

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI

Description of Patient Satisfaction with Dental and Mouth Services at Poli Gigi

Maulina Arum^{1*}

¹Dinas Kesehatan Kota Cirebon, Cirebon, Indonesia

*Email: maulinaarum80@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is a response to fulfilling consumer needs. This is related to the assessment that the product or service itself provides a level of satisfaction where this level of fulfillment can be more or less. The purpose of this study was to obtain an overview of patient satisfaction with dental and oral services at the Dental Clinic of the Kepuh Health Center, Cirebon Regency. The research method uses descriptive research, namely to determine patient satisfaction at the Kepuh Health Center Dental Clinic. The research was conducted in April and May 2015 at the Dental Clinic of the Kepuh Health Center, Cirebon Regency. The population in this study were patients who visited the Dental Clinic at the Kepuh Health Center in Cirebon Regency who had received dental and oral health services. The sampling technique used was accidental sampling, so that a sample of 67 respondents was obtained. The results of measurements of time satisfaction and service rates show that patients are satisfied. The measurement results of the service mechanism, the patient is satisfied. The results of measurements of the services of health workers in providing health services, the average patient is satisfied. As well as the results of measurements of facilities and infrastructure, patients are satisfied.

Keywords: dental health services, satisfaction level

ABSTRAK

Kepuasan adalah respons pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal itu terkait penilaian bahwa produk atau jasa sendiri memberikan tingkat kepuasan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kepuh. Penelitian dilakukan pada bulan April dan Mei 2015 di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berupa accidental sampling, sehingga diperoleh sampel sebanyak 67 responden. Hasil pengukuran terhadap kepuasan waktu dan tarif pelayanan, menunjukkan pasien merasa puas. Hasil pengukuran terhadap mekanisme pelayanan, pasien merasa puas. Hasil pengukuran terhadap pelayanan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan, rata-rata pasien merasa puas. Serta hasil pengukuran terhadap sarana dan prasarana pasien merasa puas.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan gigi, tingkat kepuasan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.¹

Untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi yang optimal maka dalam memberikan pelayanan kesehatan baik di puskesmas maupun rumah sakit, para petugas kesehatan khususnya perawat gigi harus memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam hal ini Puskesmas harus melakukan pelayanan kesehatan yang optimal agar pasien ingin datang untuk menerima pelayanan kesehatan dari Puskesmas.²

Desa Kepuh dengan jumlah penduduk pada tahun 2014 sebanyak 5.756 jiwa terdiri dari laki-laki sebanyak 2.729 orang dan perempuan sebanyak 3.027 orang. Puskesmas Kepuh terletak Jl. Ki Ageng Tepak No. 147 Desa Semplo Kecamatan Palimanan Kabupaten Cirebon. Di Puskesmas UPT Kepuh dilayani oleh 1 Dokter Gigi dan 2 Perawat Gigi dengan peralatan dan obat-obatan yang cukup lengkap, sehingga Puskesmas Kepuh dapat memberikan pelayanan pencabutan gigi

sulung maupun gigi dewasa; penambalan, baik penambalan sementara dan tetap serta konsultasi masalah kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Nurul, 2007) dengan jumlah 60 responden mengenai kepuasan pasien yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan didapatkan hasil yang meliputi dimensi reliability (kehandalan) 60,82% merasa puas 35,82 % merasa tidak puas dan sisanya abstain; dimensi responsiveness (daya tangkap) 81,1% merasa puas 18,9% merasa tidak puas; dimensi assurance (jaminan) 64,1% merasa puas 32,45% merasa tidak puas dan sisanya abstain serta pada dimensi empathy (empati) 73,35% merasa puas dan 26,65% merasa tidak puas.³

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimalnya satu kali setahun dan dapat digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹¹

Kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal itu terkait penilaian bahwa produk atau jasa sendiri memberikan tingkat kepuasan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan tiap orang bersifat subjektif karena setiap orang memiliki latar belakang dan tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan mutu pelayanan yang mengarah pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Sehingga mutu pelayanan sendiri hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan terlebih dahulu suatu penilaian.⁴

Dengan melihat latar belakang tersebut dapat disimpulkan permasalahan yang ada adalah Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gigi dan

Mulut di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon.

