

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Dental Care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat

¹Yulia Agustin, ²Hamdan
^{1,2}Universitas Teknologi Digital, Bandung

Alamat Surat

Email: yulia10121860@digitechuniversity.ac.id^{1*}, hamdan@digitechuniversity.ac.id²

Article History:

Diajukan: 13 Mei 2025; **Direvisi:** 29 Juli 2025; **Accepted:** 29 Juli 2025

ABSTRAK

Klinik Dental care merupakan klinik swasta yang melayani berbagai macam pelayanan kesehatan gigi. Salah satu permasalahan utama yang sering dihadapi oleh klinik ini terkait dengan mutu pelayanan adalah kurangnya jumlah tenaga medis yang tersedia serta keterbatasan fasilitas ruang yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara rinci dan objektif. Hasil dari penelitian ini dari indikator realibilitas, jaminan, dan empati pelayanan yang dilakukan oleh klinik dental care sudah cukup baik dalam melakukan kualitas pelayanan. Sedangkan daya tanggap klinik dental care masih kurang maksimal dikarenakan masih ada waktu dimana proses tindakan perawatan tidak dibantu oleh perawat karena sedang menangani pasien yang lain. Dan juga berdasarkan Bukti fisik yaitu prasarana di klinik Dental care masih kurang memadai yang mana tempat ruang tunggu yang sempit dapat mempengaruhi kenyamanan pasien.

Kata kunci: Pelayanan, Pasien, Medis, Kesehatan Gigi

ABSTRACT

Dental care clinic is a private clinic that serves a variety of dental health services. One of the main problems often faced by this clinic related to service quality is the lack of available medical personnel and limited space facilities. This study uses a descriptive qualitative method that aims to describe or explain the phenomenon in detail and objectively. The results of this study from the indicators of reliability, assurance, and empathy of services performed by dental care clinics are good enough in performing service quality. While the responsiveness of the dental care clinic is still not optimal because there are still times when the treatment action process is not assisted by the nurse because it is handling other patients. And also based on physical evidence, namely the infrastructure at the Dental care clinic is still inadequate where the narrow waiting room can affect patient comfort.

Keywords: Service, Patient, Medical, Dental Health

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Ketika seseorang mengalami gangguan kesehatan, banyak aktivitas yang menjadi terhambat dan kualitas hidupnya pun menurun. Dengan kondisi ini, tidak hanya individu yang terdampak, tetapi juga masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, semakin banyak orang yang menyadari pentingnya menjaga kesehatan untuk memastikan bahwa mereka dapat menjalani kehidupan dengan baik dan

produktif (Winda Devie Savira, 2023). Seiring berjalannya waktu, masyarakat mulai menganggap pelayanan kesehatan sebagai salah satu kebutuhan dasar yang tidak bisa diabaikan.

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan Masyarakat. Klinik menyediakan berbagai layanan medis yang bertujuan untuk pemeliharaan kesehatan tubuh, mulai dari pemeriksaan rutin, perawatan penyakit ringan, hingga layanan konsultasi kesehatan. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan di klinik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kurang memadai, baik dalam hal penanganan medis maupun pengalaman keseluruhan pasien, hal ini bisa berujung pada penurunan tingkat kepuasan yang signifikan. Oleh karena itu, klinik perlu memperhatikan berbagai aspek dalam memberikan layanan kepada pasien agar dapat memberikan pengalaman yang optimal

Salah satu klinik swasta di Bandung Barat, yaitu Klinik Dental care, menyediakan berbagai pelayanan kesehatan gigi yang meliputi pemeriksaan gigi rutin, pembersihan gigi (scaling), penanganan gigi berlubang, perawatan saluran akar (root canal), hingga pemasangan gigi palsu atau implan. Klinik ini bertujuan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan pasien. Dengan menggunakan peralatan medis yang baik dan tenaga profesional yang berkompeten, Klinik Dental care berusaha untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut masyarakat Bandung Barat, serta memastikan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari sisi profesionalisme tenaga medis, fasilitas, maupun pelayanan pelanggan.

