

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Tindakan Di Klinik Pratama Asryfa III

Reyhan Febrianti Suherman
Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia
Reyhanfbrnt@gmail.com

Rama Satya
Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia
rdnramasatya@gmail.com

Article's History:

Received 10 June 2024; Received in revised form 28 June 2024; Accepted 3 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Suherman, R. F., & Satya, R. R. (2024). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Tindakan Di Klinik Pratama Asryfa III. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2491-2496. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2666>

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak Klinik Pratama Asryfa III terhadap pasien kesehatan. Dengan menggunakan metode Kualitatif deskriptif yang mana informan yang berhasil dan bersedia di wawancarai oleh peneliti berjumlah 5 orang dengan usia 22 tahun sampai 40 tahun. Data diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dan data juga di peroleh dari instansi dan hasil penelitian yang sudah ada. Hasil penelitian di Klinik Pratama Asryfa III mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang tindakan membuktikan bahwa *tangible* (bukti nyata) diruangan tindakan Klinik Pratama Asryfa III dari sarana dan prasarana fasilitas sudah lengkap dan nyaman. Sedangkan mengenai lingkungan Klinik Pratama Asryfa III sudah baik, hanya saja kurang dibagian depan pintu masuk untuk disediakan tong sampah tambahan. Reliability atau kehandalan pelayanan kesehatan ruang tindakan di Klinik Pratama Asryfa III Kota Cimahi dalam hal pelayanan pasien sudah akurat dan terpercaya sehingga dapat membuat pasien merasa nyaman dan memutuskan pasien menggunakan jasa kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III.

Keywords: Kepuasan pasien, pelayanan, Klinik Asryfa III, Kesehatan

Pendahuluan

Upaya dalam peningkatan kualitas kehidupan manusia, khususnya dalam bidang kesehatan, melibatkan usaha yang luas dan menyeluruh. Fokus upaya tersebut mencakup peningkatan kesehatan masyarakat pada fisik dan non-fisik. Dalam konteks sistem kesehatan, dijelaskan bahwa kesehatan melibatkan seluruh aspek kehidupan dengan jangkauan yang sangat luas dan kompleks. Konsep mutu pelayanan dijelaskan sebagai sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna. Mutu pelayanan kesehatan, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, mencakup tingkat layanan yang dapat meningkatkan luaran kesehatan secara optimal, sesuai standar pelayanan, dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan terkini. Pentingnya hak dan kewajiban pasien, termasuk kepuasan, diakui sebagai bagian integral dari mutu pelayanan.

Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di sebuah klinik sangat penting untuk di perhatikan. Saat ini banyak sekali klinik yang kurang dalam memperhatikan kepuasan pasiennya, melainkan hanya sekedar menjalankan pengobatan dan menyembuhkan saja. Kepuasan pasien adalah perasaan seseorang yang muncul terhadap rasa puas yang ada dalam diri seseorang terhadap sesuatu yang dapat menghasilkan rasa senang dan kecewa mereka dalam suatu hal terutama dalam hal pelayanan. Kepuasan pasien sangat berdampak pada keberlangsungan suatu perusahaan salah satunya klinik kesehatan. Dimana sekarang banyak klinik yang mengeluh atas rendahnya angka kunjungan pasien, baik itu rawat inap maupun rawat jalan. Pasien banyak yang berpindah dari klinik satu ke klinik lainnya, hal ini diakibatkan oleh ketidakpuasan mereka dalam hal pelayanan kesehatan yang di terima dari klinik sebelumnya.

Menurut Kotler dalam (Kosnan, 2019), kepuasan didefinisikan sebagai sebuah perasaan yang muncul berupa kesenangan seseorang terhadap suatu kinerja atau sebuah produk. Kepuasan merupakan bentuk dari persepsi pasien ketika ekspektasinya terhadap suatu layanan kesehatan bisa terpenuhi. Pada dasarnya, terdapat lima dimensi terukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien (Sesrianty & Yeni, 2019). Bukti fisik (*tangible*), yaitu dimensi tampilan fisik pelayanan, bisa berupa fasilitas yang tersedia maupun tampilan dari petugas pelayanan. Keandalan (*reliability*), merupakan kompetensi atau skill dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sikap dan ketanggapan pemberi layanan dalam membantu dan menyampaikan pesan kepada pasien. Jaminan (*assurance*), berupa kemampuan pemberi layanan dalam memberikan rasa percaya terhadap pasien. Dimensi yang terakhir yaitu perhatian (*empathy*) yang mewujudkan sikap pemberi layanan dalam memahami kebutuhan pasien secara sungguh-sungguh.

