

The Journal of Business and Management Research

<https://jurnal.ppsuniyap.ac.id/index.php/tjbm>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Analisis Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Keluarga Resipien Melalui Kualitas Pelayanan Di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Papua Barat

Rismawati¹, Hasbi Hasbi², Hasmin Tamsah³ Abdul Syukur⁴ Dewi Sartika⁵

(1,2,3,4,5.) *Department of Management, STIE Amkop Makassar, Makassar*

Penulis Korespondensi. Rismawati
rismawati@gmail.com

Pernyataan Penulis

Penulis mendeklarasikan tidak ada potensi konflik kepentingan terkait penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi karya ilmiah ini.

Abstrak

Tujuan : Untuk mengetahui kepuasan keluarga resipien terhadap manajemen pelayanan di Unit Donor Darah (UDD) PMI provinsi Papua Barat.

Metode : Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Papua Barat pada bulan Februari- Maret 2022. Penelitian ini mengambil semua populasi Yang berkunjung ke Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Papua Barat yang berjumlah 120 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yakni menggunakan teknik analisis jalur (Path Analysis).

Hasil : penelitian menunjukkan bahwa analisa Manajemen pelayanan kesehatan terhadap kepuasan keluarga resipien melalui kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antar satu variabel dengan variabel lainnya.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kepuasan, Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Setiap organisasi mengatakan memuaskan konsumen dan pelanggan merupakan tujuan yang akan dicapai. Hal ini bukan hanya untuk lembaga yang menyediakan jasa komersil. Akan tetapi juga pada institusi yang resisten terhadap kualitas pelayanan public yang baik. Pertumbuhan penduduk, diagnosa yang canggih, harapan hidup dan cara pengobatan untuk klien, onkologi, hematologi, bedah, transplantasi hati, dan paru-paru adalah tantangan yang berlanjut bagi Unit Donor Darah (UDD) sebagai penyedia donor darah rutin dan bank darah. World Health Organization (WHO) mengungkapkan bahwa salah satu penyebab kematian banyak pasien penderita gangguan kesehatan adalah tidak tersediannya stok darah. kurang lebih 108 juta kolf (kantong) darah yang dikumpulkan dan disumbangkan secara global setiap tahun.

World Health Organization (WHO) mengungkapkan, minimal jumlah kebutuhan darah indonesia sekitar 5,1 juta kantong darah pertahun, sedangkan sebanyak 4,1 juta kantong produksi darah saat ini dari 3,4 juta donasi. dari jumlah darah yang tersedia, 90% diantaranya berasal dari Donor darah sukarelah. sedangkan 28% penyebab kematian ibu karena pendarahan dan semua bisa dicegah jika akses layanan donor darah ditingkatkan.

Peraturan Pemerintah (PP) No 11 tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah menyatakan, salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar yang tujuannya kemanusiaan dan bukan untuk tujuan

komersial, kemudian dipertegas dengan PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah PMI adalah lembaga organisasi kemanusiaan, yang tidak membedakan, suku bangsa, agama, jenis kelamin, warna kulit, pandangan politik dan golongan.

Literature Review

1. Manajemen Pelayanan, Kepuasan, Kualitas Pelayanan

Manajemen atau management asalnya dari bahasa Inggris dengan kata kerjanya yaitu *to manage* yang pengertian umumnya adalah mengurus. Dalam pengertian yang lebih terkhusus manajemen digunakan bagi pimpinan dalam kepemimpinan. Setiap orang yang melaksanakan aktivitas memimpin disebut *manajer* (Oxford, 2005).

Kepuasan adalah pengeluaran atau output dari pelayanan kesehatan, yang dimana kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Rasa puas juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai input dari cara kerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien menyamakan pada apa yang diinginkannya (Pohan, 2013).

Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap bentuk kegiatan yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berkibat pada kepemilikan apapun. Dimana produknya dapat dikaitkan atau tidak terhadap suatu produk fisik. Sedangkan pelayanan adalah perilaku dari produsen agar memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasan konsumen tersebut. Kotler juga mengungkapkan bahwa perilaku tersebut bisa terjadi pada saat, sesudah dan sebelum terjadi kesepakatan.

