



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI FISIOTERAPI RSU ASTRINI WONOGIRI

Sri Utami¹, Binuko Amarseto², Warih Anjari Dyah Kusumaning Ayu³

¹ Program Studi Diploma Empat Fisioterapi, binukoamarseto88@gmail.com, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional

ABSTRACT

The quality of health services is an important factor in determining patient satisfaction, the health industry needs to continue to transform to meet the increasing needs. Patient satisfaction is the level of someone's feelings or satisfaction after comparing the performance or results that are felt. The quality of good health services at the hospital can provide satisfaction to patients, from the services received by the patient if the results felt by the patient are the same or melebihi the hope of eating will arise feelings of satisfaction and dissatisfaction. To find out whether or not there is a relationship between the quality of physiotherapy services to the level of patient satisfaction in the physiotherapy poly, Astrini Wonogiri Hospital. This study uses a quantitative descriptive method with an observational analytic approach. The population in this study was all patients in Poly Physiotherapy Astrini Wonogiri General Hospital. Sampling techniques using convenience sampling techniques. The number of samples of 120 respondents taken was based on inclusion and exclusion criteria, by distributing service quality (SERVQUAL) and Measuring Patient Satisfaction with Physical Therapy Care (MRPS/Medrisk). After all data is obtained, researchers process data using SPSS version 23.0.0, namely the Chi-Square test. Correlation test using the Chi-Square test on the SPSS program. Based on the results of the significance correlation test (2-tailed) 0,000 shows the value of <math><0.05</math> with the information H_0 is rejected and H_1 is received. It can be interpreted that servqual has a correlation with medrisk. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between service quality and patient satisfaction. Based on this, it is hoped that physiotherapy services can be further improved in all aspects to provide the best possible service and ensure patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Poly Physiotherapy

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien, maka industri kesehatan perlu terus melakukan transformasi untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan atau kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien, dari pelayanan yang diterima oleh pasien apabila hasil yang dirasakan oleh pasien sama atau melebihi harapan maka akan timbul perasaan puas dan tidak puas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poli fisioterapi, RSUD Astrini Wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien di poli fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel 120 responden yang diambil berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan membagikan kuesioner *Service Quality* (Servqual) dan *Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care* (MRPS/Medrisk). Setelah semua data didapatkan, peneliti mengolah data menggunakan SPSS *version* 23.0.0 yaitu dengan uji *chi-square*. uji korelasi menggunakan uji *chi-square* pada program SPSS. Berdasarkan hasil uji korelasi signifikansi (*2-tailed*) 0.000 menunjukkan nilai <math><0,05</math> dengan keterangan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa *servqual* mempunyai korelasi dengan *medrisk*. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hal ini diharapkan pelayanan Fisioterapi dapat lebih ditingkatkan baik disegala aspek untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga kepuasan pasien terpenuhi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien, Poli Fisioterapi

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien, maka industri kesehatan perlu terus melakukan transformasi untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat [1]. Kualitas pelayanan kesehatan mencakup mutu teknis klinis dan mutu fungsional non-klinis. Mutu teknis berfokus pada keterampilan, ketepatan prosedur, dan diagnosa medis, sedangkan mutu fungsional yaitu berpedoman pada cara layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga pemantauan layanan kesehatan secara berkala sangatlah penting, untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, sebagai elemen penting dalam penilaian kualitas, dengan adanya evaluasi memberikan informasi penting tentang kualitas layanan kesehatan [2].

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan atau kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dirumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien, dari pelayanan yang diterima oleh pasien apabila hasil yang dirasakan oleh pasien sama atau melebihi harapan maka akan timbul perasaan puas dan tidak puas. Apabila pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasakan nyaman, senang dan pasien merasa lebih yakin dengan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan terapi fisik dapat memberikan peningkatan nilai kepercayaan penuh terhadap citra positif pelayanan rumah sakit. Hal ini dapat dicapai dengan dukungan petugas fisioterapi yang bekerja secara profesional [3].

Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri, merupakan salah satu rumah sakit yang berperan dalam pembangunan kesehatan daerah yang melayani masyarakat kabupaten wonogiri dan sekitarnya, RSUD Astrini Wonogiri adalah rumah sakit yang telah mendapatkan citra yang cukup baik sebagai rumah sakit khusus anak sesuai dengan visinya “Menjadi Rumah Sakit Rujukan kasus anak di Kabupaten Wonogiri dan sekitarnya”. Namun seiring dengan tuntutan paradigma pelayanan dan perubahan peraturan perundang-undangan, rumah sakit ini dituntut untuk berubah menjadi Rumah Sakit Umum dengan unggulan pelayanan kesehatan anak dan ortopedi [4]. Oleh sebab itu hal tersebut yang menjadikan suatu ketertarikan untuk dilakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri” dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan yaitu *service quality* (*servqual*) yang telah di validasi dari kementerian kesehatan Malaysia dengan nilai keandalan Alpha Cronbach adalah antara 0,63 dan 0,89 untuk ekspektasi, dan antara 0,69 dan 0,92 untuk persepsi [5]. Kemudian kuesioner kepuasan pasien (*Medrisk/MPRS*) yang telah di validasi [6] dengan nilai validitas *Alpha Cronbach* yaitu 0,87 untuk faktor eksternal dan 0,90 untuk faktor internal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021, Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [7]. RSUD Astrini Wonogiri, merupakan salah satu rumah sakit yang berperan dalam pembangunan kesehatan daerah yang melayani masyarakat kabupaten wonogiri dan sekitarnya dengan unggulan pelayanan kesehatan anak, orthopedi, penyakit dalam, bedah umum, bedah urologi, saraf, jantung dan pembuluh darah. Rumah Sakit Astrini Wonogiri adalah termasuk kedalam rumah sakit umum swasta kelas D, memiliki beberapa poliklinik seperti poli anak, poli mata, poli umum, poli gigi, poli tht, poli fisioterapi dan poli rehabmedik [4].

2.2. Rehabilitasi Medik dan Fisioterapi

Menurut Permenkes No.80 Tahun 2013 Pasal 1, menyatakan bahwa fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (*physics, elektroterapeutis mekanis*) pelatihan fungsi dan komunikasi [8]. Pada Poli Fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri ini merupakan salah satu bagian dari Poli Rehabilitasi Medik RSUD Astrini, dengan diantaranya adalah Okupasi Terapi dan Terapi Wicara, dengan kualifikasi sumber daya manusia (SDM) berjumlah 10, yaitu Dokter rehabilitasi medik terdapat 1, koordinator fisioterapi terdapat 1, staff fisioterapi terdapat 5, staff terapi wicara terdapat 1, staff terapi okupasi

terdapat 1 dan tenaga administrasi terdapat 1, dengan jumlah keseluruhan adalah 10 sumber daya manusia. Distribusi ketenagaan dokter spesialis rehabilitasi medik sebagai berikut [4]:

a. Hari buka praktik adalah selasa, rabu dan kamis dengan jam buka pukul 11.30-14.30 WIB. Kemudian untuk pola pengaturan ketenagaan fisioterapi dibuat dan dipertanggungjawabkan oleh Koordinator Fisioterapi, untuk jam pelayanan sebagai berikut :

- a. Shift pagi 08.00-15.00 WIB sebanyak 3 staff yang bertugas melayani rawat inap dan poliklinik
- b. Shift siang 1 pukul 14.00-21.00 WIB sebanyak 3 orang yang bertugas dalam pelayanan poliklinik
- c. Shift siang 2 pukul 15.00-22.00 WIB sebanyak 3 orang yang bertugas dalam pelayanan poliklinik.

Kemudian untuk pola pengaturan ketenagaan terapi wicara yaitu :

- a. Hari buka praktik pada hari selasa dan jumat dimulai pukul 12.00-19.00 WIB sedangkan pada hari senin, rabu, kamis dan sabtu pukul 08.00-15.00 WIB

Pola pengaturan ketenagaan Tenaga Administrasi yaitu :

- a. Shift pagi pukul 08.00-14.00 WIB
- b. Shift middle pukul 10.00-17.00 WIB
- c. Shift siang pukul 15.00-22.00 WIB

2.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa layanan kesehatan, dengan tingkat kepuasan yang sesuai, serta kinerja yang sesuai standar serta kode etik profesi [9].

b. Dimensi Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan

Nilai kualitas pelayanan kesehatan dapat di ukur melalui 5 dimensi [5], antara lain:

- 1) Tangible atau Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Reliability atau Reabilitas/Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Responsiveness atau Daya Tanggap yaitu kesediaan dan kemampuan untuk membantu pasien serta memberikan layanan dengan cepat atau keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4) Assurance atau jaminan ialah mencakup kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya seperti bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan atau suatu kemampuan staf untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.
- 5) Empathy atau empati adalah perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pasien, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan mereka.

Pengukuran kepuasan pasien menggunakan Service Quality (Servqual) yaitu suatu metode yang pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi [10].