Mutu Pelayanan adalah suatu indikator tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang terlihat melalui komitmen dari penyedia layanan dan keterlibatan stakeholder. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan memerlukan kerja sama yang baik antar tenaga kerja. Dengan mutu pelayanan yang tinggi diharapkan dapat tercipta hasil optimal bagi pasien, meningkatkan kepuasan mereka yang memberikan dampak terhadap reputasi yang baik terhadap institusi kesehatan (Nadia Hendra Pratama, 2023).

Salah satu permasalahan utama yang sering dihadapi oleh klinik ini terkait dengan mutu pelayanan adalah kurangnya jumlah tenaga medis yang tersedia serta keterbatasan fasilitas ruang yang ada. Dengan jumlah tenaga medis yang terbatas, waktu yang dibutuhkan untuk melayani pasien menjadi lebih lama, sehingga kualitas pelayanan pun terganggu. Dokter atau perawat sering kali kewalahan dalam menangani jumlah pasien yang terus meningkat, yang dapat berujung pada penurunan perhatian terhadap setiap pasien. Selain itu, fasilitas ruang yang masih kecil dan terbatas juga menjadi kendala, terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan pasien. Ruang tunggu yang sempit, ruang perawatan yang tidak memadai, dan minimnya fasilitas penunjang lainnya dapat menciptakan suasana yang tidak nyaman bagi pasien, bahkan mengurangi kualitas layanan medis yang dapat diberikan. Kedua faktor ini, yakni kekurangan tenaga medis dan fasilitas yang terbatas, menghambat klinik dalam memberikan pelayanan yang optimal dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Untuk itu, penting bagi pihak manajemen klinik untuk memperhatikan peningkatan jumlah tenaga medis serta pengembangan dan pembaruan fasilitas ruang agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang ada, peneliti bermaksud untuk meneliti dan mengetahui seberapa baik mutu pelayanan kesehatan yang disediakan di Klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat. Pertanyaan yang ingin dijawab oleh penelitian ini adalah, "Bagaimana kualitas Mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan di Klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat dalam memberikan perawatan dan servis kepada pasien?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Klinik Dental Care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat dalam memberikan perawatan dan servis kepada pasien.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pemakai jasa, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh badan atau institusi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus dapat memberikan kepuasan kepada pasien atau pengguna jasa, baik dalam segi pelayanan medis, kenyamanan, komunikasi, dan hasil perawatan yang diterima.

Menurut Fanny Meylita Sihalo (2022) Ide tentang kualitas layanan berkaitan dengan pemahaman yang mendalam mengenai seberapa baik layanan yang ditawarkan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam situasi ini, mutu pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat subjektif dan objektif yang berkaitan dengan pengalaman pengguna. Jika layanan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan, maka layanan itu akan dianggap berkualitas dan memuaskan.

Dimensi Mutu Pelayanan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu kebutuhan esensial bagi masyarakat, karena layanan yang baik dapat memberikan efek positif terhadap kesehatan dan kesejahteraan individu serta komunitas. Untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan memenuhi ekspektasi masyarakat, terdapat beberapa aspek utama yang menentukan kualitas layanan tersebut. Menurut (Antonius Rino Vanchapo, 2022) terdapat lima aspek kualitas pelayanan kesehatan, aspek-aspek ini dapat digunakan untuk menilai suatu layanan.

2. METODE

Berdasarkan jenis penelitiannya, Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara rinci dan objektif, tanpa mengubah kondisi yang diteliti. Penelitian ini fokus pada pengumpulan data akurat untuk memberikan gambaran jelas tentang suatu objek atau peristiwa. (Feny Rita Fiantika, 2022).

