

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWAT**

**Syahfitriani\*, Antia, Widia Sari, Rian Pamungkas**

Prodi Keperawatan, Universitas Esa Unggul

\*Correspondence: Syahfitriani, Prodi Keperawatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, E-mail: ninisyah25@gmail.com

*Submitted: 15 Agustus 2020 , Revised: 20 Agustus 2020, Accepted: 2 September 2020*

### **Abstract**

*Patient satisfaction is part of an indicator of the success of health services. Patients feel satisfied if the service obtained exceeds expectations. Efforts to achieve patient satisfaction by analyzing nurse services for improvement of the Jakarta Primary Clinic. This research is a descriptive analytic survey research using a quantitative approach that aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of nurse services through the suitability of patient expectations and nurse performance so that the elements that can be maintained and corrected immediately can be identified. The method used in the analysis is the IPA (Importance Performance Analysis) method. The study population was the average patient visits in the last 3 months with a total sampling of 30 people. The results of the study were analyzed by comparing expectations and performance describing the level of patient satisfaction with the quality of nurse care in tangibles dimensions 97.69%, reliability 96.60%, empathy 96.43%, responsiveness 95.86%, and assurance 97.93% with an average suitability level of 96 , 90% means that the level of patient satisfaction with the quality of nurse care is very much as expected. Research suggestions are expected nurses can immediately fix four problems on top priority, namely nurses can be on time, fast and appropriate in acting, nurses are ready to provide medical devices and services provided do not differentiate status / rank.*

**Keyword:** *importance performance analysis, patient satisfaction, quality of nurse care*

### **Abstrak**

Kepuasan pasien adalah bagian dari indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien merasa puas jika pelayanan yang didapatkan melebihi harapannya. Upaya untuk mencapai kepuasan pasien dengan menganalisa pelayanan perawat untuk perbaikan Klinik Pratama Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat melalui kesesuaian harapan pasien dan kinerja perawat sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan segera diperbaiki. Metode yang digunakan dalam analisis adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Populasi penelitian adalah rata-rata kunjungan pasien 3 bulan terakhir dengan total sampling sebanyak 30 orang. Hasil penelitian yang dianalisis dengan membandingkan harapan dan kinerja menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat pada dimensi *tangibles* 97.69%, *reliability* 96,60%, *emphaty* 96.43%, *responsiveness* 95.86%, dan *assurance* 97,93% dengan rata-rata tingkat kesesuaian 96,90% artinya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat sangat sesuai harapan. Saran penelitian diharapkan perawat dapat segera memperbaiki empat permasalahan pada prioritas utama yaitu perawat dapat tepat waktu, cepat dan tepat dalam melakukan tindakan, perawat siap menyediakan alat kesehatan dan pelayanan yang diberikan tidak membedakan status/pangkat

**Kata Kunci:** *importance performance analysis, kepuasan pasien, kualitas pelayanan perawat*

## **Pendahuluan**

Saat ini, semakin banyaknya fasilitas kesehatan swasta maupun milik pemerintah berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dengan mendepankan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan. Kepuasan pasien terjadi apabila harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas (Nursalam, 2017).

Fasilitas kesehatan milik pemerintah mulai dari puskesmas hingga Rumah sakit menjadi pilihan favorite masyarakat karena didukung bantuan iuran kesehatan, oleh karena itu diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dikutip dari jurnal Kesehatan Masyarakat (2017) didapatkan data tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Brebes menunjukkan tingkat kepuasan 91.3% dengan katagori puas menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan anlysis metode yang sama, penelitian juga dilakukan di Puskesmas bogor pada tahun 2018 untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan sebesar 98.58% dikategorikan memuaskan. Klinik Pratama Jakarta merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah yang berada di lingkungan Kementerian sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/1/2011. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena didorong semakin besarnya tuntutan dan keluhan pasien mengenai pelayanan. Tidak tersedianya indikator mutu internal klinik dan regulasi mengenai peningkatan pelayanan kesehatan menjadi dasar perlunya dilakukan evaluasi penilaian kepuasan terhadap mutu. Berdasarkan hasil data *complain* dari kotak Kritik & Saran pada bulan September sampai November didapatkan data sebesar 10% kritik yang menyebutkan bahwa proses pelayanan keperawatan yang diberikan terkesan terburu-buru, 5% tenaga kesehatan yang terbatas sehingga membuat pasien menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, 10% petugas kesehatan terkadang sulit ditemui dan tidak selalu stanby di klinik dan 10% proses pelayanan yang lama dan perbedaan urutan pelayanan karena pangkat dan golongan menjadi pembeda prioritas layanan.