H₁: Manajemen pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keluarga resipien

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keluarga resipien

H₃: Manajemen pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan

H₄: Manajemen pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan keluarga resipien terhadap kualitas pelayanan

Methods

1. Sample Criteria

Sampel pada studi ini sebanyak 120 orang yang merupakan keluarga resipien yang berkunjung ke unit donor darah palang merah Indonesia provinsi Papua Barat. Responden berdasarkan umur sebanyak <17 tahun sebanyak 13 orang (10,3%), 20-30 tahun sebanyak 36 orang (30,0%), 31-40 tahun 26 orang (21,7%), 41-50 tahun sebanyak 27 orang (22,5%), >50 tahun sebanyak 18 orang (15,0%). Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (32,5%), perempuan sebanyak 81 orang (67,5%). Selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 15 orang (12,5%), SMP sebanyak 30 orang (25%), SMA sebanyak 26 orang (21,7%), Diploma sebanyak 32 orang (26,7%), S1/S2/S3 sebanyak 17 orang (14,2%). Sedangkan responden berdasarkan pekerjaan PNS sebanyak 14 orang (11,7%), TNI/Polri sebanyak 24 orang (20%), Wiraswasta sebanyak 33 orang (27,5%), Petani/Nelayan sebanyak 28 orang (23,3%), Mahasiswa/Pelajar sebanyak 21 orang (17,5%).

2. Measurement

Penelitian termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan cross sectional yaitu jenis penelitian dengan penentuan populasi dalam penelitian ini berdasarkan pada jumlah rata-rata permintaan kebutuhan darah pasien di Unit Donor Darah (UDD) PMI Provinsi Papua Barat.

Alat ukur merupakan cara pengumpulan data (Nursalam, 2013: 124), dimana Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang mewakili hal yang akan diteliti. Untuk menjawab permasalahan tersebut maka data dianalisis menggunakan *Path analysis* melalui *software SPSS versi 26*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh keluarga resipien yang berkunjung ke Unit Donor Darah. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling. Total sampling ialah cara mengambil sampel dimana jumlah objek penelitian sama dengan jumlah subyek penelitian (Sugiyono 2007). Setiap kuesioner yang terisi dengan lengkap akan dilakukan analisis data, karena pengambilan sampel adalah *total sampling* dengan jumlah responden sebanyak 120 orang keluarga resipien yang berkunjung ke Unit Donor Darah.

Louis, A (2009) mendeskripsikan dan mengartikan manajemen dari beberapa sumber dapat dibagi menjadi tiga pengertian, yaitu:

- a. Management yaitu sebuah proses
- b. Management yaitu suatu kolektivitas manusia
- c. Management yaitui ilmu dan management sebagai seni.

Manajemen pelayanan diukur dalam beberapa Indikator yang digunakan yaitu, Tersedia dan ber kesinambungan, dapat diterima dengan wajar, mudah di capai, mudah dijangkau, bermutu (wijono 2000). Indikator kepuasan keluarga resipien yaitu : Kepuasan terhadap akses layanan, kepuasan terhadap mutu layanan, kepuasan terhadap proses layanan, kepuasan terhadap system layanan (Pohan, 2015). Indictor kualitas pelayanan yaitu : Tangibel (Bukti fisik), reliability (Keandalan), responsiveness

(Daya tanggap), assuransi (Jaminan), Emphaty (Empati/perhatian) (Harfika dan Abdulla, 2017).

Table 1 : Measurement of variable

Variabel	Indikator	Item
Manajemen Pelayanan	• Tersedia dan berkesinambungan • Dapat diterima dengan wajar • Mudah dicapai • Mudah dijangkau • Bermutu	• Saya merasa bahwa dalam permintaan darah yang saya butuhkan PMI selalu memenuhi. • Saya merasa bahwa dari alur pendftaran sampai darah diberikan kepada saya tidak bertele-tele. • Saya merasa proses dalam melakukan permintaan darah mudah saya laksanakan. • Saya merasa dalam pelayanan yang diberikan tidak mempersulit saya. • Saya merasa pelayanan yang diberikan UDD PMI selalu maksimal dan berkualitas
Kualitas Pelayanan	• Reliability (Keandalan) • Responsiveness (Daya tanggap) • Assurance (Jaminan) • Empaty (Perhatian) • Tangibility (Bukti fisik)	• Saya merasa petugas UDD sigap dan teliti dalam melayani saya • Saya merasa proses pelayanan saat pendaftaran cepat

		• Saya merasa petugas memberikan darah sesuai dengan permintaan dan sampel yang saya berikan. • Saya merasa petugas UDD melayani saya dengan ramah dan sopan • Saya merasa dan melihat kondisi ruangan dan penampilan dari petugas UDD di rapi, dan bersih
Kepuasan Keluarga Resipien	• Akses layanan • Mutu layanan • Proses layanan • System layanan	• Saya mudah menghubungi petugas UDD • Saya merasa bahwa darah yang diberikan telah divalidasi dengan baik oleh petugas • Saya merasa Darah yang diberikan telah melalui proses dan screening oleh petugas • Saya merasa Darah yang diberikan telah melalui proses dan screening oleh petugas • Saya merasa alur kerja layanan jelas dan mudah dipahami

