



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 8004-8022

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Studi Survei di Rumah Sakit Surakarta)

Hendri Andrian^{1✉}, Teguh Nurhadi Suharsono², Ety Sofia Mariati Asnar³, Taufan Nugroho⁴,
Farida Yuliaty⁵

Pascasarjana Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit,

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: hendriandrian48@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kinerja dokter gigi pada Rumah Sakit Surakarta Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian analisis deskriptif terhadap mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kinerja dokter gigi responden memberikan penilaian baik, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, model analisis jalur menunjukkan nilai koefisien jalur antar variabel bernilai positif dan nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($68,6\% > 55,9\%$), artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu memediasi variabel mutu pelayanan kesehatan dengan variabel kinerja dokter gigi. Nilai koefisien korelasi 0,967 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 94,3 %, menunjukkan variasi pengaruh variabel mutu pelayanan kesehatan dan variabel kepuasan pasien terhadap variabel kinerja dokter gigi cukup besar. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), variabel mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($9,475 > 1,99$), variabel mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap variabel kinerja dokter gigi, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($35,868 > 1,99$), secara langsung variabel mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja dokter gigi, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($10,630 > 1,99$), dan secara tidak langsung variabel mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja dokter gigi melalui variabel kepuasan pasien, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($9,161 > 1,99$), hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan adanya implikasi variabel mutu pelayanan kesehatan dan variabel kepuasan pasien terhadap kinerja dokter gigi.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kinerja Dokter Gigi, Mutu Pelayanan Kesehatan*

Abstract

This study aims to analyze the quality of health services, patient satisfaction and dentist performance at Hospital Surakarta. This study uses a quantitative approach. The sample in this study amounted to 91 respondents. Data analysis used descriptive analysis and verification analysis using path analysis. The results of the descriptive analysis of the quality of health services, patient satisfaction and dentist performance of respondents gave a good assessment, there were still some shortcomings that must be considered for improvement. Meanwhile, the results of the verification study, the path analysis model showed that the path coefficient value between variables was positive and the indirect influence path coefficient value was greater than the direct influence ($68.6\% > 55.9\%$), meaning that the patient satisfaction variable as an intervening variable was able to mediate the health service quality variable with the dentist performance variable. The correlation coefficient value of 0.967 indicates a strong relationship between variables and the determination coefficient value (R^2) of 94.3%, indicating that the variation in the influence of the health service quality variable and the patient satisfaction variable on the dentist performance variable is quite large. The results of the statistical hypothesis for the t-test (partial), the variable of health service quality has a positive and significant effect on the variable of patient satisfaction, because $t\text{-count} > t_\alpha$ ($9.475 > 1.99$), the variable of health service quality has a positive effect on the variable of dentist performance, because $t\text{-count} > t_\alpha$ ($35.868 > 1.99$), directly the variable of health service quality has a positive and significant effect on the variable of dentist performance, because $t\text{-count} > t_\alpha$ ($10.630 > 1.99$), and indirectly the variable of health service quality has a positive effect on the performance of dentists through the variable of patient satisfaction, because $t\text{-count} > t_\alpha$ ($9.161 > 1.99$), the overall results of the study indicate the implications of the variable of health service quality and the variable of patient satisfaction on the performance of dentists.

Keywords: *Patient Satisfaction, Dentist Performance, Quality of Health Services*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Aditama, 2017). Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Afrida, 2019). Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, (Kemenkes RI, 2024).

Peran Rumah Sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal Rumah Sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah

Copyright @ Hendri Andrian, Teguh Nurhadi Suharsono, Ety Sofia Mariati Asnar, Taufan Nugroho,