Oleh sebab itu, penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dipandang perlu untuk dilakukan. Tidak adanya bentuk evaluasi dalam pelayanan menimbulkan banyak kekecewaan yang dirasakan pasien. Dampak yang akan ditimbulkan dapat menjadi lebih besar jika tidak ada proses evaluasi, seperti hilangnya kepercayaan pada petugas kesehatan dan berkurangnya minat untuk berkunjung kembali. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengajukan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di Klinik Pratama Jakarta.

## **Metode Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019 di Klinik Pratama Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian survey kuantitatif deskriptif analitik dengan metode *Importance Performance Analysis*. Pengambilan sampling menggunakan *Total Sampling* sebanyak 30 orang. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) dan variabel

independen yaitu Kualitas pelayanan perawat (X) berdasarkan dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *emphaty*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance*. Responden diminta untuk memberikan tanda silang pada pertanyaan yang sesuai dengan kinerja dan harapan. Untuk pertanyaan yang sesuai dengan kinerja yang diterima, 1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik. Untuk harapan pasien terhadap pelayanan puskesmas, skor 1. Sangat tidak diharapkan 2. Tidak diharapkan 3. Cukup diharapkan 4. Diharapkan 5. Sangat diharapkan. Teknik analisis data menggunakan skala Likert

## Hasil

**Tabel 1.**  
**Tingkat Kesesuaian Indikator Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Dimensi Kualitas Kinerja Perawat	Skor Kualitas Kinerja ( X )	Skor Kepuasan Pasien ( Y )	Tingkat Kesesuaian Per item (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
<b>1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1) Perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat	119	122	97,54	
2) Kesigapan menanggapi masalah/keluhan	105	108	97,22	
3) Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda	108	109	99,08	96,60
4) Ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan	112	121	92,56	
<b>2. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
5) Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan	117	121	96,69	
6) Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.	117	119	98,32	97,93
7) Memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien	119	121	98,35	
8) Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan	120	122	98,36	
<b>3. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
9) Menjaga kerapihan ruangan klinik	116	117	99,15	
10) Menjaga kebersihan ruangan klinik	115	116	99,14	97,69
11) Menjaga kerapihan dan penampilannya	110	111	99,10	
12) Kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan	113	121	93,39	

4. Empati ( <i>Empathy</i> )				
13) Perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan	115	116	99,14	
14) Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi	107	120	89,17	96,43
15) Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	113	114	99,12	
16) Perawat menjaga privasi pasien	115	117	98,29	
5. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )				
17) Menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta	118	122	96,72	95,86
18) Membantu pasien untuk memperoleh obat	117	120	97,50	
19) Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda	119	120	99,17	
20) Melayani dengan cepat	109	121	90,08	
Rata-rata Tingkat Kesesuaian				96,90

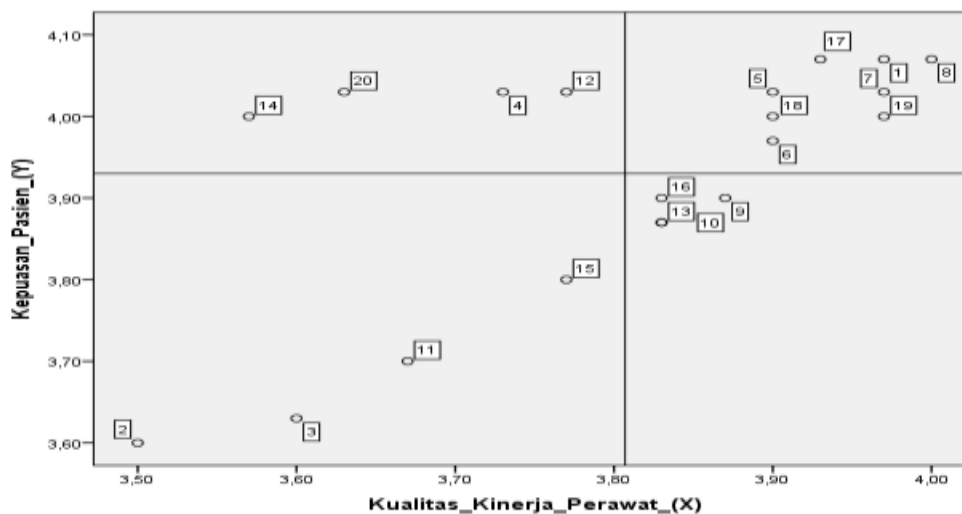
Dari 20 item penilaian ada 6 item masih dibawah rata-rata dan sisanya 14 item diatas rata-rata. Pada kesesuaian harapan dan kinerja tiap dimensi menunjukkan dimensi *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness* yang berada dibawah rata-rata. Rata-rata keseluruhan kesesuaian antara tingkat kualitas kinerja perawat dan tingkat harapan pasien sebesar 96,90% artinya, secara keseluruhan kinerja perawat termasuk kategori sangat sesuai harapan pasien walaupun belum sepenuhnya optimal.