Tujuan dari penelitian ini diketahuinya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon Tahun 2015

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang merupakan penelitian untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai populasi yang akan diteliti.¹² Keadaan yang akan di gambarkan adalah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon. Penelitian dilakukan pada bulan April dan Mei 2015 di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada bulan April dan Mei 2015. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Poli Gigi Puskesmas Kepuh yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kriteria inklusi yaitu berusia minimal 14 tahun dan bersedia untuk diwawancarai.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan berupa *accidental sampling*. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara mengambil responden yang tersedia (Notoatmodjo, 2005)¹³, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

N : Besar populasi

n : Besar Sampel

d : Tingkat presisi yang dikehendaki ($d=0,1$)

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,1)^2}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$n = 66,67 \text{ (dibulatkan menjadi 67)}$$

Sehingga di dapatkan sampel yaitu sebanyak 67 orang

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan lembar wawancara dan akumulasi jawaban dari lembar wawancara tersebut merupakan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Lembar wawancara yang telah terisi kemudian dikumpulkan. Analisa data dilakukan dengan menggunakan program komputer dan dimasukkan dalam bentuk excel, sehingga terlihat gambaran distribusi frekuensi dan prosentase dari variable dengan mengelompokan jawaban berdasarkan kriteria sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas serta disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi

HASIL

Penelitian dilakukan pada bulan April sampai dengan Mei 2015 yang bertempat di Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon dengan jumlah responden sebanyak 67 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara mewawancarai responden untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Sebelumnya, responden diberikan informasi terlebih dahulu mengenai tujuan dari penelitian serta *inform consent* sebagai bukti bahwa responden bersedia untuk dijadikan subjek penelitian.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan rentan skor kriteria status kepuasan responden yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi berikut.

Tabel 1. Kepuasan Responden Terhadap Waktu dan Tarif Pelayanan Kesehatan

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1	Waktu tunggu pelayanan	2	2,98	45	67,16	15	22,39	4	5,97		
2	Tingkat kewajaran biaya	10	14,92	48	71,64	9	13,43					67	100
	Rata-rata		8,95		69,4		17,91		2,98				

Tabel 2. Kepuasan Responden Terhadap Mekanisme Pelayanan

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1	Kemudahan prosedur	5	7,46	50	74,63	12	17,91				
2	Informasi pelayanan	2	2,98	49	73,13	12	17,91					67	100
3	Sosialisasi persyaratan tentang pelayanan	7	10,44	52	77,61	8	11,94					67	100
4	Sikap tanggap saat melayani kepentingan masyarakat	5	7,46	51	76,11	9	13,43					67	100
	Rata-rata		7,08		75,37		15,29						

Tabel 3. Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1	Profesionalisme	4,2	6,3	51,2	76,5	11	16,4	0,7	0,5		
2	Kepribadian	7,7	11,4	50	74,6	9	13,4	0,3	0,2			67	100
	Rata-rata		8,9		75,5		14,9		0,3				

Tabel 4. Kepuasan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1	Peralatan kesehatan gigidan mulut	6	8,95	41	61,19	17	25,37	3	4,47		
2	Fasilitas ruangtunggu	4	5,97	53	79,10	10	14,92					67	100
3	Keamanan dan kenyamanan tempat pelayanan	3	4,47	54	80,59	11	16,41					67	100

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		4	Kebersihan fasilitas Puskesmas	2	2,98	46	68,65	16	22,38	3	4,47		
	Rata-rata		5,59		71,82		19,27		2,23				

Pada **Tabel 1** mengenai kepuasan pasien terhadap waktu dan tarif pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diperoleh dari 67 responden (100%) sebanyak 69,4% merasa puas dan sebanyak 2,98% merasa tidak puas. Sebagian besar responden merasa tidak puas akan waktu tunggu pelayanan.

