

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS

Ahmad Safii¹, Henny Sahriani², Halman Paris³, Wirda Cahyati⁴,
Hapiz Arlinda Sani⁵

Universitas Aalfa Royhan di Kota Padangsidimpuan
ahmadsafii174@gmail.com,

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan jumlah data pasien yang berobat di Puskesmas Batunadua dengan menggunakan kartu BPJS, dari tahun 2021 berjumlah 9.946 orang, tahun 2022 berjumlah 7.573 orang, tahun 2023 berjumlah 5.334 orang, dan tahun 2024 dari bulan januari-maret 850 orang. karena melihat dari data pasien BPJS beberapa tahun belakangan terjadi penurunan disebabkan adanya keluhan. Jenis dan desain penelitian dengan metode penelitian survey analitik, desain penlitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan sebanyak 138 orang, sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 orang. Hasil penelitian yang telah dilakukan pada 103 responden dilakukan uji analisis data menggunakan *chi square* di daptakan hasil $p=0,175$ ($p\text{-Value} > 0,05$) sehingga di simpulkan tidak ada hubungan kualitas pelayana dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua. Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena kelima dimensi tersebut memiliki nilai kepuasan pada pengguna BPJS.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Good service quality will increase the satisfaction of service users (patients) and have a positive and significant relationship with the level of satisfaction. This patient satisfaction can be created through good service by medical personnel in the Health Agency the number of patient data seeking treatment at the Batunadua Health Center using a BPJS card, from 2021 there were 9,946 people, in 2022 there were 7,573 people, in 2023 there were 5,334 people, and in 2024 from January to March 850 people. Because looking at BPJS patient data in recent years there has been a decline due to complaints. The type and design of the research is an analytical survey research method, the research design used is cross-sectional. The population of this study were all outpatient BPJS patients as many as 138 people, the sample in this study amounted to 103 people. The results of the research that has been carried out on 103 respondents carried out data analysis tests using the chi-square test, the results are $p = 0.175$ ($p\text{-Value} > 0.05$) so that it can be concluded that there is no relationship between service quality and the level of satisfaction of BPJS patients in the outpatient unit at the Public health center Batunadua. It is hoped that the quality of service that is felt to be less good, and pay attention to the quality that is already good so that satisfaction in particular for BPJS users can be achieved maximally because.

Keyword : Health –service quality, sastisfaction patient

1. PENDAHULUAN

Data *World Health Organization* (WHO, 2017) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi, sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempergaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. apabila pasien tidak puas menunggu terlalu lama, “provider” kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Wirijadinata, 2016).

Pelayanan kesehatan, baik di Puskesmas, Rumah Sakit, atau Institusi Pelayanan Kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2017).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memandai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk

mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. (Siswati, 2016).

Survey awal dilakukan di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidimpuan, jumlah data pasien yang berobat di Puskesmas Batunadua dengan menggunakan kartu BPJS, dari tahun 2021 berjumlah 9.946 orang, tahun 2022 berjumlah 7.573 orang, tahun 2023 berjumlah 5.334 orang, dan tahun 2024 dari bulan januari-maret 850 orang. karena melihat dari data pasien BPJS beberapa tahun belakangan terjadi penurunan disebabkan adanya keluhan. (Profil Puskesmas Batunadua, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidimpuan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di puskesmas batunadua. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di bulan maret Tahun 2024 yang menggunakan BPJS sebanyak 138 orang. Teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah Sampel 103 orang. Analisa bivariat dengan uji *Chi-Square* ketelitian 95% (0,05) pada aplikasi SPSS. Jika nilai alpha > 0,05 maka Ha ditolak yang berarti tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua, sedangkan jika nilai alpha < 0,05 maka Ho ditolak. Ha diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua.

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Krakteristik Responden di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidimpuan.

Karakteristik responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	34.0
Perempuan	68	66.0
Kelompok Umur (Tahun)		
18-35	19	18.4
36-43	9	8.7
44-60	65	63.1
>60	10	9.7
Total	103	100

Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 103 responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin dimana laki –laki sebanyak 35 orang (34,0%) dan perempuan sebanyak 68 orang (66,0%). Mayoritas umur 18-35 sebanyak 19 orang (18,4%), umur 36-43 sebanyak 9 orang (8,7%), umur 44-60 sebanyak 65 orang (63,1%), dan umur > 60 sebanyak 10 orang (9,7%).