Farida Yuliaty

sakit mempunyai fungsi sebagai berikut yaitu 1) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 2) memelihara dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna. 3) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan. 4) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah Sakit yang dikelola oleh swasta berbasis pelayanan medik gigi memiliki berbagai latar belakang pasien yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya sehingga fasilitas penunjang yang disediakan harus disesuaikan. Hal tersebut menyebabkan adanya pengelompokan untuk setiap pelayanan untuk menimbulkan rasa nyaman bagi pasien serta mengurangi resiko penyebaran penyakit. Pasien dengan resiko penyebaran penyakit rendah dan biasanya membutuhkan perawatan gigi untuk kecantikan dan memperbaiki penampilan dikelompokkan pada pelayanan dental estetika. Pelayanan dental estetika melingkupi antara lain pelayanan spesialis orthodonti, periodonti, dan prosthodonti. Untuk pasien dengan resiko penyebaran penyakit tinggi dan memiliki kriteria sebagai penyakit gigi dan mulut dikelompokkan pada pelayanan gigi medis spesialis. Pelayanan gigi medis spesialis melingkupi antara lain pelayanan spesialis bedah mulut, penyakit mulut, dan konservasi gigi. Pada pasien anak dikelompokkan pada pelayanan medik dan medik gigi spesialis anak yang melingkupi pelayanan pedodonti dan pediatri yang dilengkapi dengan kebutuhan untuk anak serta penunjang bagi kegiatan anak. RS juga menyediakan unit pelatihan bagi mahasiswa ko-ass dengan bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Gigi, serta secara tidak langsung memberikan alternatif pemilihan pelayanan medis gigi dasar yang lebih murah bagi pasien. Desain RS juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan pasien dan pengunjung RS yang merupakan kerabat pasien dengan menyediakan sarana pelayanan medis dengan fasilitas modern dan desain ruang perawatan yang nyaman, serta sarana penunjang non medis seperti area ruang tunggu yang cozy disertai dengan area komersial seperti kafe dan toko yang menjual aksesoris untuk dental estetika sebagai sumber penghasilan sampingan bagi rumah sakit.

Rumah Sakit Surakarta Surakarta merupakan satu-satunya rumah sakit gigi swasta di Surakarta yang selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan prima dan terjangkau kepada masyarakat serta memiliki daya saing dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat. Berdasarkan data perkembangan pasien dari tahun 2022-2024 yaitu:

Tabel 1.1 Perkembangan Pasien Rumah Sakit Surakarta Surakarta

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 (Januari-September) |
|---------------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| Jumlah Pasien | 1.102 | 1.267 | 1.421 | 974 |

Sumber: Data Sekunder (2021, 2022, 2023, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah pasien disetiap tahunnya maka perlu ditingkatkannya baik dari aspek mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hubungan antara RS selaku produsen jasa pelayanan kesehatan dengan pasien selaku konsumen sangat berbeda dibandingkan dengan hubungan antara produsen dengan konsumen diluar bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan jalinan hubungan antara pasien sebagai konsumen dengan RS sebagai produsen pelayanan kesehatan memiliki beberapa ciri yang khas dari pelayanan kesehatan yang sangat spesifik yang tidak dimiliki oleh bidang lain. Perlunya meningkatkan pelayanan terutama dalam aspek mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Menurut Parlupi (2020) untuk mengatasi perbedaan tersebut selayaknya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Hal ini berkaitan dengan kinerja pegawai, dokter dan elemen rumah sakit. Studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Surakarta Surakarta berdasarkan jumlah pegawai yaitu :

Tabel 1.2 Data Pegawai Rumah Sakit Surakarta Tahun 2024

| No. | Unit Kerja | Jumlah |
|-----|----------------------------|--------|
| 1. | Dokter Umum | 2 |
| 2. | Dokter Gigi Umum | 8 |
| 3. | Dokter Gigi Spesialis | 22 |
| 4. | Perawat | 10 |
| 5. | Paramedis Non Perawat | 15 |
| 6. | Admin Non Tenaga Kesehatan | 30 |

| | |
|-------|----|
| Total | 87 |
|-------|----|

Sumber: Data Sekunder (2024)

Data tabel 1.2 menjelaskan bahwa dari total sumber daya yang dimiliki Rumah Sakit perlu di evaluasi kembali apakah sesuai rasio jumlah pasien. Tenaga kesehatan sebagai pemberi perawatan sangat mempengaruhi kinerja yang berdampak pada mutu layanan kesehatan serta kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pasien terhadap instansi Rumah Sakit. Masalah utama pada Rumah Sakit yaitu terkait dengan penyediaan dan pemberian pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang komprehensif, menjaga kepercayaan pasien, dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien selalu meningkat. Hal tersebut penting sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dokter gigi, mutu pelayanan, meningkatkan reputasi Rumah Sakit, memenangkan persaingan di industri kesehatan, menjaga kelangsungan hidup Rumah Sakit, dan pengembangan teknologi kesehatan.

