

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK BPSDM HUKUM DAN HAM (STUDI KASUS TARUNA POLTEKIP)

Kemas Muhammad Yogie Bagus Setiawan

*Program Studi Manajemen Pemasarakatan, Politeknik ilmu pemsarakatan, Jl. Raya
Gandul No.4, RW.6, Gandul, Kec. Cinere, Kota Depok, Jawa Barat 16514, Indonesia*

ABSTRAK

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomis. Proses belajar seseorang akan terganggu jika seseorang mengalami kondisi kesehatan yang kurang baik. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan tidak dapat diabaikan agar Taruna Poltekip selalu dalam kondisi sehat secara psikis dan fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu aspek berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan kepedulian. Populasi yang diambil yaitu Taruna poltekip yang berjumlah 1000 orang, sedangkan sampel yang digunakan adalah 286 taruna yang ditentukan melalui metode *Probability sampling*, dengan teknik *Simple Random Sampling*. Metode penelitian menggunakan dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan pelayanan kesehatan di Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM sudah sangat baik. Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM memiliki sarana dan prasarana lengkap untuk menunjang pelayanan kesehatan, dan setiap petugas medis memiliki kemampuan yang handal dan rasa empati yang tinggi sehingga pelayanan kesehatan terlaksana dengan cepat & tidak berbelit-belit serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM memberikan jaminan kesehatan dan berhasil menciptakan rasa aman dan dukungan kepada setiap taruna.

Kata Kunci: Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM, Pelayanan Kesehatan, Taruna Poltekip

PENDAHULUAN

Politeknik Ilmu Pemasarakatan (Poltekip) merupakan sekolah kedinasan yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang bertempat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia . Sebagai seorang

taruna tentunya memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya dalam mendapatkan derajat kesehatan yang optimal. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Amandemen Pasal 28 H ayat (1), “ Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” [1].

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai.

Proses pendidikan di Poltekop yang banyak melibatkan aktivitas fisik tentu sangat mempengaruhi kondisi kesehatan setiap taruna. Masalah kesehatan yang sering terjadi disebabkan karena kelelahan akibat kegiatan fisik yang cukup berat, penyakit bawaan yang diderita taruna ataupun penyakit menular seperti flu yang dengan cepat menyebar dikarenakan taruna yang berada di lingkungan asrama. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang baik sangat diperlukan untuk menjamin kesehatan setiap taruna.

Berbagai metode dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan salah satunya dengan menganalisa 5 (lima) dimensi oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yakni melalui aspek berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan kepedulian (Lupiyoadi 2013:216) [2]. Kendala pelayanan kesehatan dilihat dari aspek berwujud dan keandalan disebabkan oleh keterbatasan tenaga kesehatan dan fasilitas yang ada di poliklinik. Aspek lainnya yang penting adalah daya tanggap yang berkaitan dengan kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat; jaminan yang berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan; dan kepedulian yang berkaitan dengan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen (taruna)^[3].

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia (Ditinjau dari persepsi taruna pada Politeknik Ilmu Pemasaryakatan)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Ilmu Permasaryakatan yang berlokasi di Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan

Poliklinik Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan Ham yaitu dari aspek berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan kepedulian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:147) statistik deskriptif adalah: “Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.” Penelitian deskriptif (*descriptive research*), yang biasa disebut juga penelitian taksonomik (*taxonomic research*) yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti ^[4]. Adapun Jenis Data menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Dalam hal ini data diperoleh dari kuesioner berupa angka-angka yang akan diolah dan diuji sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

Sumber Data yang dipakai menggunakan Data primer yaitu data yang pertama kali di catat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011:104). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui media *Google Form*. Populasi dalam penelitian ini adalah Taruna Politeknik Ilmu Perasyarakatan berjumlah yang terdiri atas tingkat I, II, III, dan IV 1000 orang, sedangkan sampel yang digunakan adalah 286 taruna yang ditentukan melalui metode *Probability sampling*, dengan teknik *Simple Random Sampling*.

Dalam rangka pengumpulan data primer, penulis melakukan penelitian secara langsung melalui kuesioner. Data kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Poltekip yang dimasukan kedalam 5 dimensi kualitas layanan yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Kuesioner disebarkan kepada Taruna Poltekip melalui media *Google Form*. Penilaian terhadap jawaban dalam kuesioner adalah Skala *Likert* yaitu dibagi menjadi lima tingkat alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan pemberian bobot nilai (skor).

Data kuesioner yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan. Atribut dalam kuesioner berjumlah 15 item yang tercakup dalam 5 dimensi kualitas layanan.

