Laboratorium Klinik X bersedia membantu, melayani dengan cepat, memberikan informasi secara jelas dan mampu menangani masalah konsumen, 4) Variabel jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasa petugas kesehatan mampu menetapkan diagnosa penyakit, pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, dan memiliki pengetahuan terkait spesifikasi perawatan yang ada mempunyai pengaruh penting terhadap kepuasan konsumen, 5) Variabel empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal menunjukkan pegawai Laboratorium Klinik X menunjukkan sikap ramah dan sopan, pegawai memberikan perhatian secara khusus dan dapat memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.

Penulis melakukan survey awal di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu dari data sekunder hasil *customer satisfaction index* (CSI) tahun 2021 hasil yang didapatkan untuk CSI pelayanan adalah 97.34 %, sedangkan tahun 2022 hasil yang didapatkan adalah 92.95

%, dengan target CSI $\geq 85\%$. Walaupun sudah mencapai target tetapi dari evaluasi tersebut ada penurunan hasil CSI tahun 2022 sebesar 4.39% dibandingkan tahun 2021, ini terjadi karena terdapat penurunan *score* untuk pertanyaan terkait dimensi *tangibles* yaitu sarana parkir sempit dan pengaturannya, *reability* yaitu Informasi yang diberikan tidak jelas, *responsiveness* Kurang sigap dan tanggap dalam melayani.

Berdasarkan uraian latar belakang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan yang berjudul : “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu.

METODE

Rancangan penelitian jenis kuantitatif dengan desain analitik korelatif. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan cross-sectional. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari hasil kuesioner pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 79 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah non probability sampling, dengan teknik purposive sampling.

Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi dan proporsi dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat

(dependen) yaitu data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

Teknik Analisis Bivariate menggunakan Uji Chi Square untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara 2 variabel bebas dan variabel terikat. Hasil Uji Chi Square bila p -value $< 0,05$ berarti hasil perhitungan statistic signifikan, artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Bila p -value $> 0,05$ artinya tidak ada hubungan antara kedua variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kehandalan / Reliable kualitas pelayanan

Kehandalan (Reliable)	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	42	53,2
Rendah	37	46,8
	79	100

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden (53,2%) menyatakan bahwa kehandalan pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu kategori tinggi.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) kualitas pelayanan

Daya Tanggap (Responsiveness)	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	41	51,9
Rendah	38	48,1
	79	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa daya tanggap (Responsiveness) pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tinggi dengan jumlah 41 orang (51,9%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Jaminan (Assurance) kualitas pelayanan

Jaminan (Assurance)	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	42	53,2
Rendah	37	46,8
	79	100

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden (53,2%) menyatakan bahwa jaminan (assurance) kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu kategori tinggi.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Empati (Emphaty) kualitas pelayanan

Empati (Emphaty)	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	42	53,2
Rendah	37	46,8
	79	100

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden (53,2%) menyatakan bahwa Empati (emphaty) kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia kategori tinggi.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berwujud (Tangible) kualitas pelayanan

Berwujud (Tangible)	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	42	53,2
Rendah	37	46,8
	79	100

Tabel 5 menunjukkan sebagian besar responden (53,2%) menyatakan bahwa berwujud (tangible) kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu kategori tinggi.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan pasien

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	40	50,6
Rendah	39	49,4
	79	100

Tabel 6 menunjukkan sebagian besar responden (50,6%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pasien di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu Kategori tinggi.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Memuaskan	40	50,6
Tidak Memuaskan	39	49,4
	79	100

Tabel 7 menunjukkan sebagian besar responden (50,6%) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu kategori memuaskan.

Tabel 8 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total		P Value
	Tidak Memuaskan		Memuaskan		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Rendah	38	97,4	1	2,6	39	100	0,00
Tinggi	1	2,6	39	97,4	40	100	
Jumlah	39	100	40	100	79	100	

Berdasarkan tabel 8, hasil analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperoleh bahwa dari kualitas

pelayanan yang rendah ada sebanyak 38 orang (97,4%) menyatakan tidak memuaskan dan ada 1 orang (2,5%) dari kualitas pelayanan yang

rendah menyatakan memuaskan. Sedangkan dari kualitas yang tinggi ada 1 orang (2,5%) menyatakan tidak memuaskan, serta ada sebanyak 39 orang (97.5%) menyatakan kualitas yang tinggi dan memuaskan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai P-Value = 0,000. Karena nilai P-Value= 0.000 < 0.05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa "Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu". Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan yang menurun maka kepuasan pelanggan akan menurun, demikian sebaliknya semakin kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan pelanggan pun akan semakin tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kehandalan pelayanan di Laboratorium tinggi dengan jumlah 42 orang (53,2%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa daya tanggap (Responsiveness) kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tinggi dengan jumlah 41 orang (51,9%) tetapi diantara dimensi lainnya untuk daya tanggap merupakan dimensi yang terendah hal ini terjadi karena antrian penuh dan petugas terbatas hal ini sulit untuk melayani semua pelanggan dengan cepat.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa berwujud (Tangible) pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tinggi dengan jumlah 42 orang (53,2%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa jaminan (Assurance) pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tinggi dengan jumlah 42 orang (53,2%).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa Empati (Emphaty) pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tinggi dengan jumlah 42 orang (53,2%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu memuaskan dengan jumlah 40 orang (50.6%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu memuaskan dengan jumlah 40 orang (50.6%).