**Tabel 2.**  
**.Perhitungan Rata-rata *Importance-Performance Analysis***

Dimensi Kualitas Kinerja Perawat	Skor Kualitas Kinerja (X)	Skor Kepuasan Pasien (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )				
1) Perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat	119	122	3,97	4,07
2) Kesigapan menanggapi masalah/keluhan	105	108	3,50	3,60
3) Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda	108	109	3,60	3,63
4) Ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan	112	121	3,73	4,03
2. Jaminan ( <i>Assurance</i> )				
5) Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan	117	121	3,90	4,03
6) Perawat jujur dalam memberikan	117	119	3,90	3,97

informasi tentang keadaan anda.				
7) Memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien	119	121	3,97	4,03
8) Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan	120	122	4,00	4,07
<b>3. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
9) Menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan klinik	116	117	3,87	3,90
10) Menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan	115	116	3,83	3,87
11) Menjaga kerapihan dan penampilannya	110	111	3,67	3,70
12) Kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan	113	121	3,77	4,03
<b>4. Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
13) Perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan	115	116	3,83	3,87
14) Pelayanan yang diberikan berdasarkan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi	107	120	3,57	4,00
15) Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	113	114	3,77	3,80
16) Perawat menjaga privasi pasien	115	117	3,83	3,90
<b>5. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
17) Menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta	118	122	3,93	4,07
18) Membantu pasien untuk memperoleh obat	117	120	3,90	4,00
19) Informasi tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien	119	120	3,97	4,00
20) Melayani pasien dengan cepat	109	121	3,63	4,03
Jumlah			76,13	78,60
Rata-rata ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ )			3,81	3,93

**GAMBAR 1 Hasil Survey Diagram Kartesius**



## Pembahasan

1. Pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) diperoleh 4 item penilaian yang mewakili dengan tingkat dengan rata-rata kesesuaian 96,60, hanya 1 item yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu Ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan (92,56%). Cahyono dalam Tanan (2013) mengungkapkan pelayanan yang sangat lama tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. sedangkan 3 item yang memiliki nilai diatas rata rata yaitu Perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat dan profesional (97,54%), Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda (97,22%), Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda (99,08%).
2. Dimensi Jaminan (*Assurance*) terdapat 4 item penilaian dengan rata-rata 97,69%. Pada penilaian tingkat kesesuaian harapan dan kinerja hanya 1 item yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien (96,69%). Pada 3 item lain memiliki nilai diatas rata-rata yaitu Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien (98,32%), Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu (98,35%), Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan (98,36%). Berdasarkan tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *assurance* digambarkan tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut Kotler (2009) bahwa jaminan pelayanan yaitu kemampuan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan sesuai dengan penilaian pasien
3. Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terdapat 4 item penilaian dengan rata-rata 97,69%. Pada setiap item menunjukkan hasil tingkat kesesuaian harapan dan kinerja terdiri dari 1 item dibawah rata rata. Item yang nilainya dibawah rata yaitu Perawat memperhatikan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan (93,39%). Terdapat 3 item diatas rata-rata Perawat selalu menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan klinik (99,15%), Perawat menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan (99,14%), Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya (99,10%). Melfa Yola (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi fisik berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena pada umumnya fasilitas atau peralatan mendukung pasien merasa nyaman. Peneliti berasumsi jika suatu pelayanan kesehatan berada di lingkungan yang dinamis oleh karena itu perawat diharapkan menciptakan lingkungan yang nyaman dan didukung fasilitas dan alat kesehatan yang lebih unggul
4. Nilai tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dalam dimensi Empati (*Empathy*) memiliki rata rata 96,43% dengan 1 item dibawah rata-rata yaitu Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda (89,17). Hal ini sejalan dengan penelitian Devis (2019) yang mengemukakan masih ada terdapat perawat yang kurang ramah dan membedakan status sosial pasien sehingga menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien. Sedangkan 3 item lain berada diatas rata rata yaitu Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan (99,14%), Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien (99,12), Perawat menjaga privasi anda (98,29).

5. Tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) rata-rata 95,56% dengan 2 item nilai dibawah rata-rata yaitu Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta (96,72), dan Perawat melayani pasien dengan cepat (90,08). Dikutip dari Setiawan (2013) pasien sebagai pasar konsumen kesehatan berharap petugas kesehatan mendengarkan keluhan, tidak membiarkan pasien menunggu. Sebagai seorang perawat membiarkan pasien menunggu tanpa ada keputusan yang jelas akan menimbulkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan. Sedangkan Pada penelitian lain hal ini juga dialami Ratnasari (2019) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis bahwa petugas kesehatan kurang tanggap dalam melayani pasien menjadi prioritas utama permasalahan pada Kuadran A. Penelitian lain Indriarini *et, al* (2018) Perawat cepat dan tepat dalam melakukan tindakan menjadi focus utama permasalahan yang harus segera diperbaiki.

