

Hubungan Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGM Prima Medan Tahun 2024

Relationship Between Dental and Oral Health Services and Patient Satisfaction Levels at RSGM Prima Medan in 2024

Fadillah Nurhasanah¹, Linda Suryani², Wirza³, Ratna Wilis⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, Indonesia
Jln. Soekarno - Hatta, Lagang. Kec. Darul Imarah, Kab. Aceh Besar

*E_mail: fadillahnurhasanah77@gmail.com

Received date	Revised date	Accepted date :
22-02-2025	12-02-2025	29-03-2025

Abstrak

Kepuasan pasien dicapai apabila pasien memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di RSGM Prima Medan tahun 2024. Penelitian ini dilakukan dengan metode analitik dengan desain cross sectional dengan uji chi Square, penelitian dilakukan pada tanggal 8-28 Maret 2024 dengan jumlah sampel 44 orang dengan cara pengisian angket oleh pasien untuk mengetahui layanan kesehatan gigi dan mulut dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian diketahui bahwa layanan kesehatan gigi dan mulut berada pada kategori baik sebanyak 37 (84.1%) responden. Dan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 35 (79.5%) responden. Berdasarkan hasil penelitian maka nilai $p \text{ value} = 0,002 < \alpha 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di RSGM Prima Medan. Disarankan bagi petugas RSGM Prima Medan untuk mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta melakukan survey pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien secara berkala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut, Kepuasan Pasien, RSGM

Abstract

Patient satisfaction is achieved when patients receive services that are in accordance with their desires, needs and expectations. This study aims to determine the relationship between dental and oral health services and the level of patient satisfaction at RSGM Prima Medan in 2024. This research was carried out using analytical methods with a cross sectional design with the chi square test. The research was carried out on March 8-28 2024 with a sample size of 44 people by completing a questionnaire by patients to determine dental and oral health services and the level of patient satisfaction. The research results showed that dental and oral health services were in the good category for 37 (84.1%) respondents. And patient satisfaction was in the satisfied category as many as 35 (79.5%) respondents. Based on the research results, the value of $p \text{ value} = 0.002 < \alpha 0.05$. It can be concluded that there is a relationship between dental and oral health services and the level of patient satisfaction at RSGM Prima Medan. It is recommended that RSGM Prima Medan staff maintain the quality

of dental and oral health services and conduct health service surveys on patient satisfaction periodically in an effort to improve the quality of health services.

Keyword: *Dental and Oral Health Services, Patient Satisfaction, RSG*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek kehidupan yang harus dicapai oleh seluruh lapisan masyarakat berdasarkan cita-cita masyarakat Indonesia. Berdasarkan peraturan dasar negara, seluruh masyarakat Indonesia mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau. Setiap orang atau sekelompok orang mempunyai hak untuk memutuskan secara individu dan bertanggung jawab praktik kesehatan mana yang bermakna bagi mereka (Effendi, 2020).

Layanan adalah berbagai produk dan jasa yang ditawarkan rumah sakit kepada pasien melalui interaksi langsung maupun tidak langsung, yaitu pemberian pelayanan dengan menggunakan fasilitas rumah sakit. Layanan dan pelayanan berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan karena pasien memerlukan pelayanan yang maksimal dari penyedia layanan kesehatan seperti dokter dan tenaga kesehatan lainnya (Choiruna, 2018).

Layanan yang baik merupakan daya tarik utama bagi klien, sehingga organisasi bisnis sering menggunakannya sebagai instrumen khusus untuk menarik minat klien. Oleh karena itu, selain menekankan pada kualitas barang dan jasa sebagai

bentuk pelayanannya, pelaku usaha juga menekankan pada pola pelayanan lain sebagai sarana membantu dalam memberikan perhatian atau keakraban kepada konsumennya, yang disebut dengan *customer care*. Konsep kepedulian perusahaan dalam memberikan jenis bantuan kepada klien tergantung pada pemahaman akan pentingnya pekerjaan klien dalam kelangsungan dan kemajuan organisasi/perusahaan (Budi, 2019).