Kinerja dokter gigi adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi dan dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (Suprihatin, 2014). Hasil kinerja itu baik atau tidak dapat dilihat dari apakah hasil kinerja tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen. Kinerja dokter memiliki arti usaha dokter dalam menyembuhkan pasien dengan kemampuan dan keterampilan yang dia miliki dalam periode tertentu dengan syarat yang telah ada. Kinerja dokter dapat dinilai dari berbagai sumber diantaranya rekam medik, survey pasien, laporan kinerja rumah sakit dan data administrasi. Kinerja dokter gigi mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh studi pendahuluan kepada responden yaitu :

Tabel 1.3 Studi Pendahuluan

| No | Variabel | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik |
|----|------------------------------|-------------|------|------------|
| 1 | Mutu Pelayanan Kesehatan (X) | 8% | 12% | 80% |
| 2 | Kepuasan Pasien (Y) | 5% | 15% | 80% |
| 3 | Kinerja Dokter Gigi (Z) | 5% | 20% | 75% |

Sumber: Data Primer (2024)

Data tabel 1.3 menjelaskan bahwa kinerja dokter gigi, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien masih belum sepenuhnya sangat baik. Maka masih perlu di evaluasi dan ditingkatkan dari segala aspek. Sedangkan kinerja dokter gigi, mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga bagi rumah sakit, karena jika pasien merasa puas mereka akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai ukuran seberapa bahagia pasien terhadap pelayanan kesehatannya. Meskipun "kepuasan pasien" dan "pengalaman pasien" terkadang digunakan secara bergantian, keduanya sebenarnya merupakan dua konsep yang berbeda. Pengalaman pasien didasarkan pada apa yang harus terjadi selama konsultasi dan apakah hal tersebut benar-benar terjadi, sedangkan kepuasan pasien didasarkan pada apakah harapan pasien terhadap apa yang seharusnya terjadi terpenuhi. Dengan kata lain, kita perlu memenuhi harapan pasien serta memberikan pengalaman medis yang sehat (Utomo, 2018). Kepuasan pasien menjadi penting selama kita memberikan perawatan medis yang baik karena dapat menghasilkan loyalitas pasien, hasil klinis yang lebih baik, kepatuhan pasien, dan lebih sedikit tuntutan malpraktik medis (Hartono, 2013).

Menurut Kemenkes RI (2024) mutu pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Utomo, 2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Wijono, 2015).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberikan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien (Pohan, 2016). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan di dalam keakuratan tingkat kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Menurut penelitian menjelaskan bahwa hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kinerja dokter menunjukkan bahwa dokter gigi memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama. Persepsi responden terhadap variabel mutu menunjukkan bahwa dokter gigi memberikan mutu pelayanan yang cukup baik kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama (Nurul, 2022). Persepsi responden terhadap

variabel kepuasan menunjukkan bahwa pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan di poli gigi klinik pratama.

Tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator mutu pelayanan kesehatan (Natassa, 2019). Selaras bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif, maka hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif abstrak atau kurang eksak. Para ahli telah banyak mengembangkan model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengkuantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena (dimensi keperibadian, sikap, atau perilaku) agar lebih mudah dipahami. Sementara itu, bagi pemberi pelayanan kesehatan (provider) mengaitkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan ketersediaan peralatan, prosedur kerja atau protokol, kebebasan profesi dalam setiap melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana keluaran (*outcome*) atau hasil layanan kesehatan itu. Selain itu di dukung juga oleh data jumlah sumber daya pegawai di Rumah Sakit Surakarta menjadi faktor terkait dengan pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil dari kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan atau target yang telah ditetapkan. Pada praktik kedokteran gigi, penatalaksanaan kinerja merupakan unsur penting untuk menunjang keberhasilan dari praktik kedokteran gigi yang dilakukan. Dalam hal ini, pada praktik kedokteran gigi perlu dilakukan pengukuran kinerja untuk mengevaluasi apakah kinerja yang dilakukan sudah berhasil mencapai tujuan maupun target yang ditetapkan (Nasihah, 2015).