Berdasarkan pendekatannya penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan karakteristik atau sifat dari fenomena sosial yang sulit untuk diukur atau dijabarkan secara numerik, seperti yang dilakukan dalam pendekatan kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dari penelitian yang sudah dilakukan mengenai analisis mutu pelayanan kesehatan di Klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara, observasi, dokumentasi dan pengalaman personal. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi mengenai mutu pelayanan kesehatan di Klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat. Maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Realibilitas

Hasil analisis di dapatkan bahwa Di Klinik Dental care, implementasi Standard Operating Procedure (SOP) yang efektif untuk pasien telah berjalan dengan sangat baik. Ini dapat dilihat dari cara setiap pasien menerima perawatan sesuai dengan standar yang ditentukan, mulai dari pendaftaran hingga tahap perawatan. Dengan adanya SOP yang terstruktur dan jelas, tim medis di klinik mampu memberikan pelayanan secara efisien dan efektif, sekaligus memastikan hasil yang memuaskan bagi para pasien. Penerapan SOP yang efektif ini juga berkontribusi pada meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap perawatan yang disediakan di Klinik Dental care.

Disamping itu, keberhasilan penerapan SOP di Klinik Dental care terlihat dari respon positif pasien terhadap layanan yang mereka terima. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik,

karena semua langkah perawatan dilakukan dengan cermat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Klinik ini juga secara berkala melakukan penilaian terhadap penerapan SOP untuk memastikan bahwa standar yang ada selalu relevan dan terkini dengan kemajuan teknologi serta kebutuhan pasien. Hal ini membantu klinik Dental care untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik untuk setiap pasien yang berkunjung.

Pada buku peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang tulis oleh (Makmun, 2022) menyatakan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang akurat dan sesuai dengan yang ditawarkan sangat penting bagi pasien. Hal ini disebabkan oleh sifat layanan kesehatan yang tidak terstandarisasi, yang mengakibatkan hasilnya bervariasi. Oleh karena itu, konsistensi dan keakuratan dalam setiap tahap pelayanan menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa pasien menerima hasil yang sesuai harapan.

Daya Tanggap

Perawat di Klinik Dental care selalu berupaya memberikan pelayanan dengan kecepatan maksimal, terutama pada keadaan yang mendesak. Mereka memiliki tekad untuk menjamin semua pasien memperoleh penanganan yang efisien dan tepat, dengan fokus pada kenyamanan serta kesehatan gigi dan mulut pasien. Dengan komitmen yang tinggi, mereka siap mengatasi situasi darurat dengan sebaik-baiknya agar pasien merasa tenang dan percaya diri.

Di samping itu, Klinik Dental care juga menawarkan kemudahan untuk berkonsultasi melalui WhatsApp. Ini memungkinkan pasien untuk menerima informasi atau petunjuk terkait masalah kesehatan gigi mereka tanpa perlu hadir secara langsung di klinik. Layanan ini memberikan lebih banyak fleksibilitas bagi pasien, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan atau memerlukan jawaban cepat mengenai kondisi mereka.

Namun, di Klinik Dental care, kekurangannya staf perawat sering kali berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pada beberapa kesempatan, ketika tindakan medis diperlukan, perawat yang tersedia tidak dapat segera membantu karena tengah melayani pasien lain. Kondisi ini menggambarkan bahwa terbatasnya jumlah perawat dapat memengaruhi kemampuan klinik dalam memberikan perhatian maksimal kepada setiap pasien. Akibatnya, waktu yang dapat dialokasikan untuk perawatan menjadi terbatas, yang pada gilirannya dapat menurunkan kualitas layanan yang diterima pasien.