- a. Uji Validitas digunakan untuk mengukur derajat ketetapan dalam penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Uji validitas akan dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antar subjek pada item pertanyaan dengan skor yang diperoleh dari hasil kuesioner, yaitu dengan mencari nilai koefisien korelasi (r) dari masing-masing

pertanyaan dan dibandingkan nilai kritik tabel korelasi r. Bila r hitung > r tabel, maka pertanyaan/variable tersebut adalah signifikan (Arikunto, 2006)

- b. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan butir instrument penelitian, jika nilai *cronbach alpha* diatas 0,60, maka butir soal dianggap andal atau *reable* (Arikunto, 2006)

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa berupa presentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Adapun tahapan analisis data yang pertama sekali adalah menguji validitas dan reabilitas butir soal dengan menggunakan *Software SPSS.23*, setelah butir soal dinyatakan valid dan handal lalu dilakukan perhitungan skor pelayanan kesehatan CSI menggunakan excel. Pengelolaan/analisis data menggunakan CSI untuk melihat indeks kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan.

HASIL

Dari hasil Uji Validitas nilai $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ sehingga dapat disimpulkan data yang digunakan valid. Dari hasil Uji Reliabilitas didapatkan nilai hasil variable x menghasilkan nilai alpha Cronbach's > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini sangat reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha = 0,977.

Berikut adalah tabel pengukuran tingkat kepuasan Taruna Poltekip untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Poltekip. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 Pengolahan data menggunakan Metode CSI terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM.

Dimensi	No	Sangat	Tidak	Netral	Puas	Sangat	Total
		Tidak	Puas			Puas	
		%	%	%	%	%	%
BERWUJUD	1	0%	2.80%	10.10%	40.60%	46.50%	100%
	2	0.70%	0.70%	4.90%	37.80%	55.90%	100%
	3	0.30%	0.30%	7.30%	32.50%	59.40%	100%
EMPATI	4	0%	0.30%	1.70%	25.50%	72.40%	100%
	5	0.30%	0.30%	4.50%	29%	65.70%	100%
	6	0%	0%	1.70%	24.50%	73.80%	100%
KEANDALAN	7	0%	0%	4.20%	30.80%	65%	100%
	8	0%	0%	2.10%	32.20%	65.70%	100%
	9	0%	0%	5.90%	32.50%	61.50%	100%
KERESPONSIFAN	10	0%	0%	6.30%	31.10%	62.60%	100%
	11	0.30%	0.30%	4.20%	33.20%	61.90%	100%
	12	0%	0%	2.80%	30.40%	66.80%	100%
JAMINAN	13	0%	0%	3.90%	32.30%	63.90%	100%
	14	0%	0%	29.70%	29.70%	66.40%	100%
	15	0%	0%	3.10%	32.90%	64%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dengan metode ini dilakukan perhitungan pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Poliklinik kepada taruna dari hasil perhitungan nilai CSI = 63.43%. Jika nilai CSI dibawah 50% artinya tingkat pelayanan Poliklinik rendah/buruk. Jika nilai CSI diatas 80% maka tingkat pelayanan dianggap baik dan memuaskan pelanggan. Dalam hal ini nilai CSI diantara 50% dan 80%. Artinya pelayanan yang dilakukan Poliklinik cukup memuaskan tapi belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih baik dimasa yang akan datang, maka Poliklinik Poltekip harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan pelanggan.

PEMBAHASAN

Aspek berwujud berkaitan dengan ketersediaan fasilitas yang ada seperti peralatan, sarana fisik kemudian informasi serta fasilitas pendukung lainnya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh taruna Poltekip dengan tujuan untuk menjaga kesehatan para taruna agar dapat selalu menjalankan aktivitas akademis dan ketarunaan di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan. Jawaban responden mengenai aspek yang berwujud (*Tangible*) seperti peralatan, sarana fisik, informasi serta fasilitas pendukung lainnya

Mengenai Aspek Berwujud yaitu peralatan sebanyak 116 taruna atau 40.6 % menjawab setuju dan 133 taruna atau 46.5% menjawab sangat setuju. Artinya, peralatan yang disediakan sudah sangat memadai. Sarana fisik juga sudah sangat memadai yaitu sebanyak 108 taruna atau 37.8 % yang menjawab setuju dan dan 160 taruna atau 55.9% menjawab sangat setuju. Kemudian, penyediaan informasi berupa dokumen riwayat sakit taruna sudah baik yaitu sebanyak 93 taruna atau 32.5 % menjawab setuju dan 170 taruna atau 59.4% menjawab sangat setuju.