Semua yang terlibat dalam pelayanan kesehatan seperti pasien, masyarakat, institusi kesehatan, dan pemerintah memiliki gagasan berbeda mengenai faktor yang penting bagi mutu layanan kesehatan. Berbagai faktor seperti perbedaan dalam pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman kerja yang dikombinasikan dengan kebutuhan menciptakan perspektif yang berbeda. (Imbalo, 2016).

Kepuasan pasien adalah tolak ukur terhadap baik atau buruknya layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pasien merasa puas jika presentasi layanan kesehatan yang diperolehnya memenuhi atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam kualitas layanan kesehatan, karena berkaitan erat dengan tingkat

kunjungan pasien. Keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), asuransi (assurance) dan wujud nyata (tangible) merupakan lima aspek penilaian terhadap kualitas layanan kesehatan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien (Effendi, 2020).

Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas, waktu tidak efisien, buruknya kualitas produk atau layanan, biaya yang tidak sesuai harapan. Kualitas layanan kesehatan yang tidak memenuhi standart menjadi faktor penyebab ketidakpuasan pasien. Kualitas pelayanan penting untuk mengembangkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Tujuannya untuk membuat pasien merasa puas serta berbagi pengalaman mereka dengan orang lain, sehingga mereka dapat berkontribusi pada unit pelayanan kesehatan. (Astuti, 2017).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut atau dikenal dengan RSGM merupakan rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut. Terdapat fungsi RSGM pendidikan dan non-pendidikan yang berbeda satu sama lain. Sesuai dengan peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 1173/MENKES/Per/2014 Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) merupakan lembaga penyedia pelayanan kesehatan untuk pengobatan dan pemulihan dengan tidak lupa meningkatkan

layanan kesehatan dan penanggulangan penyakit melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan pengobatan medis (Sari dkk, 2022).

Pasien yang berkunjung ke RSGM Prima Medan adalah mereka yang berasal dari mahasiswa kedokteran gigi dianggap pasien co-ass sedangkan mereka yang datang karena kemauan sendiri dianggap pasien umum. Pasien yang berasal dari mahasiswa akan ditangani oleh mahasiswa co-ass tersebut atas persetujuan pembimbingnya, sedangkan pasien yang datang karena kemauan sendiri akan ditangani oleh dokter gigi yang sedang jaga pada saat itu.

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang akan dinilai sangat penting diketahui agar RSGM dapat meningkatkan aktivitasnya, selain itu juga mempengaruhi kualitas RSGM dan penilaian kerja untuk meningkatkan pelayanan. Supriyanto dan Ernawati mengungkapkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterimanya, cenderung akan menggunakan pelayanan yang sama, mendorong orang lain untuk menggunakan pelayanan, dan jika orang lain mengktitik layanan tersebut maka akan membela (Eriyati, 2020).

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 memberikan informasi mengenai kepuasan pasien rumah sakit di 25 negara mencakup lebih dari 6 juta masukan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Swedia

memiliki indeks kepuasan sebesar 92,37%, disusul Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%), sedangkan Kenya dan India memiliki indeks kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (Karno, 2023).

Ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit masih menjadi tantangan signifikan di Indonesia dan negara berkembang lainnya. Data rumah sakit di salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 menunjukkan kepuasan pasien mencapai 79%. Data kepuasan pasien rumah sakit umum daerah di Indonesia menunjukkan bahwa sebanyak 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Sedangkan standar kepuasan pasien ditetapkan >80% dengan tingkat pengaduan 4–5 kasus/bulan (Widiasari et al., 2019).

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, masalah kesehatan gigi dan mulut banyak terjadi di Indonesia, dengan 57,6% penduduknya terkena dampak dan hanya 10,2% yang menerima perawatan gigi. Sedangkan penduduk di Indonesia sebanyak 95,5% tidak pernah berobat ke tenaga medis gigi (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI, 2018).

Berdasarkan penelitian (Anfal, 2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2018”. Hasil analisis dengan uji Chi-square

menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat besar antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dengan nilai RP (Ratio Prevalens) = 2,43 dengan CI = 1,41–4,18, artinya tingkat kualitas pelayanan yang kurang dan tingkat ketidakpuasan 2,43 kali lebih besar dari tingkat kepuasan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Tanjung et al., 2023) “Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan”.