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu klinik. Terbentuknya kepercayaan konsumen atau pasien merupakan elemen penting dalam mencapai kepuasan tersebut. Kepercayaan tersebut timbul dari pengalaman positif yang dialami pasien saat menerima pelayanan di klinik. (Hasanah, Handayani, & Mulyani, 2023) Pengalaman ini dapat mencakup aspek-aspek seperti pelayanan yang ramah, cepat, efektif, dan efisien, sehingga memberikan hasil yang memuaskan. Pasien cenderung mempercayai klinik yang memberikan layanan berkualitas tinggi dan efektif, serta memberikan hasil positif (Jawa, Andriani, & Andikarya, 2023).

Klinik harus memperhatikan faktor kepercayaan konsumen dalam memberikan layanan kesehatan. Perlu dilakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, efektif, dan efisien, disertai dengan hasil yang memuaskan untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap klinik. (Widjaja & Wildan, 2023) Selain itu, klinik harus menyampaikan informasi yang jelas dan transparan tentang kondisi kesehatan pasien, sehingga memungkinkan pemahaman dan penerimaan informasi yang lebih baik. (Sarnacchiaro, Camminatiello, D'Ambra, & Palma, 2019) Peningkatan kualitas layanan di klinik dapat dicapai melalui berbagai cara, termasuk pelatihan dan pengembangan staf, peningkatan fasilitas dan peralatan, dan integrasi teknologi dalam layanan kesehatan. Meningkatkan keterampilan dan keahlian staf klinik melalui pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. (Suherman, Sumarni, Suroso, Mubarak, & Sukajie, 2021) Peningkatan fasilitas dan peralatan dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan aman, sementara penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan dapat menyederhanakan dan memfasilitasi proses layanan. Kualitas pelayanan yang baik berdampak positif terhadap kepuasan pasien di klinik, dengan aspek seperti keandalan dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Bayraktar, Tatoglu, Turkyilmaz, Delen, & Zaim, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi yang tugasnya dapat membantu memenuhi kebutuhan pasien agar pasien mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan yang ada di dalam klinik tersebut.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik, maka pelayanan tersebut harus dapat memenuhi lima dimensi pokok berupa aspek fisik seperti penampakan fasilitas fisik dan kenyamanan pasien, kemampuan tenaga kesehatan dalam menyediakan layanan yang cermat sejak awal pemeriksaan dan tepat waktu, interaksi petugas kesehatan dalam mengembangkan kepercayaan terhadap pasien dan memiliki pribadi yang penuh kasih sayang dan memiliki rasa hormat, adanya kepekaan petugas kesehatan terhadap kritik yang diterima dari pasien atau keluarga pasien, serta kebijakan dari tenaga kesehatan terkait mutu pelayanan (Aisyah & Wahyono, 2021).

WHO telah bekerja sama dengan Negara-negara anggota termasuk Indonesia selama kurang lebih 75 tahun. Kolaborasi ini telah menghasilkan perbaikan berbagai indikator kesehatan. Indonesia kini memiliki program kesehatan lebih komprehensif yang meliputi pengendalian penyakit, kesehatan keluarga, SDM kesehatan, kesehatan lingkungan, peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan dan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM), serta pembiayaan kesehatan. Berdasarkan data terbaru, Indonesia memiliki:

- angka harapan hidup 72 tahun
- 90.3% populasi terdakup dalam jaminan kesehatan nasional
- angka prevalensi stunting anak berkurang 15.2% sejak tahun 2007
- angka kematian ibu 189 (per 100.000 kelahiran)
- angka kematian bayi 16.85 (per 1.000 kelahiran hidup)
- 84% populasi memiliki akses ke sanitasi dasar
- 10,321 Puskesmas
- 176,110 Dokter

- 563,739 Perawat
- 336,984 Bidan
- 121,629 Apoteker
- 35,652 Nutrisi
- 24,559 Sanitarian
- 1,247 Psikolog
- 93 Universitas yang menyediakan pendidikan medis.