2.4. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat terhadap sebuah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan itu sendiri adalah bentuk terbaik dari karakteristik suatu barang maupun jasa yang nantinya akan memperlihatkan kemampuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, baik secara terlihat maupun tidak terlihat [11]. Dengan dimensi faktor kepuasan pasien terdiri dari faktor eksternal, faktor internal dan kepuasan global.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional. Jenis penelitian yang digunakan survei yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket (kuesioner) sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data, serta menggunakan teknik sampling convenience sampling kemudian memberikan suatu kuesioner secara

langsung kepada responden yang ditemui sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan dalam penelitian [12].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Hasil Univariat

Pada penelitian ini didapatkan hasil adanya hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien. Menggunakan alat ukur kuesioner *Service Quality* dan MRPS/Medrisk.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	40,8
Perempuan	71	59,2
Usia		
19-24 th	15	12,5
25-30 th	7	5,8
31-36 th	14	11,7
37-42 th	9	7,5
43-48 th	18	15
49-54 th	26	21,7
55-60 th	27	22,5
61-66 th	4	3,3
Jumlah Terapi		
< 2 kali	3	2,5
3-5 kali	103	85,8
> 6 kali	14	11,7
Pekerjaan		
Mahasiswa	7	5,8
Ibu Rumah Tangg	24	20
Buruh	10	8,3
Petani	12	10
Wirausaha	17	14,2
Wiraswasta	27	22,5
PNS	11	9,2
Pensiunan	2	1,7
Guru	10	8,3
Pendidikan Terakhir		
SD	27	22,5
SMP	23	19,2
SMA	33	27,5
D1	5	4,2
D3	6	5
S1	24	20
S2	2	1,6
Diagnosis Fisioterapi		
Muskuloskeletal	52	43,4
Saraf	68	56,7

Pada tabel 1 hasil pengumpulan data responden menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin didominasi perempuan sebanyak (59,2%) dengan usia 55-60 tahun sebanyak 27 (22,5%) responden. Sebagian besar telah menerima terapi sebanyak 3-5 kali (85,8%) responden. Sebagian besar sebanyak 27 (22,5%) responden pekerja seorang wiraswasta, dengan pendidikan terakhir responden ialah SMA sebanyak 33 (27,5%) dengan gangguan saraf sebanyak 68 (56,7%).

Tabel 2. Hasil Bivariat

		Skor <i>Medrisk</i>					
		n = 120					
		Puas		Sangat Puas		Total	<i>P-Value</i>
<i>Skor Servqual</i>		n	%	n	%	n	%
<i>Tangible</i>							
Puas		21	61,8	13	38,2	34	28,3
Sangat Puas		5	5,8	81	94,2	86	71,7
Total		26	21,7	94	78,3	120	100
<i>Reliability</i>							
Puas		21	72,4	8	27,6	29	24,2
Sangat Puas		5	5,5	86	94,5	91	75,8
Total		26	21,7	94	78,3	120	100
<i>Responsiveness</i>							
Puas		23	60,5	15	39,5	38	31,7
Sangat Puas		3	3,7	79	96,3	82	68,3
Total		26	21,7	94	78,3	120	100
<i>Assurance</i>							
Puas		20	66,7	10	33,3	30	25
Sangat Puas		6	6,7	84	93,3	90	75
Total		26	21,7	94	78,3	120	100
<i>Emphaty</i>							
Puas		19	65,5	10	34,5	29	24,2
Sangat Puas		7	7,7	84	92,3	91	75,8
Total		26	21,7	94	78,3	120	100

Berdasarkan hasil analisis statistik pada tabel, terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan fisioterapi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap tingkat kepuasan pasien.

4.2 PEMBAHASAN

Faktor-faktor pendukung dari kepuasan pasien antara lain *tangible* (bukti langsung). Pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 120 responden 86 (71,7%) sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan dimensi *tangible* yang diberikan oleh rumah sakit ini seperti peralatan/ teknologi yang dimiliki rumah sakit, fasilitas yang dimiliki menarik secara visual, fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, staff fisioterapi berpenampilan bersih, rapi dan sopan serta jumlah staff fisioterapi yang sudah sesuai dengan kebutuhan, sehingga memiliki berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula [13].

Dimensi *Reliability* (kehandalan) atau kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 120 responden 91 (85,8%) sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan dimensi *reliability* sehingga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini seperti pemberian pelayanan yang sopan, ramah dan tepat waktu, pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta memberikan informasi yang jelas serta mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga, memberikan dampak pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi [14]. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 120 responden 82 (68,3%) pasien merasa sangat puas dengan dimensi *responsiveness* sehingga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, seperti pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan tepat waktu, staff fisioterapi memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dipahami tentang kondisi dan hasil pemeriksaan pasien, staff fisioterapi dapat berkomunikasi dengan baik, seraf selalu menanyakan mengenai keluhan pasien, staff selalu tanggap dalam membantu pasien, fisioterapi cepat dan tanggap dalam memberikan respon diluar jam kunjungan sangat baik sehingga memberikan dampak kepuasan pasien yang tinggi [15].