Jaminan

Dokter-dokter di Klinik Dental care memiliki sertifikat resmi yang diterima secara luas dan secara terus-menerus berusaha untuk meningkatkan keahlian mereka melalui workshop, pelatihan, dan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan dedikasi terhadap kualitas pelayanan, dokter-dokter ini memastikan mereka senantiasa mengikuti perkembangan terbaru di bidang kedokteran gigi. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan perawatan terbaik yang sesuai dengan standar medis yang berlaku. Selain itu, para perawat di klinik ini juga memiliki pendidikan keperawatan yang solid, sehingga mereka dapat memberikan dukungan optimal kepada pasien.

Klinik Dental care juga menjamin kualitas alat medis yang digunakan dengan mengganti perangkat yang sudah rusak dan melakukan pembaruan pada alat-alat yang sudah lama dipakai. Ini menunjukkan perhatian klinik terhadap keselamatan pasien dan efektivitas pengobatan. Selain itu, bahan sekali pakai hanya digunakan satu kali untuk menjaga kebersihan dan mencegah kontaminasi, bagian dari jaminan keselamatan pasien yang diberikan oleh klinik. Semua tindakan ini diambil untuk memastikan setiap pasien menerima perawatan yang aman, bersih, dan berkualitas tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Muhammad Fachri yang menyatakan bahwa Setiap kategori layanan memerlukan jaminan terkait kualitas pelayanan yang disediakan. Jaminan ini sangat tergantung pada komitmen yang diberikan oleh staf pelayanan, sehingga individu yang menerima layanan merasa puas dan percaya bahwa segala hal yang berkaitan dengan pelayanan telah diselesaikan dengan baik, sesuai dengan kecepatan, akurasi, kemudahan, kelancaran, dan standar yang ditawarkan.

Empati

Empati di Klinik Dental care sangat terlihat jelas dalam upaya mereka untuk selalu menjaga kenyamanan pasien. Klinik ini memahami betul bahwa perawatan gigi bisa menjadi pengalaman yang menegangkan bagi sebagian orang, oleh karena itu mereka fokus pada pendekatan yang membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang proses perawatan. Dengan menciptakan lingkungan yang nyaman dan penuh perhatian, pasien dapat merasa lebih tenang dan percaya diri.

Selain itu, staf di Klinik Dental care selalu berusaha untuk memastikan pasien merasa siap dan tidak cemas dengan prosedur yang akan dilakukan. Mereka secara rutin bertanya mengenai kesiapan pasien sebelum memulai perawatan, serta memberikan penjelasan yang jelas tentang langkah-langkah prosedur yang akan diambil. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian dan memberikan rasa aman, sehingga pasien bisa menjalani perawatan dengan lebih nyaman dan tanpa rasa takut

Bukti Fisik

Beberapa pasien memberikan feedback mengenai kekurangan yang ada di Klinik Dental care, khususnya mengenai ruang tunggu yang terasa sempit dan tidak nyaman, terutama saat banyak pasien menunggu untuk perawatan. Ruangan yang tidak memadai bisa menimbulkan rasa tidak nyaman, seperti kesan sempit atau kurangnya tempat untuk bergerak, yang dapat berdampak pada kenyamanan keseluruhan pasien. Hal ini menjadi tantangan utama bagi klinik, karena ruang tunggu yang cukup sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang tenang dan nyaman bagi pengunjung. Dengan bertambahnya jumlah pasien, penting bagi klinik untuk segera menemukan cara untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan fasilitas ini.

Menurut lisna pada penelitiannya menyatakan bahwa dampak dari bukti fisik yang baik terhadap kepuasan pasien yaitu menunjukkan suatu hubungan yang positif dan berarti. Semakin positif persepsi pasien tentang bukti yang ada, semakin tinggi kepuasan yang mereka rasakan. Di sisi lain, jika pasien memiliki penilaian yang negatif atau kurang baik terhadap bukti fisik tersebut, maka kepuasan akan mengalami penurunan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat maka dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan oleh klinik dental care sudah baik. Menurut dari hasil indikator realibilitas, jaminan, dan empati, dapat disimpulkan baik karena klinik tersebut dokternya sudah memiliki sertifikasi kemampuan dan izin praktek dan perawat di klinik ini juga memiliki latar belakang pendidikan yang baik di bidang perawatan. Dokter dan staff selalu memastikan pasien merasa dihargai dan merasa nyaman dengan sikap yang diberikan dengan menanggapi keluhan dengan terbuka. sehingga pasien merasa puas terhadap tindakan perawatan yang dilakukan