Results and Discussion

1. Result

Berdasarkan uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini, yaitu uji validitas menunjukkan bahwa setia item yang digunakan terdistribusi valid dengan nilai R-Hitung lebih besar dari R-Table. hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa perolehan *cronbach's alpha* setiap variable lebih besar dari 0,6

Hasil Analisis Jalur Secara Langsung (Path Analysis Langsung)

a. Uji Path Analysis Manajemen Pelayanan terhadap Kualitas pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.939	1.073		12.054	.000
KUALITAS	.256	.065	.342	3.955	.000

Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa variable kualitas pelayanan dengan nilai sig. 0.000 dengan nilai signifikansi yang ditentukan adalah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable manajemen pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

b. Uji Path Analysis Manajemen Pelayanan terhadap Kepuasan Keluarga resipien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.172	1.318		9.235	.000
	KEPUASAN	.424	.112	.328	3.769	.000

Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa variable kualitas pelayanan dengan nilai sig. 0.000 dengan nilai signifikansi yang ditentukan adalah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resipien.

c. Uji Path Analysis kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Keluarga resipien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.620	1.647		4.019	.000
	KEPUASAN	.808	.140	.468	5.750	.000

Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa variable kualitas pelayanan dengan nilai sig. 0.000 dengan nilai signifikansi yang ditentukan adalah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga resipien.

Analisis Jalur Secara Tidak Langsung (Path Analysis Tidak Langsung)

Uraian	Nilai Uji Sobel
<i>Sobel test strategi</i>	2,958
<i>Two-tailed probability</i>	0,003

Hasil uji sobel test, dimana $2,958 \geq 1,98$ dan selain itu memiliki nilai sign $0,003 \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memediasi Manajemen pelayanan terhadap Kepuasan Keluarga resipien. Ini dapat dapat dijelaskan bahwa semua hiptesis diterima.

Tabel uji hipotesis

N o	Keterangan	Pengaruh Langsung (Direct Effect)	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh	Sig.	Keputusan
1	Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap kualitas pelayanan.	0,342	-	0,342	0,000	+ / Signifikan

2	Pengaruh Manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien	0,328	-	0,328	0,000	+ /Signifikan
3	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien	0,468	-	0,468	0,000	+ /Signifikan
4	Pengaruh Manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien melalui kualitas pelayanan.	0,342	0,160	0,502	0,000	+ /Signifikan

2. Discussion

Hubungan manajemen pelayanan terhadap kualitas pelayanan

Hasil pengujian data pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Berpengaruh positif dan signifikan arti bahwa manajemen pelayanan ini memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan, manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memadai. Jika manajemen pelayanan meningkat maka kualitas pelayanan ikut meningkat begitupun sebaliknya jika manajemen pelayanan menurun maka kualitas pelayanan ikut menurun.

Hubungan manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien

Hasil pengujian data pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga. Berpengaruh positif dan signifikan arti bahwa manajemen pelayanan ini memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan, manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan keluarga yang meningkat dan baik. Jika manajemen pelayanan meningkat maka kepuasan keluarga ikut meningkat begitupun sebaliknya jika manajemen pelayanan menurun maka kepuasan keluarga ikut menurun.

Hubungan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien

Hasil pengujian data pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga. Berpengaruh positif dan signifikan arti bahwa kualitas pelayanan ini memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan keluarga, kualitas pelayanan yang memadai akan menghasilkan kepuasan keluarga yang meningkat dan baik. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan keluarga ikut meningkat begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan keluarga ikut menurun.

Hubungan manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resifien melalui kualitas pelayanan.

Hasil pengujian data pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga melalui kualitas pelayanan. Berpengaruh positif dan signifikan memiliki arti bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi antara manajemen pelayanan terhadap kepuasan keluarga resipien , dapat dijelaskan bahwa manajemen pelayanan yang memadai akan memberikan kualitas pelayanan yang baik hasilnya akan memberikan kepuasan pada keluarga resipien di Unit Donor Darah.

Conclusion

Penelitian ini mengajukan empat hipotesis, dan keempat hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan berkontribusi sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya manajemen pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan keluarga. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan keluarga. Penelitian ini juga menunjukkan ada keterkaitan yang signifikan dimana kualitas pelayanan dapat memediasi antara manajemen pelayanan dengan kepuasan keluarga, jadi dapat disimpulkan ada keterkaitan yang kuat antara manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan keluarga resipien tersebut.