Rumah Sakit Surakarta Surakarta masih terus melakukan pengembangan dan peningkatan dari pelayanan, mutu dan harapan pasien. Rumah Sakit Surakarta memiliki visi yang Islami dan Berstandar Pelayanan Kelas Dunia. Hal ini sesuai dengan misinya yaitu menyelenggarakan pelayanan berstandar kelas dunia menggunakan sumber daya yang profesional dan terintegrasi dalam manajemen pelayanan yang Islami. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat serta pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi yang menunjang pelayanan paripurna. Sehingga sesuai dengan misinya perlu meningkatkan bagaimana kinerja dokter gigi, mutu pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien. sakit. Berdasarkan uraian-uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti "*Analisis Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Surakarta*"

METODE PENELITIAN

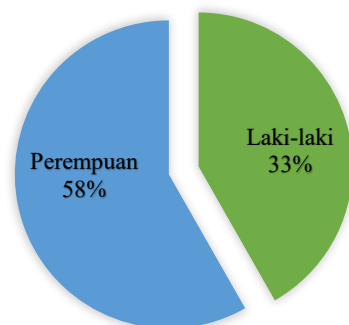
Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Penelitian ini dimulai pada 18 April 2025 sampai 05 Mei 2025. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 30 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu mutu pelayanan kesehatan (X), kepuasan pasien (Y), dan kinerja dokter gigi (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir dan usia. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 91 responden.

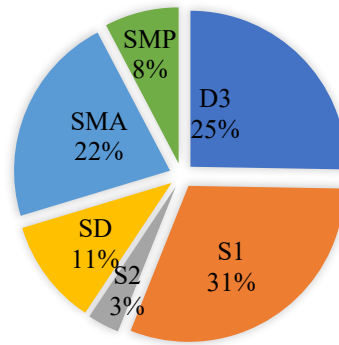
Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa komposisi jenis kelamin responden hampir sama namun proporsi perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu sebesar 58%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki proporsi sekitar 33%. Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 91 orang terdapat lebih banyak perempuan sebanyak 58 orang atau 63,74%. dibanding laki-laki sebanyak 33 orang atau 36,26%.

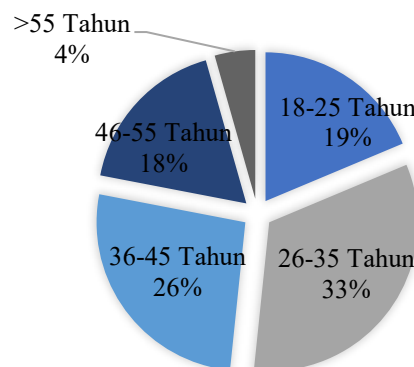
Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir S1 dengan persentase sekitar 31%. Kemudian sekitar 25% memiliki pendidikan terakhir D3. Sementara itu yang memiliki pendidikan rendah hanya sekitar 11%.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Umur



Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa komposisi usia responden mayoritas berada berusia 26 - 35 tahun dengan proporsi sekitar 33%. Usia paling banyak kedua adalah yang berusia 36 – 45 tahun dengan proporsi sekitar 26%. Dengan demikian artinya sebagian besar merupakan responden yang berusia antara 26 tahun hingga 35 tahun.

Analisis Deskriptif

Tabel 4. Mutu Pelayanan Kesehatan

| Variabel | Total Skor | Rata-Rata | Kategori |
|--------------------------|------------|-----------|----------|
| Mutu Pelayanan Kesehatan | 3.589 | 3.94 | Baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 10 pernyataan adalah 3.589. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3.589 atau 3.94. Dengan demikian mutu pelayanan kesehatan berada pada kategori baik.

Tabel 5. Kepuasan Pasien

| Variabel | Total Skor | Rata-Rata | Kategori |
|----------|------------|-----------|----------|
| Motivasi | 3.784 | 4.16 | baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 10 pernyataan adalah 3.784. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3.784 atau 4.16. Dengan demikian kepuasan pasien berada pada kategori baik.

