

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI FKTP WILAYAH BANDA ACEH

Meri lidiawati¹, Iziddin Fadhil¹, Nur Pida²

¹Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Jl. Blang Bintang Lama Km 8,5 Lampoh Keude Aceh Besar

²Program Studi Diploma III · Akademi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (APIKES)

Email: merilidiawati_fk@abulyatama.ac.id

Abstract: *Health services are an effort organized to maintain and improve the level of public health. Health services are a basic need for every human being, so the quality of health services must be given great attention by health service providers. The Community Health Service Center is a first-level health service facility that carries out public and individual health efforts that prioritize preventive and promotive efforts with the aim of achieving a high level of public health in the work area. Based on this problem, researchers want to conduct research with the title "The influence of health service quality on patient satisfaction of BPJS participants in FKTP Banda Aceh region". The aim of this research is to describe the satisfaction of outpatient BPJS patients with health services at First Level Health Facilities based on 5 (five) service dimensions, namely physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy (empathy). This research uses a quantitative type of research with a descriptive analytical design using a cross sectional approach. With 200 participants as respondents, based on the results of the analysis and discussion there is a relationship between responsiveness (responsiveness) 50.9%, physical evidence (tangible) 51.8%, reliability (reliability) 52.7%, assurance (guarantee) 54% to patient satisfaction outpatient treatment at the Banda Aceh Region FKTP and there is no relationship between 52.5% and 52.5% empathy for outpatient satisfaction at the Banda Aceh Region FKTP in 2023. The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction Based on the results of data analysis carried out, especially those relating to the Quality of Service provided by BPJS officers at FKTP, which shows that in reality the quality of service available supports patient satisfaction. This can be seen from the good condition of the services available, including BPJS officers who respond quickly to serve, the behavior of officers when handling services is guaranteed, and appropriate service to patients at FKTP.*

Keywords : *Satisfaction; BPJS patients*

Abstrak: Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia, maka kualitas pelayanan kesehatan harus sangat diperhatikan oleh pihak-pihak penyedia layanan kesehatan. Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat maupun kesehatan perorangan yang mengutamakan upaya preventif dan upaya promotif dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja. Berdasarkan permasalahan ini, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan pasien peserta bpjs di fktp Wilayah banda aceh". Tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan Cross Sectional. Dengan responden 200 peserta, Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ada hubungan daya tanggap (responsiveness) 50,9%, bukti fisik (tangible) 51,8%, kehandalan (reliability) 52,7%, assurance (jaminan) 54% terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah banda Aceh dan Tidak ada hubungan Empathy (Empati) 52,5% terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh petugas BPJS diFKTP, yang menunjukkan bahwa secara nyata kualitas pelayanan yang tersedia sudah mendukung kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari kondisi pelayanan yang tersedia sudah baik, baik itu petugas BPJS yang cepat tanggap melayani, perilaku petugas saat menangani pelayanan dijamin, pelayanan yang tepat pada pasien diFKTP

Kata Kunci: Mutu Pelayanan; Kepuasan; pasien BPJS.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia, maka kualitas pelayanan kesehatan harus sangat diperhatikan oleh pihak-pihak penyedia layanan kesehatan. Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat maupun kesehatan perorangan yang mengutamakan upaya preventif dan upaya promotif dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja.

Kepuasan pengguna layanan kesehatan baik individu maupun masyarakat dapat dilihat dari tanggapannya terhadap ekspektasi sebelum menerima dengan setelah menerima pelayanan kesehatan. Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih baik dari harapan maka pengguna layanan kesehatan merasa puas (Pramadia dan Muliza, 2019). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah suatu upaya untuk memberikan perlindungan Kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar

Kesehatan. Prinsip penyelenggaraan BPJS ini adalah penyelenggaraan dilakukan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang dan mengacu pada prinsip kesehatan sosial. (Anggia, dkk., 2020).

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan (Datuan, dkk, 2018).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan pasien peserta bpjs di fktp Wilayah banda aceh". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Chang et al., 2013).

Seperti yang dikatakan Lupiyoadi (2013), didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan

tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ataupun Klinik pratama sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) selaku Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien sebagai pelanggan selama ini apa telah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Oleh karena itu, FKTP dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas ataupun Klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pelanggan pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan (Özer et al., 2013). Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara 2 penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut (Tan et al., 2019). SPM FKTP merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara nasional. Adapun manfaat untuk menerapkan SPM FKTP agar FKTP memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta

karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi lebih besar (dari FKTP Rawat Jalan menjadi FKTP Rawat Inap), dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengubah image buruk masyarakat terhadap pelayanan BPJS kesehatan pemerintah maupun Klinik swasta menjadi lebih baik. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Rizkia & Mulyaningsih, 2017). Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan (Normasari et al., 2018; Prasetyo, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi berbeda dengan penelitian (Ibrahim & Thawil, 2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan Cross Sectional. Dimana seluruh variabel yang diamati, diukur pada saat penelitian berlangsung. Dimana variabel bebasnya adalah Responsiveness, Kompetensi, Tangibles, Communication, Reliability dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien Bpjs yang menerima pelayanan kesehatan diFKTP Wilayah banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS di FKTP Wilayah Banda Aceh, dengan jumlah 75.000 lebih pasien yang pernah merasakan pelayanan BPJS. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan cara Probability

Sampling yaitu dengan tehnik acak sederhana. Sampel acak sederhana adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel

Kriteria inklusi dari sampel adalah pasien yang melakukan kunjungan ke FKTP diseluruh Wilayah Banda Aceh, bisa membaca dan menulis, berusia minimal 17 tahun sementara kriteria eksklusi pasien yang berusia di bawah 17 tahun, Tidak bisa membaca dan menulis, pasien yang mengundurkan diri dari penelitian. Dari kriteria sampel yang telah ditetapkan, maka diperoleh sampel sebanyak 200 pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli Tahun 2023 dengan menggunakan kuesioner sebagai alat menyebarkan angket.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 200 responden. Adapun data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi komputer dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mempunyai kelompok umur 30-39 tahun sebesar (47 %), sebagian besar responden memiliki jenis kelamin laki- laki sebesar (46 %), Sebagian besar memiliki pekerjaan IRT (25) dan sebagian besar responden memiliki tingkat penddikan SMA sebesar (63%).