Acknowledgement

Penulis mengucapkan Terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar, terkhusus Program Pascasarjana STIE Amkop Makassar yang telah memberikan pengajaran serta pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pendidikan dengan baik. Penulis juga memberikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang membantu terkhusus kepada responden yang memberikan waktunya serta memberikan data-data yang diperlukan kepada penulis.

References

- M. Sari, (2019) "Pengaruh kualitas pelayanan dan media sosial terhadap minat relawan donor darah di unit donor darah pmi kabupaten ganyar," vol. 17, pp. 97-110, 2019.
- R. A. Ahri. (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan," pp. 17-30.
- P. Kesehatan, D. I. Rumah, and S. Haji, (2018) "Skripsi analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar," 2018.
- D. Di, P. Merah, and I. Pmi, (2018) "Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Donor," vol. 5, pp. 146-149, 2018.
- A. Gustaman, D. Boedijono, M. Si, S. Sos, and M. Si, (2013) "*Kualitas Pelayanan Pendonoran Darah pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Jember (Service Quality of blood Transfusion at Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia in Jember Regency)*," 2013.
- D. S. Achnes and M. Si, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Donor Darah PMI Kota pekanbaru."
- Y. Astuti and D. Artini. (2019) "Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta The Correlation of Effective Communication and Blood Donor Satisfaction in Donor Selection Service at Blood Transfusion Unit Indonesia Red Cross Yogyakarta City," vol. 3, no. 3, pp. 160-167, 2019.
- L. O. Muhammad,Dkk (2017) "METODE SERVQUAL Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City," pp. 6-12.
- T. Caroline easter, mona w, dan linnie p. (2017) hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap di ruang hana rsu pancaran kasih gmim manado e-journal keperawatan (e-kp) volume 5 nomor 1, februari 2017
- Y. Lestari, H. Nurcahyanto, D. A. Publik, U. Diponegoro, J. Profesor, and H. Soedarto, "Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan," vol. 33.
- M. Kristiyanti. (2012). Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen, pp. 103-123.
- I. Mutu and P. Kesehatan, "Manajemen mutu pelayanan kesehatan."
- P. M. Manajemen, S. Widya, and W. Yogyakarta, "IE Ja W ng id an ya P Wi la w gi a at ha Ja W ng id an ya P Wi la w gi a at ha."
- Eko Sutopo, Sudarwati,dan Istiqomah. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar.

- Vol. 03, no. 01, pp. 159–167, 2019.
- Arifin, Syamsu, dkk. 2016. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Banua : Banjarmasin
- U. M. Area.(2015) “Kepuasan Pelayanan,” no. 1997, pp. 13–28, 2015.
- Kristiyanti, Mariana. (2012). *Peran indikator kinerja dalam mengukur kinerja manajemen*. Majalah ilmiah informatika vol. 3 no. 3, sept. 2012
- Syamsi hidayat, helman fachri, samsuddin. (2018). *Kepuasan masyarakat pada pelayanan donor darah di palang merah indonesia (pmi) cabang pontianak*. *Jurnal Produktivitas* 5 (2018) <http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>
- Agustina, hesti. (2015). *Kualitas pelayanan palang merah indonesia (pmi) provinsi lampung (studi pada unit donor darah cabang pembina provinsi lampung)*. Skripsi program sarjana universitas lampung, bandar lampung.
- I Suryati , Nurhayani , dan Alwy. (2013). *Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga resipien pada unit donor darah palang merah indonesia (udd pmi) kota makassar*. Provide by hasanuddin university respiratory
- Kuswandari, Rosalina. (2017). *Upaya meningkatkan motivasi kerja pada karyawan unit Transfusi darah Palang Merah indonesia Kota Yogyakarta*. Tesis Stie Widya Wihaha Yogyakarta
- Christina Roosarjani, Farida, dan Agni Romadhona. (2020). *Modul Penyadapan Darah Edisi 1*. Jakarta : PT Cipta Gadhing Artha.
- Peraturan-Pemerintah. (Nomor 7). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Nomor 14) Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan Tahun 2021
- St. Nurul aliah alwy .(2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (Rsud haji makassar)*. Tesis program pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Tazkiyatun Nafs Az-zahroh. (2017). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat Kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah sakit x kabupaten gresik*. *Psikosains*, vol.12, no.2, agustus 2017, hal. 99 - 111 Issn: 1907-5235.
- Putri Anggreni , Kadek Anggi Puspita Yanti (2019) . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Media Sosial Terhadap Minat Relawan Donor Darah Di Unit Donor Darah Pmi Kabupaten Gianyar* forum manajemen. Volume 17 nomor 2 tahun 2019
- A.H. etikus taekab,S.Chriswardani, dan K. Wulan . (2018). *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018* *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)* Volume 7, nomor 1, januari 2019 (issn: 2356-3346).