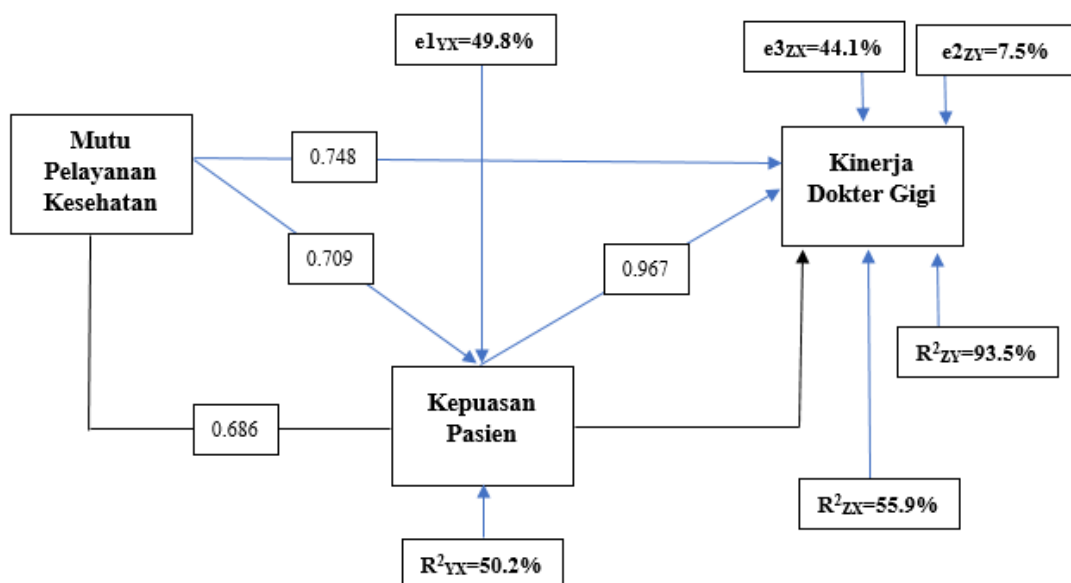
Tabel 6. Kinerja Dokter Gigi

| Variabel | Total Skor | Rata-Rata | Kategori |
|--------------------------|------------|-----------|----------|
| Mutu Pelayanan Kesehatan | 3.593 | 3.95 | Baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 10 pernyataan adalah 3.593. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3.593 atau 3.95. Dengan demikian kinerja dokter gigi berada pada kategori baik.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 1 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Diperoleh p-value sebesar 0.000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ dan t hitung lebih besar dari 1.99. Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Dokter Gigi

Diperoleh p-value sebesar 0.000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ dan t hitung lebih besar dari 1.99. Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pasien terhadap Kinerja dokter gigi. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Pasien terhadap Kinerja dokter gigi dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Dokter Gigi

Diperoleh p-value sebesar 0.000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ dan t hitung lebih besar dari 1.99. Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kinerja dokter gigi. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kinerja dokter gigi dapat diterima.

Pengaruh Tidak Langsung Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Dokter Gigi Melalui Kinerja Dokter Gigi

| Input: | | Test statistic: | p-value: | |
|--|--------|--|------------|---|
| t_a | 9.475 | Sobel test: | 9.160761 | 0 |
| t_b | 35.868 | Aroian test: | 9.15743474 | 0 |
| | | Goodman test: | 9.16409088 | 0 |
| <input type="button" value="Reset all"/> | | <input type="button" value="Calculate"/> | | |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 9.161. Jika $\alpha = 0.05$ maka t tabel = 1.99. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t hitung 9.161 lebih besar dari t tabel 1.99 dengan tingkat signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien mampu memediasi

hubungan antara Mutu pelayanan kesehatan dengan Kinerja dokter gigi. Dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima dan jenis mediasi Kepuasan pasien adalah *partial mediation*, dimana baik ada Kepuasan pasien maupun tidak ada Mutu pelayanan kesehatan tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja dokter gigi.

Tabel 7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

| Variabel | Koef Jalur | Pengaruh | |
|--|------------|------------------------------|------------------------------|
| | | Langsung | Tidak Langsung |
| Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan | 0.709 | $0.709 \times 0.709 = 0.502$ | |
| Mutu pelayanan kesehatan terhadap Kinerja dokter gigi | 0.748 | $0.748 \times 0.748 = 0.559$ | |
| Kepuasan terhadap Kinerja dokter gigi | 0.967 | $0.967 \times 0.967 = 0.935$ | |
| Kualitas terhadap Kinerja dokter gigi melalui Kepuasan | | | $0.709 \times 0.967 = 0.686$ |

Pada perhitungan tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara total kontribusi dari mutu pelayanan kesehatan terhadap kinerja dokter gigi adalah sebesar 55.9% dan besar pengaruh tidak langsung dari mutu pelayanan kesehatan terhadap kinerja dokter gigi melalui kepuasan pasien adalah sebesar 68.6 %. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung atau $68.6\% > 55.9\%$. artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu memediasi antara variabel mutu pelayanan kesehatan dengan kinerja dokter gigi.