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua

Kualitas pelayanan	N	%
Buruk	58	56.3
Baik	45	43.7
Total	103	100

Tabel 2 pada distribusi kualitas pelayanan kesehatan diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan buruk sebanyak 58 orang (56,3%) dan kualitas baik sebanyak 45 orang (43,7%).

Tabel 4.3 Distribusi kepuasaan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua

Kepuasaan	N	%
Tidak puas	57	55.3
Puas	46	44.7
Total	103	100

Tabel 3. pada distribusi kepuasaan diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan buruk sebanyak 57 orang (55,3%) dan kualitas baik sebanyak 46 orang (44,7%).

Tabel. 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Pada Unit Rawat Jalan Di

Kualitas pelayanan	Tingkat Kepuasan Pasien					
	Puskesmas Padangsidimpuan		Batumadua		Kota	
	Tidak Puas	Puas	Total	P value		
Buruk	f	%	f	%	f	%
	3	35.0	2	21.	5	56.3
Baik	6		2	4	8	
	21	20.4	2	23.	4	43.7
Total	57	55.3	4	44.	103	100

Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa dari 103 responden yang diteliti dimana kualitas pelayanan buruk dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 36 orang (35,0%) dan kualitas pelayanan buruk dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 22 orang (21,4%). Kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan tidak puas 21 orang (20,4%) dan kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 24 orang (23,3%).

Dilihat dari hasil uji statistic *chi square* di dapatkan hasil $p=0,174$ ($p\text{-value} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua berarti H_0 diterima dan H_a ditolak).

4. PEMBAHASAN

a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data karakteristik jenis kelamin responden didapatkan mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (34,0%) dan minoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (66,0%).

Jenis kelamin adalah pembagian dua jenis kelamin manusia yang ditemukan secara biologi yang melekat pada jenis kelamin tertentu. Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak periksa dan menggunakan kartu BPJS di Puskesmas Batunadua adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 68 pasien (66,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 35 pasien (44,0%), hal tersebut sesuai dengan responden yang sudah saya teliti di Wilayah kerja Puskesmas Batunadua.

b. Umur Responden

Berdasarkan data karakteristik umur responden didapatkan mayoritas berumur 18-35 tahun sebanyak 19 orang (18,4%), minoritas berumur 36-43 tahun sebanyak 9 orang (8,7%).minoritas berumur 44-60 tahun sebanyak 65 orang (63,1%) dan berumur > 60 tahun sebanyak 10 orang (9,7%).

Menurut WHO dalam Notoadmodjo (2010) bahwa masa dewasa muda berada pada usia 15 tahun – 40 tahun. Berdasarkan data dari Puskesmas pada periode Januari – Desember 2015 menunjukkan bahwa umur pasien pengguna BPJS berada pada rentang 0 – 99 tahun dan lebih banyak pada usia dewasa awal. Hal tersebut menunjukkan terdapat persamaan gambaran usia rata – rata responden dari data puskesmas dengan penelitian saat ini. Dari kedua data tersebut dapat disimpulkan bahwa program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) sudah menyeluruh dari segi usia.

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi analisis univariat yang telah dilakukan pada 103 responden, menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

c. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangible (Berwujud), reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy

Dimensi tangibel merupakan menggambarkan tampilan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, dan kedisiplinan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan buruk sebanyak 56 orang (54,4%), dan yang menjawab baik sebanyak 47 orang (45,6%). Artinya pasien lebih banyak yang memberikan penilaian yang buruk atas kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Tangibel di Puskesmas batunadua.

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability merupakan kemampuan Puskesmas batunadua dalam mewujudkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dengan terpercaya dan akurat, menunjukkan bahwa hasil penelitian pada dimensi Reliability ini dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Buruk sebanyak 60 orang (58,3%),

dan yang menjawab baik sebanyak 43 orang (41,7%).

Dimensi Responsiveness merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam melayani pasien memberikan pelayanan kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama. Pada dimensi Responsiveness dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Buruk sebanyak 61 orang (59,2%), dan yang menjawab baik sebanyak 42 orang (40,8%).

Dimensi Assurance yang mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien. hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan buruk sebanyak 67 orang (65,0%), dan yang menyatakan baik sebanyak 36 orang (35,0%).