Berdasarkan Indikator daya tanggap klinik dental care masih kurang maksimal dikarenakan masih ada waktu dimana proses tindakan perawatan tidak dibantu oleh perawat karena sedang menangani pasien yang lain. Dan juga berdasarkan Bukti fisik yaitu prasarana di klinik Dental care masih kurang memadai yang mana tempat ruang tunggu yang sempit dapat mempengaruhi kenyamanan pasien.

Setelah memperoleh hasil, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak Klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat, dengan Menambahkan staff perawat dan Melakukan peningkatan keterampilan pada staff dan perawat di klinik Dental care Cihanjuang Parongpong Bandung Barat guna mengurangi beban kerja perawat yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan, dan menghindari penundaan dalam penanganan pasien Membuat sistem jadwal yang memungkinkan rotasi perawat secara lebih adil dan merata.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alfina T. A., (2019), Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019
- Andi Riska Aprilia, A. S. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi dan Mulut Swasta Kota Makassar. *Journal Off Muslim Community Health (JMCH)*, 102-115.
- Antonius Rino Vanchapo, M. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tangerang: Tata mutiara hidup indonesia.
- aulia. (2023, April 01). Teknik Analisis Data: Pengertian, Jenis dan Cara Memilihnya. Diambil kembali dari [uptjurnal.umsu.ac.id: https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/](https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/)
- Aulia, T. (2023). Teknik Analisis Data: Pengertian, Jenis dan Cara Memilihnya. *UPTJurnal*.
- Aulia, T. (2023, April 1). Teknik Analisis Data: Pengertian, Jenis dan Cara Memilihnya. Diambil kembali dari [uptjurnal.umsu.ac.id: https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/](https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/)
- Cici Afriani, (2023), Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Di Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta,
- Cut Rohana Sofyana, J. H. (2020). Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poli Klinik Gigi Dan Mulut Di Rsud Tgk Chik Ditiro Sigli . *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2, 1221-1235.
- Feny Rita Fiantika, M. W. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Padang: Global Ekskutif Teknologi.
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Makasar: Media nusa creative.
- Harahap, N. (2020). Penelitian Kualitatif. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Makmun, D. d. (2022). Armanto Makmun. Yogyakarta: Nas Medika Indonesia.
- Meylita, F. S., (2022), Hubungan Kualitas Pelayanan Kehatan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit santa elsaabeth Medan
- Miska (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan sosial kesehatan pada rumah sakit pendidikan unhas makassar
- Nadia Hendra Pratama, A. G. (2023). Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama . *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1812-1818.
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Medan: Harfa Creative.
- Nirma Yunita, N. H. (2023). Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online. CV. Science Techno Direct.
- Rangkuti. (2024, November 24). Teknik-Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian: Panduan Lengkap untuk Peneliti. Diambil kembali dari [fahum.umsu.ac.id: https://fahum.umsu.ac.id/blog/teknik-teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-panduan-lengkap-untuk-peneliti/](https://fahum.umsu.ac.id/blog/teknik-teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-panduan-lengkap-untuk-peneliti/)
- Rangkuti, M. (2024). Teknik-Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian: Panduan lengkap untuk peneliti. Fahum Umsu.

- Sukma Muhammad, I. S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 197-210.
- Vika Rosa, (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar.
- Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian*. Batam: Insania .
- Winda Devie Savira, W. S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong . *Jurnal Stiatabalong*, 749-762.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran pendidikan agama islam di MAN 1 Medan. *Jurnal UMSU*, 147-153.