Kemungkinan penyebab dari responden yang merasa tidak puas akan waktu tunggu pelayanan dikarenakan komunikasi kedua belah pihak yang kurang berkelanjutan sampai waktu yang telah disepakati, keinginan pasien yang segera ingin mendapatkan pelayanan kesehatan serta tindakan perawatan yang diterima pasien berbeda-beda sehingga menentukan lama tidaknya waktu tunggu pasien.

Jawaban responden terhadap kepuasan mekanisme dan prosedur pelayanan pada **Tabel 2** yang diperoleh dari 67 responden (100%) sebanyak 75,37 % responden merasa puas akan mekanisme pelayanan kesehatan di Poli Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon.

Pada **Tabel 3** peneliti mengelompok jawaban yang sudah didapat dari pertanyaan dalam proses wawancara terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan kedalam aspek profesionalisme dan aspek kepribadian. Aspek Profesionalisme dapat dilihat pada pertanyaan nomor 3, 4, 6, dan 7. Sedangkan aspek Kepribadian dapat dilihat pada pertanyaan nomor 1, 2, dan 5 dimana kedua pertanyaan pada aspek tersebut sudah terlampir dalam lampiran.

Rata-rata jawaban responden terhadap aspek profesionalisme dan aspek kepribadian petugas yang

diperoleh dari 67 responden (100%) sebanyak 75,5% merasa puas dan 0,3% merasa tidak puas. Rasa ketidakpuasan yang dialami responden terhadap pelayanan tenaga kesehatan kemungkinan disebabkan oleh kondisi psikis responden yang datang ke Poli Gigi tersebut akan rasa sakit yang di alaminya.

Jawaban responden terhadap kepuasan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan pada **Tabel 4** yang diperoleh dari 67 responden (100%) rata-rata sebanyak 71,82% responden merasa puas dan 2,23% merasa tidak puas. Rasa ketidakpuasan yang didapat tersebut berasal dari kelengkapan peralatan kesehatan gigi yang menunjang dan kebersihan fasilitas Puskesmas.

PEMBAHASAN

1. Waktu dan Tarif Pelayanan

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, orientasi Poli Gigi Puskesmas Kepuh diarahkan kepada kepuasan pasien, berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Dimensi penelitian kepuasan pasien pada penelitian ini berdasarkan 4 dimensi yaitu, waktu dan tarif pelayanan, mekanisme pelayanan, pelayanan tenaga kesehatan serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban dari hasil wawancara terhadap kepuasan waktu dan tarif pelayanan menunjukkan 69,4% merasa puas. Namun terdapat 2,98%

merasa tidak puas terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap waktu dan tarif pelayanan memiliki persamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana, 2019 bahwa waktu tunggu merupakan rata-rata jawaban dari responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan gigi dan mulut. Kondisi demikian tercipta dikarenakan komunikasi kedua belah pihak yang kurang berkelanjutan sampai waktu yang telah disepakati, keinginan pasien yang segera ingin mendapatkan pelayanan kesehatan serta tindakan perawatan yang diterima pasien berbeda-beda sehingga menentukan lama tidaknya waktu tunggu pasien.⁶

Komunikasi yang efektif dalam hal ini sangatlah berpengaruh dan dapat menimbulkan pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap serta hubungan yang baik. Disamping itu menurut penelitian yang dilakukan Marlof, 1994 yang dikutip oleh Kurniawan dan Richard, waktu merupakan unit terbaik untuk mengukur penampilan sebuah organisasi dan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas organisasi. Oleh karena itu waktu tunggu dapat mengubah citra suatu organisasi dan dapat meningkatkan mutu secara menyeluruh.⁵

Namun dalam hal lain besarnya tingkat kepuasan pasien terhadap waktu dan tarif pelayanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa pengelolaan di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon cukup baik karena harapan responden sudah terpenuhi.

2. Mekanisme Pelayanan

Hasil penelitian pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan jawaban dari hasil wawancara terhadap mekanisme pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa responden merasa puas. Kepuasan responden tersebut didapat dari aspek kemudahan prosedur, kesesuaian informasi

pelayanan yang dibutuhkan responden, sosialisasi persyaratan pelayanan serta sikap tanggap petugas administrasi saat melayani kepentingan masyarakat.