Hasil uji statistik diperoleh nilai P-Value = 0,000. Karena nilai P-Value= 0.000 < 0.05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa "Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu

SIMPULAN

Gambaran kualitas pelayanan secara umum di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu menunjukkan bahwa sebanyak 50.6% menyatakan tinggi. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat 5 aspek yang menjadi penilaian yaitu realibility, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles. Persentase

dengan kategori paling rendah terdapat pada aspek responsiveness.

Gambaran kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu menunjukkan bahwa sebanyak 50.6% menyatakan puas. Pada variabel kepuasan pelanggan terdapat tiga aspek yang menjadi penilaian yaitu Service excellence, marketing activity, dan operation excellence. Persentase dengan kategori paling rendah terdapat pada aspek service excellence.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0,000$.

Peningkatan kualitas layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan yang berkunjung, mampu memberikan layanan yang konsisten kepada setiap pelanggan

Diperlukan keterlibatan seluruh komponen yang ada untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan laboratorium.

Peningkatan pelayanan pengambilan darah ke rumah (home service) dengan menambah armada petugas dan mengatur penjadwalan home service dengan lebih baik dan teratur

Peningkatan kepercayaan dengan cara Laboratorium Klinik Prodia Buah Batu tetap menjaga hubungan baik dengan setiap konsumennya karena memang tujuan utama perusahaan adalah memiliki tujuan yang baik terhadap setiap konsumennya. Hal yang perlu

diperhatikan adalah dengan turut membantu memecahkan permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh konsumen.

Peningkatan pendaftaran online dan memaksimalkan penggunaan hasil online

Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambah sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih digeneralisir dan perlu menambahkan variabel lain yang diprediksi bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti store atmosphere, product quality, dan brand image.

REFERENSI

1. Listyowati D, Fadilah E, Haroen R, Hursepuny J. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang kramat. *J Manaj Bisnis Jayakarta*. 2021;2(2):100–11.
2. Nurochman A, Lucky Herawati, Prasetyawati Nd. Pengertian Kesehatan Masyarakat. *Pengertian Kesehat Masy Menurut HI Blum*. 2018;53(9):1689–99.
3. Indonesia R. Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2020;(021):4–7.
4. Santoso T, Fikri Z, Jiwantoro YA. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *J Anal Med Biosains*. 2021;8(1):13.
5. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*. 2018;7(3):1–8.
6. Loekito Ar, Hukama Ld. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta). *Int J Soc Sci Bus*. 2017;1(4):265.
7. Wati NMDWK, Imbayani IGA, Ribek PK. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Prodia Widyahusada.

- Int J Bus Manag. 2020;1(April):108–19.
8. Yulina Y, Ginting R. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *J Kesehat Masy Gizi*. 2019;2(1):26–33.
 9. 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. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehat Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manad*. 2018;7:1–10.
 10. Perceka AL. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *J Ilm Adm Publik*. 2020;006(02):270–7.
 11. Julipani SN, Syafitri ZA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat. *J Pendidik Dan Kewirausahaan*. 2021;9(2):486–92.
 12. Andoko, Norman H, Novalina D. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik J Kesehat [Internet]*. 2018;12(2):92–102.
 13. Fandy Tjiptono GC. *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset; 2016. 1–328 p.
 14. Anderson, dan Krathwohl. *Kerangka landasan untuk Pembelajaran, Pengajaran dan Asesmen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2017.
 15. Anwar H. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. *Karya Tulis Ilm Strat dua*. 2010;
 16. Indonesia FB. *Pengertian Service Excellent Beserta Aspek Penerapannya*. 2021;
 17. Ongkowibowo DT, Hatane SE. Pengaruh marketing activity terhadap profitability dan market value perusahaan retail dan produksi besar. *Bus Account Rev*. 2015;3(1):362–73.
 18. Suryanata A. *Financial consultant & Entrepreneurship*. 2019.
 19. Triwardani Y. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BJPS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. *Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. 2017;139.
 20. Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo, S.K.M. MC. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018. 1–236 p.
 21. Sr, Lav Ah, Lav Ma, Goktepe Ab, Yi H, Xu G, Et Al. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Front Neurosci*. 2021;14(1):1–13.
 22. Supartiningsih S. *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
 23. Hazairin L, Berliana N, Parman HP. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jambi Tahun 2020. *J Kesmas Jambi*. 2021;5(1):10–20.
 24. Tjiptono F. *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Andi, editor. Yogyakarta; 2014.
 25. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)*. *J Manaj Kesehat Yayasan RS. Dr Soetomo*. 2019;5(2):165.
 26. 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)*. 2018;2(1):9–18.
 27. Sembiring E, Siregar R, Silalahi N. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2019. *J Penelit Kesmas*. 2019;2(1):120–30.
 28. Burhanuddin N, Akk B, Masyarakat K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa *Relationship Between Health Service Quality And Patients' Satisfaction Of Rsud Syekh Yusuf Gowa*. *J Mkmi [Internet]*. 2016;12(1):41–46 Hlm.
 29. Sr, Lav AH, Lav MA, Goktepe AB, Yi H, Xu G, et al. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

- Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Front Neurosci.* 2021;14(1):1–13.
30. Fallis A. Teori Metode Penelitian. *J Chem Inf Model* [Internet]. 2015;53(9):1689–99.
31. Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J.* 2020;3(2):82–90.
32. Kurnia S, Hastuti W, Mudayana SS, Nurdhila AP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 11(2)
33. Brata, A.A . *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Mediakomputid