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Deskriptif

1. Pembahasan Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penilaian reponden untuk kualitas pelayanan baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah suatu proses yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Penelitian Yuniarti (2023) menjelaskan bahwa tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan hasil kesehatan, dan mengurangi risiko

cedera atau kerugian. Aspek yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu meningkatkan kualitas klinis dengan mengembangkan standar klinis yang berbasis bukti ilmiah dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, meningkatkan keselamatan pasien dengan mengurangi risiko cedera atau kerugian dan meningkatkan kesadaran akan keselamatan pasien, meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan komunikasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan peralatan, serta mengurangi biaya.

Penelitian Yuarsa (2021) menjelaskan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan mengembangkan standar klinis yang berbasis bukti ilmiah, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, mengimplementasikan sistem manajemen kualitas, mengumpulkan dan menganalisis data untuk meningkatkan mutu, meningkatkan komunikasi dengan pasien dan keluarga. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah suatu proses yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mencapai tujuan yang lebih baik.

2. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil penilaian reponden untuk kepuasan pasien baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan. Kepuasan pasien adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Penelitian Wulandari (2021) menjelaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan melalui meningkatkan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta keluarga pasien, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, mengurangi waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan, meningkatkan empati dan perhatian terhadap pasien dan keluarga mereka.

Penelitian Yakim (2019) menjelaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien mengumpulkan umpan balik pasien untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pasien, mengembangkan standar pelayanan, mengembangkan standar pelayanan yang jelas dan terstruktur, meningkatkan pelatihan staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah suatu aspek yang penting dalam pelayanan kesehatan, dan mengukurnya dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan pasien. Peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan melalui

berbagai cara dan strategi, dan dapat membawa manfaat yang signifikan bagi fasilitas kesehatan dan pasien.

3. Pembahasan Analisis Deskriptif Kinerja Dokter Gigi

Hasil penilaian reponden untuk kinerja dokter gigi baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan. Menurut penelitian Wijaya (2019) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja dokter gigi dapat dilakukan melalui mengikuti pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi, meningkatkan pengalaman dengan melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dan menantang, menerima umpan balik dari pasien dan rekan kerja untuk meningkatkan kinerja, menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas perawatan.

Penelitian Veranita (2020) menjelaskan strategi peningkatan kinerja dokter gigi yaitu dengan mengembangkan rencana pengembangan profesional, mengembangkan rencana pengembangan profesional untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, mengikuti standar profesional, mengikuti standar profesional yang ditetapkan oleh organisasi profesi, meningkatkan komunikasi dengan pasien dan rekan kerja untuk meningkatkan kualitas perawatan, menggunakan alat penilaian kinerja untuk memantau dan meningkatkan kinerja. Dengan demikian, peningkatan kinerja dokter gigi dapat dilakukan melalui beberapa cara dan strategi, dan dapat membawa manfaat yang signifikan bagi dokter gigi dan pasien.

Pembahasan Analisis Verifikatif

1. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Indrayani, 2022). Menurut teori Nurul (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien

serta pelayanan administrasi dan keselamatan serta keamanan pasien.

Menurut Kemenkes RI (2024) mengemukakan bahwa pengembangan tingkat kepuasan pasien yang tercantum dalam Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati serta bagaimana tenaga medis di rumah sakit memberikan keselamatan dan keamanan bagi pasien. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2024).

2. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Dokter Gigi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap kinerja dokter gigi. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kinerja Dokter Gigi. Menurut teori Hartono (2013) Kepuasan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kualitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhannya dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Teori Nasihan (2015) menjelaskan bahwa karakteristik individu yang berpengaruh terhadap kinerja Dokter Gigi adalah status kepegawaian dan motivasi, karakteristik organisasi yang berpengaruh terhadap kinerja adalah tipe kepemimpinan dan sistem reward, dan karakteristik kerja yang berpengaruh terhadap kinerja adalah umpan balik dan jadwal kerja. Hal ini jika kinerja Dokter Gigi yang baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

3. Pengaruh Langsung Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Dokter Gigi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh langsung signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kinerja dokter gigi. Mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh dengan kinerja dokter gigi. Mutu adalah

faktor keputusan mendasar dari pasien. Mutu adalah penentuan pasien, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Mutu didasarkan atas pengalaman nyata pasien terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif (Pohan, 2017). Menurut teori Arthabawan (2017) menyatakan bahwa pentingnya kinerja dokter gigi memberikan kesempatan kepada dokter untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui feedback yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada tenaga kesehatan, dan penilaian kinerja dapat dipakai sebagai informasi dalam menentukan kompensasi secara layak sehingga dapat memotivasi dokter. Seorang manajer memberikan keputusan menempatkan dokter gigi agar penempatan sesuai dengan keahliannya dan bidangnya, serta mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan melalui hasil penilaian kinerja yang masih mempunyai kinerja kurang baik, sehingga dapat ditentukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.