Assurance (jaminan) adalah sikap sopan, meminimalisir resiko, kehandalan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh fisioterapis menimbulkan rasa aman pasien, rasa percaya kepada fisioterapis sehingga hal tersebut membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan [5]. Dapat dilihat pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 120 responden 90 (75%) pasien merasa sangat puas dengan dimensi *assurance* dirumah sakit ini karena poli fisioterapi ini dinilai memiliki staff fisioterapi yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien, staff bersikap ramah dan sopan selama proses terapi, poli ini memberikan jaminan mengenai privasi dalam proses terapi, kemudian pemberian informasi oleh pasien diberikan dengan baik dan jelas kepada pasien, selain itu pasien merasa aman selama melakukan proses terapi serta staff fisioterapi dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pasien [17].

Kemudian dimensi *emphaty* (empati) [15] ialah bentuk pelayanan yang ramah dan sopan, perhatian serta kepedulian yang diberikan fisioterapis kepada pasien, serta kemampuan memahami kebutuhan mereka. Dapat dilihat pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 120 responden 91 (75,8%) pasien pada dimensi *emphaty* yang merasa sangat puas. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara faktor *emphaty* dengan kepuasan pasien di Poli Fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri. Dengan faktor-faktor pendukungnya seperti pasien merasa staff fisioterapi memberikan dukungan secara penuh tanpa membedakan, terkadang staff meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, staff fisioterapi memahami keluhan dan kebutuhan pasien dengan baik, apabila staff melakukan kesalahan segera meminta maaf kepada pasien, pasien merasa cukup waktu untuk berkonsultasi mengenai keluhan yang dirasakan oleh pasien, serta pasien memahami betul bahwa setiap terapi yang diberikan oleh staff dilakukan untuk mendukung penuh kesembuhan pasien [7].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari 120 responden di Poli Fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri dengan nilai Pearson *Chi-Square* sebesar 120.000 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0.000 ($p < 0.05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diuji. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi dan kepuasan pasien saling berkaitan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

- Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian bagaimana perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan BPJS dan pasien UMUM di Poli Fisioterapi RSUD Astrini Wonogiri.
- Bagi Rumah Sakit dan Poli Fisioterapi sudah memberikan pelayanan yang sangat baik namun diharapkan untuk terus melakukan evaluasi baik dalam peningkatan sarana dan prasarana serta kinerja fisioterapis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- Bagi Profesi Fisioterapi dapat membantu dalam pengembangan standar pelayanan fisioterapi yang lebih baik berdasarkan umpan balik dari pasien, dapat memahami kebutuhan dan harapan pasien, serta mendorong inovasi dalam metode dan teknik pelayanan fisioterapi yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap dan Faktor-faktor Penentunya*. 2020.
- Moghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pasien. *Penelitian Layanan Kesehatan BMC*, 170, 1–7, 0, 1–7.
- Ruhyandun, F., Zanah, A. M., Zahid, B. S. A., & Responden, K. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Pemasangan Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang*. 13(1), 25–31.
- Astrini, P. (2021). *Profil Sejarah Rumah Umum Astrini*. <https://rsuastrini.com>
- Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>

6. Beattie, P., Turner, C., Dowda, M., Michener, L., & Nelson, R. (2022). *Instrumen MedRisk untuk Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Terapi Fisik: Analisis Psikometri*.
7. Suminar, Ratna dan Apriliawati, Mia. (2017). "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon". *Jurnal Sekretari*, Vol. 4 No. 2, hal. 9.
8. Utami, Alfianto (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 50 No. 6.
9. Akbar, Robby N., Zainul A., Sunarti. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (Studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur)*. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 30 No. 1.
10. Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
11. Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7.
12. Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
13. Ndruru, S. S., Astriwati, & Syafitri, R. (2024). *Faktor yang memengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan rumah sakit keliat kecamatan hamparan perak provinsi sumatera utara tahun 2023*. 4.
14. Nuraiman, & Capriani, D. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum anutapura palu*. 3, 1.
15. Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. *Nepal Journal of Medical Sciences*, 5(1), 79–85. <https://doi.org/10.3126/njms.v5i1.36958>
16. Mahmudah, Herniyati, & Handayani, E. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah. In *Health Research Journal of Indonesia (HRJI)* (Vol. 2, Issue 1).