Menurut Tjiptono, 2006 kepuasan dari seseorang merupakan ekspresi perasaan senang setelah membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Dalam hal ini aspek yang sudah terpenuhi dalam mekanisme pelayanan kesehatan tersebut guna mewujudkan mutu layanan prima. Hal tersebut terkait pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.⁷

3. Pelayanan Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap profesionalisme petugas yaitu 76,5% serta kepribadian petugas 74,6%. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kepribadian petugas dapat menimbulkan suatu kepercayaan dan kenyamanan terhadap pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Kepuh.

Namun dari kedua aspek tersebut terdapat 2,23% responden yang merasa tidak puas akan Pelayanan Tenaga Kesehatan yang diterimanya. Hal tersebut dimungkinkan terjadi karena kondisi psikis responden yang datang ke Poli Gigi tersebut akan rasa sakit yang di alaminya sehingga memengaruhi kepuasan responden tersebut.⁸

Dalam hal ini penting adanya komunikasi terapeutik yang harus dilakukan petugas. Menurut Purwanto 1994 yang dikutip Hedyanti dan Chaerudin 2011 dalam komunikasi yang dilakukan petugas tersebut harus direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.⁹

Menurut Notoatmodjo, 2012 komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan tersebut memiliki tujuan adanya perubahan perilaku kesehatan

masyarakat sehingga selanjutnya masyarakat yang sehat tersebut akan berpengaruh kepada meningkatnya derajat kesehatan masyarakat. Makin baik hubungan yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien, pasien akan cenderung puas akan pelayanan yang diterimanya.¹⁰

4. Sarana dan Prasarana

Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana rata-rata responden merasakan puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap sarana dan prasarana yaitu 71,82% namun 2,23% responden merasa tidak puas.

Dalam hal ini peneliti memfokuskan rasa ketidakpuasan yang dialami responden terhadap sarana dan prasarana terutama terhadap kebersihan fasilitas toilet yang dimiliki oleh Puskesmas Kepuh. Kemungkinan penyebab rasa ketidakpuasan tersebut disebabkan karena kurangnya kontrol dari petugas bagian kebersihan. Hal ini juga didorong oleh kondisi letak geografis Puskesmas yang berdekatan dengan sawah serta ketersediaan air yang kurang dan kotor. Oleh karena itu, kontrol petugas kebersihan serta usaha pengadaan air bersih bagi fasilitas toilet sangat berperan dalam hal ini.

Perasaan puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dalam memanfaatkan sarana dan prasarana di Poli Gigi Puskesmas Kepuh merupakan ekspresi perasaan senang atau kecewa dari seorang yang membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.⁷

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan pasien yang dilakukan di Poli Gigi Puskesmas Kepuh Kabupaten Cirebon terhadap 67 responden diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan terhadap waktu dan tarif pelayanan kesehatan gigi dan mulut didapatkan hasil 69,4% merasa puas,

terhadap mekanisme pelayanan kesehatan gigi dan mulut didapatkan hasil 75,37 % merasa puas, terhadap pelayanan tenaga kesehatan gigi dan mulut didapatkan hasil 75,5% merasa puas, terhadap sarana dan prasarana pelayanan tenaga kesehatan gigi dan mulut didapatkan hasil 71,82% merasa puas.

DAFTAR RUJUKAN

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38744/uu-no-36-tahun-2009>. Diakses 5 Oktober 2014.
2. Muninjaya G. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2004.
3. Fajri UN. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang Diberikan oleh Mahasiswa Tingkat III di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Bandung Tahun 2007*. Bandung: Poltekkes Kemenkes Bandung, Jurusan Keperawatan Gigi; 2007.
4. Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
5. Kurniawan F, Hardeka N, Richard D, Selvia. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. Kediri: STIKes RS Baptis Kediri; 2012. <http://stikesbaptis.ac.id>. Diakses 29 Juni 2015.
6. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. 2019.
7. Tjiptono F. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI; 2001.
8. Rahmayanty N. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2012.
9. Hedyanti S, Chaerudin D, Ridwan. *Komunikasi Terapeutik*; 2011.

10. Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
11. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenpan RB; 2014.
12. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2005.