Survei tersebut mengungkapkan bahwa 11 responden (17,7%) merasa puas, sementara 30 responden (48,4%) merasa tidak puas. Berdasarkan analisis Chi-Square diperoleh nilai p -value $0,056 < 0,05$. Dapat disimpulkan ada hubungan Efektivitas dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan data RSGM Prima Medan pada bulan Oktober-Desember tahun 2023 pasien yang datang dengan kemauan sendiri atau pasien umum yang telah mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 80 pasien dan pasien yang datang dibawa mahasiswa co-ass yang berkunjung yang sudah mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 1.125 pasien.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat kesenjangan dari kunjungan pasien, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien umum yang telah

mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Prima Medan dari segi kualitas layanan kesehatan, yaitu fasilitas RSGM, kehandalan, ketanggapan, dan empati dokter gigi dan tenaga kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam adalah analitik dengan metode Cross Sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien umum yang telah mendapat layanan kesehatan gigi dan mulut pada bulan Oktober-Desember tahun 2023 di RSGM Prima Medan yang berjumlah 80 pasien Jumlah sampel sebesar 44 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data diperoleh dari pengisian kuisioner untuk mengetahui hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	13	29.5
2	Perempuan	31	70.5
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jenis kelamin responden paling banyak perempuan berjumlah 31 (70.5%) responden.

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	Remaja Awal	2	4.6
2	Remaja Akhir	20	45.5
3	Dewasa Awal	14	31.8
4	Dewasa Akhir	3	6.8
5	Lansia Awal	5	11.3
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 4.2 Diketahui usia responden paling banyak berada pada kelompok usia remaja akhir yaitu (45.5%).

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Layanan Kesehatan

No	Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	37	84.1
2	Kurang baik	7	15.9
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui layanan kesehatan gigi dan mulut paling banyak berada pada kategori baik yaitu sebanyak 37 (84.1%) responden.

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	35	79.5
2	Tidak Puas	9	20.5
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui kepuasan pasien paling banyak berada pada kriteria puas yaitu sebanyak 35 (79.5%) responden.

Tabel 5.
Analisis Hubungan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGM Prima Medan Tahun 2024

No	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Kepuasan pasien				Total	%	α	ρ
		Puas		Tidak puas					
		N	%	N	%				
1	Baik	33	89.2	4	10.8	37	100	0,05	0.002
2	Kurang Baik	2	28.6	5	71.4	7	100		
	Jumlah	35	79.5	9	20.5	44	100		

Berdasarkan tabel 4.5 Hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien yang paling dominan adalah layanan kesehatan gigi dan mulut baik dan tingkat kepuasan berada pada kriteria puas yaitu (89.2%). Dengan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $\rho = 0.002 < \alpha 0.05$ yang menunjukkan ada hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien yang paling dominan adalah layanan kesehatan gigi dan mulut baik dan tingkat kepuasan berada pada kriteria puas yaitu (89.2%). Dengan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $\rho = 0.002 < \alpha 0.05$ yang menunjukkan ada hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien. Dapat diartikan jika layanan yang diberikan baik maka pasien akan puas.

Peneliti berasumsi karena terjadinya penurunan kunjungan pada pasien umum dibandingkan pasien co-ass disebabkan oleh faktor ekonomi.

Dimana pasien co-ass semua fasilitas yang diberikan gratis atau tidak dipungut biaya. Sedangkan pasien umum harus mengeluarkan biaya sendiri.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Aulia, dkk (2017), yang menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Kualitas layanan dikaitkan dengan peningkatan kepuasan pasien. Pasien yang semakin puas terhadap layanan akan termotivasi untuk berkunjung dan menggunakan layanan kesehatan kembali.

Hasil jawaban kuesioner 4 dimensi layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikkan kepada pasien di RSGM Prima Medan yang telah mendapatkan perawatan, dimensi *reliability* memiliki nilai yang paling tinggi. Adapun kepuasan terhadap *reliability* di RSGM Prima Medan ini antara lain yaitu petugas membantu jika ada permasalahan pasien dan dokter gigi memberikan penjelasan tentang keluhan pasien dengan baik.