Secara keseluruhan Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah memiliki sarana dan prasarana kesehatan yang lengkap untuk menunjang pelayanan kesehatan yang baik.

Perhatian khusus yang diberikan kepada pasien seperti kepedulian terhadap pasien dan perhatian terhadap pasien sangat penting dalam pelayanan kesehatan di Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia. Karena dengan adanya rasa kepedulian dan perhatian yang diberikan petugas medis pasien dalam hal ini kepada Taruna Poltekip secara psikologis akan membantu kelancaran pengobatan yang sedang dilaksanakan. Jawaban responden mengenai aspek empati (*emphaty*) yang terdiri dari perhatian dari petugas, memahami kebutuhan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Mengenai aspek empati yaitu perhatian petugas sebanyak 73 taruna atau 25.5 % menjawab setuju dan 207 taruna atau 72.4% menjawab sangat setuju. Kesembuhan pasien dari suatu penyakit tidak hanya sekedar membutuhkan penanganan secara medis, tetapi juga memerlukan penanganan non medis yaitu penanganan seperti rasa perhatian terhadap taruna dari petugas pelayanan kesehatan. Selanjutnya dilihat dari pemahaman petugas sebanyak 83 taruna atau 29 % menjawab setuju dan 188 taruna atau 65.7% menjawab sangat setuju. Petugas medis yang memahami kebutuhan dan mempunyai rasa kepedulian terhadap pasien yang bertugas untuk menyembuhkan pasien dituntut agar memiliki rasa empati dan kepedulian terhadap taruna. Kemudian, aspek keramahan petugas medis dalam melayani taruna yaitu sebanyak 70 taruna atau 24.5 % menjawab setuju dan 211 taruna atau 73.8% menjawab sangat setuju. Sikap ramah dari petugas medis merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan karena sebagai manusia kita akan merasa sangat senang dan nyaman apabila mendapatkan perhatian dan keramahan dari petugas medis. Secara keseluruhan petugas medis di Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki rasa empati yang tinggi dalam melayani kesehatan taruna.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan harus dimiliki oleh suatu institusi maupun pihak-pihak yang memberikan pelayanan. Kehandalan dapat dilihat dari kemauan petugas dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan prosedur, kemampuan petugas dan ketepatan waktu. Tabel 6 menyajikan jawaban responden mengenai aspek yang keandalan (*reliability*) yang terdiri dari prosedur tetap dalam pelayanan, kemampuan petugas medis dan ketepatan waktu.

Mengenai aspek Keandalan Sebanyak 88 orang atau 30.8 % menjawab setuju dan 186 taruna atau 65% menjawab sangat setuju untuk aspek prosedur tetap. Petugas medis Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan untuk memberikan semaksimal mungkin pelayanan kepada taruna yang sakit dan telah sesuai dengan bidang tugas dari masing masing petugas kesehatan.

Jawaban responden untuk kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya yaitu sebanyak 92 taruna atau 32.2 % menjawab setuju dan 188 taruna atau 65.7% menjawab sangat setuju. Dalam pemberian pelayanan kesehatan bagi taruna di Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia tentunya menuntut kemampuan petugas dalam hal ini petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan tersebut dalam bidang tugasnya. Kemudian sebanyak 93 taruna atau 32.5 % menjawab setuju dan 176 taruna atau 61.5% menjawab sangat setuju untuk ketepatan waktu waktu pelayanan sesuai jadwal.

Hal ini memberikan gambaran bahwa petugas medis di Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah sesuai atau tepat waktu. Sehingga dapat disimpulkan baik buruknya suatu pelayanan dapat diukur apakah pelayanan tersebut mampu memberikan pelayanan tersebut dilakukan tepat waktu kepada pasien. Dengan pelayanan yang tepat waktu maka pihak yang terlayani tidak perlu menunggu waktu lama untuk menerima pelayanan.

Ketanggapan merupakan sebuah kemampuan dari petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan suatu respon kepada Taruna terhadap suatu permasalahan kesehatan yang disampaikan kepadanya. Pelayanan yang cepat dan tanggap adalah suatu keharusan bagi petugas kesehatan untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan kemauan untuk memberikan pertolongan kepada pasien yang memerlukan bantuan.