4. Pengaruh Tidak Langsung Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Dokter Gigi Melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh tidak langsung signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kinerja dokter gigi melalui kepuasan pasien. Secara tidak langsung mutu pelayanan kesehatan terhadap kinerja Dokter Gigi berpengaruh terhadap kepuasan. Teori Pohan (2017) menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Kinerja Dokter Gigi adalah memberikan pelayanan sesuai dengan yang di harapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi. Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Kinerja dokter merupakan faktor penting dalam rumah sakit karena menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan kesehatan (Andayani, 2019). Kinerja Dokter Gigi juga merupakan tenaga yang sangat penting sesuai dengan profesi dokter di Rumah Sakit yang dikerjakan secara nyata, dengan pencatatan yang sesuai dengan pemeriksaan. Pentingnya dilakukan penilaian dalam kinerja dokter yaitu guna mengetahui beberapa

kesukaran saat pelayanan, baik saat pemeriksaan dengan pasien atau beberapa faktor penting yang mempengaruhinya agar bisa diketahui dan diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Aziz et al., 2022).

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kinerja dokter gigi di Rumah Sakit Surakarta berada pada kategori yang baik. Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Surakarta. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi di Rumah Sakit Surakarta. Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi di Rumah Sakit Surakarta. Mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Surakarta. Hasil model analisis jalur menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dan pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung. Dengan demikian variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervensi mampu berperan memediasi antara mutu pelayanan kesehatan dengan kinerja dokter gigi di Rumah Sakit Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2017). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press
- Afrida. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: UI
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*
- Arthabawan. (2017). Pentingnya penilaian Kinerja Bagi Karyawan Dalam Suatu Organisasi. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis*
- Aziz, M. A., Sari, Y. T., & Alhidayatullah, A. (2022). Analisis Kinerja Dokter Dalam Pengisian Rekam Medis dan Rawat Jalan Melalui Kepuasan Kerja. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Indrayadi, Nor. A, Oktavia, Meti. A. (2022). Perawat dan Keselamatan Pasien: Studi Tinjauan Literatur. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*
- Kemenkes RI. (2024). *Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI*. Jakarta: UPT Kemkes
- Kemenkes RI. (2024). *Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI*. Jakarta: UPT Kemkes
- Nasihah, Kunin. (2015). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Dokter Gigi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Kabupaten Jember. *Repository UNAIR*

- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*
- Nurul, Ulumiyah. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*
- Nurul Hidayah, Muhardi, Sri, S. (2022). Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Parlupi, S, A., Sutrisna, E. (2020). Budaya Keselamatan Pasien dan Faktor Penentunya (Studi Kualitatif di Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sustainable Competitive Advantage (SCA). *Jurnal Kesehatan*
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan (2st ed.)*. Jakarta: EGC
- Rezza. M. Zulmi, D. S. . Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*
- Ruri, F, Arie, Ali. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024. *Jurnal Ners*
- Suprihatin, E. (2014). *Kualitas Pelayanan kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit*
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*
- Wijaya, I. (2019). Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Kinerja Petugas Pelayanan Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng. Forum Ilmiah. *Jurnal Kesehatan*
- Wijono, Djoko. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Atrategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press
- Wulandari, A.R.C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Indonesia. *Klinik Enfermeria*
- Yakim, A. L., Suryoputro, A., & Widagdo, L. (2019). The Effect Of Specialist Performance Factors On Outpatient Satisfaction At RSUD Dr. Loekmonohadi Kudus. *VISIKES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Yuarsa, T. A., Germas Kodyat, A., & Trigono, A. (2021). Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kinerja Dokter Spesialis Melalui Motivasi Dan Disiplin Kerja Di Rawat Jalan RSUD Banten. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*

Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi Dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*