Dimensi empathy mencakup jalinan hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empathy yang menyatakan buruk sebanyak 60 orang (58,3%), sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 43 orang (41,7%). Dari hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa jalinan hubungan dan komunikasi yang dapat dinyatakan buruk berdasarkan katogori jawaban pasien di Puskesmas Batunadua.

d. Kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 103 responden yang menjadi sampel penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua, didapatkan hasil berdasarkan kategori tingkat kualitasnya buruk sebanyak 58 orang (56,3%) dan baik sebanyak 45 orang (43,7%). Hal ini sangat berdampak pada setiap komponen yang terdapat pada fasilitas kesehatan itu sendiri seperti namabaik, baik pada fasilitas kesehatan maupun petugas kesehatan yang bekerja didalamnya.

e. Kepuasaan pasien BPJS pada unit rawat jalan di puskesmas batunadua

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara persepsi dengan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tabel 4.8 menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang menyatakan tidak puas sebanyak 57 orang (55,3%), dan yang menyatakan puas sebanyak 46 orang (44,7%), sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Batunadua masih kurang.

Menurut ‘Aini (2016), kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. berdasarkan katogori jawaban pasien di Puskesmas batunadua. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara persepsi dengan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menerima pelayanan.

f. Hubungan kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Batunadua Kota Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ketidakpuasan yang ditunjukkan pasien pengguna BPJS sebagian besar terdapat pada 5 dimensi yaitu: Dari dimensi *tangibles* dapat dilihat bahwa pasien BPJS lebih tidak puas walaupun p value tidak berhubungan, namun secara proporsi sudah terbukti. Dalam hal ini Pasien BPJS banyak mengeluh dalam fasilitas yang secara nyata dapat terlihat meliputi fasilitas fisik seperti bangunan Puskesmas, kenyamanan ruang pendaftaran, alat-alat periksa pasien, penerangan ruang periksa, dan lingkungan puskesmas. Bukti langsung merupakan satu indikator yang paling konkret.

Penelitian ini sejalan dengan Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator jaminan, kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

BPJS yang menyatakan tidak puas sebanyak 36 orang (35,0%) dan kualitas pelayanan buruk dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 22 orang (21,4%). Kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan tidak puas 21 orang (20,4%) dan kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 24 orang (23,3%).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 103 orang responden di Puskesmas Batunadua pada tahun 2021 didapatkan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana $p >$ maka dapat dinyatakan Ha ditolak atau tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batunadua pada tahun 2021. Dilihat dari hasil uji statistic chi square di dapatkan hasil $p=0,174$ ($p\text{-value} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua berarti Ho diterima dan Ha ditolak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari 103 responden yang diteliti dimana kualitas pelayanan buruk dan tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 36 orang (35,0%) dan kualitas pelayanan buruk dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 22 orang (21,4%). Kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan tidak puas 21 orang (20,4%) dan kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 24 orang (23,3%).

Dilihat dari hasil uji statistic *chi square* di dapatkan hasil $p=0,174$ ($p\text{-value} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas Batunadua berarti Ho diterima dan Ha ditolak.

Disarankan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara

maksimal karena kelima dimensi tersebut memiliki nilai kepuasan pada pengguna BPJS. Dan bagi peneliti selanjutnya mengembangkan variabel penelitian sehingga ini akan berbeda hasil jika variabel-variabel lainnya diteliti lebih didapatkan hasil penelitian yang lebih baik, dan dapat melakukan penelitian terkait dengan menambah jumlah responden atau membuat perbandingan antara Puskesmas yang memiliki kesamaan karakteristik.

6. REFERENSI

- Atika Fattah, 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar. Universitas Islam Alauddin Negeri, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukittinggi. *Jurnal endurance*, 45-52.
- Bustami, 2017. Faktor Risiko yang Berhubungan dengan Kematian Perinatal di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Holistik Vol. 9, No. 3, Juli 2015:103-108.*
- Farianita, Rafika. 2016. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalansi Rawat Jalan di RS. TK III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan
- Kemenkes RI, 2016. *Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.
- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Nursalam, 2013. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- Nizmayanun at al. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.
- Purmini dan Kardianawati (2014) hubungan kepuasan pasien pengguna bpjs terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ngarak sukabumi.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Petrus Bambang Sulistyо, (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
- Siswati, 2016. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Praktik Kelistrikan Otomotif SMK Di Kota Yogyakarta.” *Jurnal pendidikan Vokasi* 6(1).
- Wrijadinata Antina, 2016. *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.