2. Hasil Analisis Univariat

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki Tangibels kategori buruk sebesar (56%), memiliki Reliability kategori buruk sebesar (55%), memiliki Responsive kategori buruk sebesar (55%), memiliki Assurance kategori buruk sebesar (50%), memiliki Emphaty kategori buruk sebesar (59%) dan memiliki Kepuasan kategori buruk sebesar 59%.

3. Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023

Diketahui bahwa dari 110 orang responden yang yang memiliki daya

tanggap (Responsiveness) kategori kurang terdapat 56 orang (50,9%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 90 orang responden yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori baik terdapat 62 orang (68,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $X^2_{hitung} = 3,982 > 3,841$ maka H_0 di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai $p < \alpha = 0,046 < 0,05$ maka H_0 di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di FKTP seluruh Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

4. Hubungan bukti fisik (Tangible) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023

Diketahui bahwa dari 112 orang responden yang memiliki bukti fisik (Tangible) kategori kurang terdapat 58 orang (51,8%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 88 orang responden yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori baik terdapat 62 orang (70,5%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $X^2_{hitung} = 5,003 > 3,841$ maka H_0 di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai $p < \alpha = 0,025 < 0,05$ maka H_0 di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di FKTP seluruh Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

5. Hubungan Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023

Diketahui bahwa dari 110 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori kurang terdapat 58 orang (52,7%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 90 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori baik terdapat 64 orang (71,1%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $X^2_{hitung} = 5,774 > 3,841$ maka H_0 di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai $p < \alpha = 0,016 < 0,05$ maka H_0 di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di FKTP seluruh Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

6. Hubungan Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023

Diketahui bahwa dari 100 orang responden yang memiliki Assurance (Jaminan) kategori kurang terdapat 54 orang (54 %) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 100 orang responden yang memiliki Assurance (Jaminan) kategori baik terdapat 70 orang (70%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$ maka H_0 di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai $p < \alpha = 0,015 < 0,05$ maka H_0 di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di FKTP seluruh Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

7. Hubungan Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023

Diketahui bahwa dari 118 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori kurang terdapat 62 orang (52,5 %) dengan kepuasan pasien kategori puas. Selanjutnya dari 82 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori baik terdapat 54 orang (65,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$ maka H_0 di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai $p < \alpha = 0,185 < 0,05$ maka H_0 di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di FKTP seluruh Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Bpjs yang pernah berobat diFKTP Wilayah Banda Aceh berjumlah 200 orang yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Uraian mengenai profil responden disajikan pada tabel 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien diFKTP Wilayah Banda Aceh. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ada hubungan daya tanggap (responsiveness) 50,9%, bukti

fisik (tangible) 51,8%, kehandalan (reliability) 52,7%, assurance (jaminan) 54% terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah banda Aceh dan Tidak ada hubungan Empathy (Empati) 52,5% terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh petugas BPJS diFKTP, yang menunjukkan bahwa secara nyata kualitas pelayanan yang tersedia sudah mendukung kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari kondisi pelayanan yang tersedia sudah baik, baik itu petugas BPJS yang cepat tanggap melayani, perilaku petugas saat menangani pelayanan dijamin, pelayanan yang tepat pada pasien diFKTP.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ada hubungan daya tanggap (responsiveness), bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah banda Aceh dan Tidak ada hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan diFKTP Wilayah Banda Aceh Tahun 2023.

Saran

Diharapkan kepada pasien rawat jalan diFKTP Wilayah Banda Aceh, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan mutu pelayanan melalui Penulis menyarankan pihak FKTP di Wilayah Banda Aceh masih perlu melakukan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi petugas, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan guna perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, Pendidikan dan pelatihan bagi petugas dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanto, T. (2008). Kerangka Evaluasi Pengembangan Terminal Bus Antar Kota. *Jurnal Teknik Sipil & Perencanaan*, 5(2), 85-92.
- Brown, D. (2005). *Planning a Green Campus. Environmental Design and Construction*.

Diunduh 12 Mei 2017 dari <http://www.edcmag.com>

- Mukomoko, J.A. (1993). *Dasar Penyusunan Anggaran Biaya Bangunan*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Widowati. (2009). *Kompetensi Bidang Teknologi Pembelajaran dalam Mendukung Kerja Profesional Guru*. Seminar Nasional Program Pendidikan Profesi Guru Prajabatan & Sertifikasi Tenaga Kependidikan. Hal: 193-199. Semarang: FT Unnes.
- Puspitasari MG. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen*
- Ratna Purwaningrum. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Ejournal.Malahayati*.
- Sihite, E. K. S. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul).
- Tarigan AM. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Advent Medan. *Ejournal.Helvetia.Ac.Id*.
- Tjiptono F. (2012). *Manajemen Jasa*.
- Trimumpuni I. (2009). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Miant Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro <http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260>. Tahun 2017.
- Undang – Undang No. 36 tahun. (2015). Undang – Undang Dasar Republik Indonesia NO. 36 tahun. 2015. Kesehatan. <http://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/806>. Tahun 2020.