Dari gambar 1 diagram kartesius terlihat bahwa unsur pelaksanaan setiap item yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Kuadran A (Prioritas Utama)**

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien sangat penting dan belum sesuai harapan pasien dan tingkat kualitas kinerja perawat yang diberikan pada Klinik Pratama Jakarta kurang maksimal. Oleh karena itu Klinik Pratama Jakarta harus memprioritaskan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berada didalam kuadran ini. Item yang masuk didalam kuadran A ini adalah:

- a. Ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan
- b. Perawat memperhatikan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan
- c. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda
- d. Perawat melayani pasien dengan cepat

#### **2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien sangat penting dan sesuai harapan pasien dan tingkat kualitas kinerja perawat yang diberikan Klinik Pratama Jakarta sudah sangat baik, sehingga pasien merasa sangat puas. Oleh karena itu indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Item yang masuk didalam kuadran B ini adalah:

- a. Perawat mampu menangani masalah keperawatan dengan tepat
- b. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien
- c. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien
- d. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien

- e. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan
- f. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta
- g. Perawat membantu pasien untuk memperoleh obat
- h. Perawat memberi tahu informasi tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien kurang begitu penting atau tidak terlalu diharapkan dan tingkat kinerja yang berikan Klinik Pratama Jakarta juga kurang baik. Oleh karena itu indikator-indikator yang berada didalam kuadran ini perlu ditingkatkan tetapi tidak menjadi prioritas utama. Item yang masuk didalam kuadran C ini adalah:

- a. Kesigapan perawat menanggapi keluhan/pertanyaan
- b. Perawat memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien
- c. Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya
- d. Perawat selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien

### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang dinilai pasien kurang penting atau diharapkan tetapi tingkat kualitas kinerja yang berikan Klinik Pratama Jakarta sangat baik, tetapi dianggap berlebihan. Item yang masuk didalam kuadran D ini adalah:

- a. Perawat selalu menjaga kerapihan ruangan klinik
- b. Perawat selalu menjaga kebersihan ruangan klinik
- c. Perawat ramah dalam melakukan tindakan keperawatan
- d. Perawat menjaga privasi pasien

## Kesimpulan

Kesesuaian tingkat harapan pasien dan kinerja perawat pada dimensi *tangibles* 97.69%, *reliability* 96,60%, *emphaty* 96.43%, *responsiveness* 95.86%, dan *assurance* 97,93%. Nilai rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian menunjukkan 96,90% termasuk katagori tingkat harapan pasien Sangat Sesuai dengan kinerja kualitas pelayanan perawat. Sedangkan analisis diagram kartesius pada kuadran A terdapat 4 permasalahan utama yang menjadi Prioritas yang harus segera diperbaiki.

## Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih terhadap pihak yang telah membantu dalam yang telah memberikan saran, kritik dan arahan untuk menyempurnakan penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Deharja, A., Putri, F., & Ikawang, L. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode *Servqual*, *CSI* dan *IPA* di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan* Vol. 5. No. 2. 2579-5783. <https://jurkes.polije.ac.id>



- Devis, Y. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekabaru Tahun 2018. e-ISSN: 2654-6485. Volume 8, Nomor 1. <https://jurnal.alinsyirah.ac.id>
- Dharma, K. (2011). Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta: Trans Info Media
- Gozaly, J., & Hakim, I. (2015). Usulan Strategi Pemasaran Berdasarkan Metode *Correspondence Analysis (CA)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, & Uji Hipotesis. Jurnal Integra Vol. 5, No. 1, Juni 2015 35-49. <https://www.e-jurnal.com>
- Indriarnini., *et all.* (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Keluarga Tentang Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung. <https://ejournal.stikesborromeus.ac.id>
- Iswandari, Krisnawati. 2011. Desain Dan Rencana Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2011-2016 Dengan Metode Servqual – QFD (Quality Function Deployment). Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta
- Kalijogo, F., Adawiyah, R., & Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 03. <https://jp.feb.unsoed.ac.id>
- Kusumo, P., & Sofyan, S. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importanceperformance Analysis) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya. Volume 5, Nomor 1. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). Manajemen Pemasaran. jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. (2014). Klinik. <https://pelayanan.jakarta.go.id>
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. (Jilid 4). Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ratnasari, I., Puspani Nissa, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. 2579-6429. <https://idec.ft.uns.ac.id>
- Sentosa, P., Astuti, O., Cahaya, E. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*. 978-602-53420-3-5. <https://jurnal.undhirabali.ac.id>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Umam, C., Muchlisos, L., Maryati., H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor. Vol 2, No 1. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id>
- Wijoyo, Hagus. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. <https://eprints.ums.ac.id>
- Yola, Melfa. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). <http://industri.ft.unand.ac.id>