Reliability (Kehandalan) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang andal artinya pelayanan diberikan tepat waktu, pengobatan dan pelayanan disampaikan dengan cepat dan efisien, kejelasan informasi yang diberikan membuat pasien merasa senang dan puas (Ahmad, 2019).

Pemberian pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kebutuhan pasien, dan hal tersebut dapat dipahami pasien melalui perencanaan pelayanan kesehatan berdasarkan kemampuannya. Prosedur medis yang diberikan kepada pasien akan membuat mereka merasa nyaman, dan mereka mengharapkan alur layanan yang mudah dan teratur untuk menghindari pengalaman bagi mereka yang membutuhkan.

Dari indikator kepuasan pasien diketahui hubungan antar manusia memiliki nilai yang paling tinggi. Adapun kepuasan terhadap hubungan antar manusia antara lain yaitu perlakuan baik dalam melayani pasien dan komunikasi yang efektif antar petugas dan pasien. Oleh karena itu, dipersepsikan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Prima Medan termasuk dalam kategori puas.

Hal ini didukung penelitian Aquino, dkk (2022), yang menunjukkan bahwa korelasi signifikan antara kepuasan pasien dengan seluruh aspek mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan,

bukti langsung, empati, dan daya tanggap ($\rho \leq 0,05$).

Jika pasien puas, mereka akan menggunakan kembali layanan RSGM Prima di kemudian hari. Tenaga kesehatan sangat penting bagi kesejahteraan pasien dan keluarganya. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan layanan dan perilaku staff kesehatan. Dengan menawarkan pelayanan secara adil, ramah dan sopan, peningkatan prioritas kepada pasien kualitas layanan ditingkatkan melalui kepuasan pasien (Astuti, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di RSGM Prima Medan dengan hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $\rho = 0,002 < \alpha 0,05$.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, disarankan sebagai berikut:

1. Bagi petugas RSGM Prima disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta melakukan survey layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien secara berkala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Bagi RSGM Prima disarankan untuk melengkapi sarana prasarana di

RSGM Prima sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada responden penelitian, terima kasih juga untuk dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA.

1. Afriani, C., Asriwati, & Ginting, I. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(3), 85–98. <http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinikHalamanUTAMAJurnal>:<http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
2. Ahmad, Fatimah. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli. (2019). PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
4. Asmuji. (2021). Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi. September 2012.
5. Astuti, D. (2017). HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH. 1(3), 65–72.
6. Astuti, S. R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Institut Kesehatan Helvetia.
7. Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Isnur, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*, II(1), 95–100.
8. Aquino, Cut Corry, et al. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan Tahun 2021." *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 7.2 (2022): 673-682.
9. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Nasional.pdf. In Lembaga Penerbit Balitbangkes (p. 156).
10. BUDI, T. R. S. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.
11. CHOIRUNA, U. (2018). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Mentari Kademangan Blitar.
12. Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,

- (Yogyakarta : Gava Media,2014), hal. 1.
13. Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
 14. Eriyati, W. nanda. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. <https://repository.unej.ac.id/>
 15. Ilmazura, C. A. (2023). Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Teledentistry Di RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
 16. Jaelani L. (2020). Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan. 1, 1–29.
 17. Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
<https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
 18. Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *JURNAL TAMPIASIH*, 1(2), 22-32.
 19. Kemenkes RI. (2018). Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Kementrian Kesehatan RI, 53(9), 1689–1699.
 20. Maghfira, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bandar Baru Periode April 2022. Karya Tulis Ilmiah Program Studi Farmasi POLTEKKES KEMENKES Aceh.
 21. Muslim, D. M., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarta tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3).
 22. Rosa, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
 23. Sabarguna, B. S. (2009). Sistem Bantu Keputusan. 1–22.
 24. Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
 25. Sari, N. D. A. M., dkk. (2022). Manajemen Praktik Kedokteran Gigi.70-72.
 26. Siregar, N. S. S. (2021). Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami. Scopindo Media Pustaka, 1–146.
 27. Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/>
 28. Vanchapo, A. R. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan

Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
29. Widiastari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan

Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52.
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>.