Mengenai aspek yang koresponsifan (*responsives*) yang terdiri dari memberikan pelayanan cepat tepat, tidak berbelit-belit dan tanggap terhadap penyakit yang diderita pasien. Jawaban responden mengenai kesediaan petugas medis dalam memberikan layanan dengan cepat dan tepat yaitu sebanyak 89 taruna atau 31.1 % menjawab setuju dan 179 taruna atau 62.6% menjawab sangat setuju. Kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Taruna cukup bagus dan petugas medis selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada waktunya. Kemudian, sebanyak 95 taruna atau 33.2 % menjawab setuju dan 177 taruna atau 61.9% menjawab sangat setuju untuk pelayanan petugas dengan tidak berbelit-belit. Petugas medis di Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, artinya bahwa seorang taruna yang mengalami sakit tidak mendapatkan kesulitan dalam rangka mendapatkan pelayanan kesehatan.

Jawaban responden untuk ketanggapan petugas medis terhadap penyakit yang diderita pasien yaitu sebanyak 87 taruna atau 30.4 % menjawab setuju dan 191 taruna atau 66.8% menjawab sangat setuju. Ini memberikan gambaran bahwa kesigapan atau ketanggapan petugas Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam memberikan pelayanan khususnya memberikan pelayanan kesehatan kepada taruna yang sakit merupakan bentuk dari kepedulian petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Dimensi jaminan dalam pelayanan kesehatan dikatakan sebagai *key point*, karena baik buruknya suatu kualitas pelayanan terdapat dan biasanya terbentuk dari dimensi ini, seperti pengetahuan petugas medis dalam menganalisa suatu penyakit dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman serta dukungan terhadap pelayanan yang diberikan. Jawaban

responden mengenai aspek yang jaminan (*Assurance*) yang terdiri dari kemampuan petugas medis, memberikan rasa aman serta dukungan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Mengenai Aspek Jaminan dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai jawaban kemampuan petugas medis untuk meyakinkan Taruna dalam pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 92 taruna atau 32.3 % menjawab setuju dan 182 taruna atau 63.6% menjawab sangat setuju. Kemampuan petugas medis untuk meyakinkan taruna dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah sesuai sehingga kemampuan petugas medis dalam menganalisa kondisi penyakit seorang pasien sangatlah penting karena berhubungan dengan kelangsungan hidup seorang taruna. Kemudian, mengenai perasaan aman selama berhubungan atau berurusan dengan petugas medis poliklinik yaitu sebanyak 85 taruna atau 29.7 % menjawab setuju dan 190 taruna atau 66.4% menjawab sangat setuju. Petugas medis Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia telah berhasil memberikan rasa aman kepada taruna dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Dilihat dari aspek dukungan dari Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk terlaksananya pelayanan kesehatan dengan baik yaitu sebanyak 94 taruna atau 32.9 % menjawab setuju dan 183 taruna atau 64% menjawab sangat setuju. Ini memberikan gambaran bahwa adanya dukungan dari Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk terlaksananya pelayanan kesehatan sudah dilakukan dengan baik.

KESIMPULAN

Nilai hasil perhitungan nilai CSI diperoleh 63.43%. yang artinya pelayanan yang dilakukan Poliklinik cukup memuaskan tapi belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih baik dimasa yang akan datang, maka Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan pelayanan kesehatan di Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM sudah sangat baik. Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM memiliki sarana dan prasarana lengkap untuk menunjang pelayanan kesehatan, dan setiap petugas medis memiliki kemampuan yang handal dan rasa empati yang tinggi sehingga pelayanan kesehatan terlaksana dengan cepat & tidak berbelit-belit serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian Poliklinik BPSDM Hukum dan HAM memberikan jaminan kesehatan dan berhasil menciptakan rasa aman dan dukungan kepada setiap taruna. Saran untuk Direksi Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk tetap mempertahankan kualitas dari

pelayanan kesehatan yang sudah dinilai baik agar kesehatan taruna di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan dapat selalu terjaga baik dalam segi fisik maupun psikisnya.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direksi Poliklinik BPSDM Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Ibu Kusmianti sebagai dosen mata kuliah kuantitatif yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

REFERENSI

- 1) dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- 2) Meilana, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung.
- 3) Mulyadi, M. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- 4) Nasution, L. (2019). Implementasi Green Constitution Demi Mewujudkan Kehidupan Sehat dan Sejahtera. 3(1), 13–18. <https://doi.org/10.15408/adalah.v3i1.10929>
- 5) Suminar, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket. *Sekretari*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- 6) Widodo, Sanusi Mulyo and Joko Sutopo. 2018. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer.” *Jurnal Informatika Upgris* 4(1):38–45.