Suatu pelayanan yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan akan dikatakan bermutu. Maka dari itu, mutu pelayanan harus dapat dicapai dan diukur. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk dapat mempertahankan kesehatan, menyembuhkan orang sakit, serta memulihkan kesehatan pasca sakit, baik itu secara perorangan, keluarga, maupun kelompok masyarakat (Jalilah & Prapitasari, 2021).

Dari pentingnya sebuah kesehatan di klinik kesehatan, sangat mendorong untuk mewujudkan sebuah pelayanan jasa kesehatan yang tentunya aman, nyaman dan mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUANG TINDAKAN DI KLINIK PRATAMA ASRYFA III

Tinjauan Pustaka

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu klinik. Terbentuknya kepercayaan pasien merupakan elemen penting dalam mencapai kepuasan tersebut. Oleh karena itu, membangun kepercayaan konsumen merupakan kunci dalam menumbuhkan kepuasan pasien (Al-Abri & Al-Balushi, 2014)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

(Muninjaya, 2015), menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi dianggap memegang peranan penting.
2. Sikap peduli (empati) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan dalam melayani pasien. Sikap peduli akan menyentuh emosi pasien dan faktor ini juga akan berpengaruh pada kepatuhan pasien.
3. Penampilan fisik petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan.
4. Jaminan keamanan yang ditunjukkan petugas kesehatan, ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk faktor ini.
5. Kehandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
6. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap pasien.

Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut (Kasmir, 2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan masyarakat luas.

Adapun menurut Parasurama di kutip dalam (Tjiptono, 2017) mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Perhatian (*Emphathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang perlu menjadi perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti klinik. Penyediaan kualitas jasa yang akan di produksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran klinik yang akan menjual jasa pelayanan kesehatan kepada pasien kesehatan. Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keistimewaan kualitas jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan keinginan dan harapan pasien.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang di teliti agar memudahkan penulis mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan ruang tindakan di Klinik Pratama Asryfa III. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui tiga teknik yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan teknik menganalisis data secara iduktif guna menghasilkan kesimpulan.

Pembahasan

Dari hasil wawancara yang telah di peroleh dari informan, maka di buat suatu pembahasan dari setiap variabel yang telah di teliti, sebagai berikut: Bukti nyata (tangible) yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas, perlengkapan dan tenaga yang digunakan di Klinik Pratama Asryfa III oleh petugas kesehatan khususnya petugas ruang tindakan yang ada. Pentingnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan agar dapat membuat dan mengubah persepsi pasien pada klinik. Tangible oleh pasien dikatakan baik dan puas dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak Klinik Pratama Asryfa III. Tangible yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi, karena pelayanan merupakan suatu organisasi untuk dapat mempertahankan kesehatan, menyembuhkan orang sakit, serta memulihkan kesehatan pasca sakit, baik secara individu, keluarga, maupun kelompok masyarakat. (Prapitasari & Jamilah, 2021).

Oleh karena itu, pasien menggunakan indra penglihatan untuk suatu kualitas pelayanan kesehatan. Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti klinik harus memiliki ruang pelayanan dan kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang telah memilih untuk melakukan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien ruang tindakan berkaitan dengan tangible pasien merasa nyaman hanya saja karena hanya ada beberapa ketersediaan tempat sampah yang membuat fasilitas di klinik di rasa kurang cukup oleh pasien.

Dalam penelitian ini, bukti langsung (tangible) dapat dilihat dari sarana dan prasarana serta lingkungan klinik. Pada umumnya penilaian informan terhadap tangible memiliki jawaban yang berbeda yaitu, sarana dan prasarana sudah memadai dimana perlengkapan kesehatan sudah lengkap dan sangat baik. Hanya saja kurangnya tong sampah di bagian pintu masuk.

Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan petugas pelayan kesehatan dalam membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta memberikan informasi terkait kesehatan. Klinik di katakana memiliki daya tanggap yang sangat baik dan selalu siap untuk membantu para pasien mengenai kesehatan. Pemberian informasi secara jelas kepada para pasien, system pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara pasien ruang tindakan di Klinik Pratama Asryfa III Kota Cimahi terkait tindakan petugas dalam hal pelayanan sudah sangat baik dan cepat tanggap, itu sesuai dengan penjelasan yang di berikan oleh informan. Itu juga salah satu alasan mengapa pasien memilih untuk melakukan tindakan kesehatan di klinik ini. Daya tanggap berkaitan dengan kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan sesegera mungkin. Responsiveness (ketanggapan) menunjukan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. (Mukti, 2015).

Hasil penelitian yang di peroleh menunjukan bahwa ketanggapan petugas kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan khususnya pada pasien ruang tindakan. Ketanggapan petugas kesehatan, pasien, serta keluarga pasien dapat menilai respon yang diberi oleh petugas kesehatan terhadap pasien ketika pasien membutuhkan petolongan. Ketanggapan petugas kesehatan dapat dilihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat pasien memasuki klinik, saat pasien membutuhkan perawatan intensif, serta saat pasien membutuhkan perawatan medis dan saat perawatan medis terampil dan tepat.

Empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kesesuaian memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan maupun memandang status sosial.

Menurut Kotler (dalam Anfal, 2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Hafizurrachman, 2015) dalam Lailatul Adita (2022).

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ruang tindakan. Empati merupakan perhatian peribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya akan memberikan harapan dan kepuasan tersendiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Pratama Asryfa III mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang tindakan, maka dapat disimpulkan bahwa tangible (bukti nyata) diruangan tindakan Klinik Pratama Asryfa III dari sarana dan prasarana fasilitas sudah lengkap dan nyaman. Sedangkan mengenai lingkungan Klinik Pratama Asryfa III sudah baik, hanya saja kurang dibagian depan pintu masuk untuk disediakan tong sampah tambahan. Reliability atau kehandalan pelayanan kesehatan ruang tindakan di Klinik Pratama Asryfa III Kota Cimahi dalam hal pelayanan pasien sudah akurat dan terpercaya sehingga dapat membuat pasien merasa nyaman dan memutuskan pasien menggunakan jasa kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III. Daya tanggap atau responsiveness petugas dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III terkait perilaku petugas dalam menangani dan merespon pasien sudah efektif dan memenuhi standar SOP yang ada. Hal ini yang membuat para pasien sangat senang memakai jasa kesehatan di Klinik Pratama Asryfa III.

Referensi

- Aisyah, R., & Wahyono, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Jurnal Of Public Health and Nutrition*.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). patient satisfaction survey as a tool towards quality improvment. *oman medical journal*.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey As a Tool Towards Quality Improvment. *Oman Medical Journal*.
- Bayraktar, E., Tatoglu, E., Turkyilmaz, A., Delen, D., & Zaim, S. (2019). Measuring the efficiency of customer satisfaction and loyalty for mobile phone brands with DEA. *Expert Systems With Applications*, 39(1).
- Hasanah, D. E., Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di klinik pratama manshurin Bandung. *E-Prosiding Pascasarjana*, 1.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Jawa, L., Andriani, R., & Andikarya, R. (2023). Strategi Manajemen Untuk Meningkatkan Excellent Service di Rumah Sakit Umum ST. Rafael Manggarai NTT. *E-Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*.
- Muninjaya, A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Sarnacchiaro, P., Camminatiello, I., D'Ambra, L., & Palma, R. (2019). How Does Public Service Motivation Affect Teacher Self-Reported Performance in an Education System? Evidence From an Empirical Analysis in Italy. *Quality & Quantity*.
- Sesrianty, V. R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*.
- Suherman, E., Sumarni, N., Suroso, S., Mubarak, A., & Sukajie, B. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah di Desa Jatilaksana. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 3.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Widjaja, Y., & Wildan. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor. *Jurnal Sains Manajemen*, 5.

{