



Analisis Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dalam Meningkatkan Kenyamanan Pasien di Klinik *Dental Care Cihanjuang*

Nifal Nur'aida

Universitas Teknologi Digital, Bandung

Hamdan

Universitas Teknologi Digital, Bandung

Alamat: Jl. Cibogo Indah III Bodogol, Rt.08/03 Kel. Mekarsari Kec. Rancasari, Bandung, Jawa Barat 40613

Korespondensi penulis: nifal10121881@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *Dental Care clinic is a private clinic that serves a variety of dental health services. One of the main problems often faced by this clinic related to service quality is the lack of available medical personnel and limited space facilities. This study uses a descriptive qualitative method that aims to describe or explain the phenomenon in detail and objectively. The results of this study from the indicators of reliability, assurance, and empathy of services performed by Dental Care clinics are good enough in performing service quality. While the responsiveness of the Dental Care clinic is still not optimal because there are still times when the treatment action process is not assisted by the nurse because it is handling other patients. And also based on physical evidence, namely the infrastructure at the Dental Care clinic is still inadequate where the narrow waiting room can affect patient comfort.*

Keywords: *Service, Patient, Medical, Dental Health*

Abstrak. Klinik *Dental Care* merupakan klinik swasta yang melayani berbagai macam pelayanan kesehatan gigi. Salah satu permasalahan utama yang sering dihadapi oleh klinik ini terkait dengan mutu pelayanan adalah kurangnya jumlah tenaga medis yang tersedia serta keterbatasan fasilitas ruang yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara rinci dan objektif. Hasil dari penelitian ini dari indikator realibilitas, jaminan, dan empati pelayanan yang dilakukan oleh klinik *Dental Care* sudah cukup baik dalam melakukan kualitas pelayanan. Sedangkan daya tanggap klinik *Dental Care* masih kurang maksimal dikarenakan masih ada waktu dimana proses tindakan perawatan tidak dibantu oleh perawat karena sedang menangani pasien yang lain. Dan juga berdasarkan Bukti fisik yaitu prasarana di klinik *Dental Care* masih kurang memadai yang mana tempat ruang tunggu yang sempit dapat mempengaruhi kenyamanan pasien.

Kata kunci: Medis, Pelayanan, Pasien

LATAR BELAKANG

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang wajib tersedia sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Kehadiran fasilitas ini menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung penyediaan layanan yang berkualitas, karena fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Pentingnya fasilitas tidak hanya terletak pada keberadaannya, tetapi juga pada kualitas dan pemeliharannya karena fasilitas yang baik dapat mencerminkan profesionalisme penyedia jasa dan

memberikan pengalaman positif dan hasil yang baik pada konsumen (Putu Sri Utari, 2021)

Klinik gigi *Dental Care* adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai layanan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan gigi dan mulut. Layanan yang ditawarkan mencakup pemeriksaan rutin untuk mendeteksi masalah, perawatan pencegahan seperti pembersihan karang gigi, hingga prosedur pengobatan seperti penambalan gigi berlubang atau perawatan saluran akar. Klinik ini juga menyediakan layanan pencabutan gigi, perawatan ortodonti untuk memperbaiki susunan gigi, dan prosedur estetika seperti pemutihan gigi dan pemasangan veneer. Selain itu, klinik *Dental Care* sering dilengkapi dengan fasilitas modern dan didukung oleh tim profesional yang berpengalaman untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Pendekatan yang personal dan edukasi kesehatan gigi juga menjadi salah satu keunggulan klinik ini, membantu pasien memahami pentingnya menjaga kebersihan gigi dan mulut. Dengan layanan yang lengkap dan berfokus pada kenyamanan pasien, klinik gigi *Dental Care* menjadi pilihan terpercaya bagi masyarakat.

Meskipun klinik gigi *Dental Care* menawarkan layanan kesehatan gigi yang komprehensif, beberapa permasalahan terkait fasilitas masih kerap ditemui. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan ruang tunggu yang tidak memadai, terutama pada klinik dengan jumlah pasien yang tinggi. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, khususnya saat harus menunggu dalam waktu lama. Selain itu, sistem antrean yang tidak terorganisir dengan baik juga dapat memicu keluhan dari pasien yang merasa pelayanan tidak efisien.

Permasalahan lainnya terletak pada ketersediaan peralatan yang kurang lengkap atau tidak selalu diperbarui sesuai perkembangan teknologi. Beberapa klinik mungkin masih menggunakan peralatan konvensional yang dapat memengaruhi akurasi dan kenyamanan prosedur tertentu. Selain itu, keterbatasan peralatan modern juga dapat memperpanjang waktu pelayanan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap kualitas klinik tersebut. Hal ini menjadi tantangan bagi klinik untuk tetap relevan dan kompetitif dalam menyediakan layanan yang terbaik. Aspek kebersihan dan pengelolaan fasilitas juga menjadi perhatian penting. Klinik yang tidak memprioritaskan standar kebersihan berisiko meningkatkan kemungkinan terjadinya infeksi silang antara pasien. Selain itu,

fasilitas pendukung seperti toilet atau ruang istirahat bagi pasien sering kali kurang terawat, yang dapat menciptakan kesan negatif. Dengan memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut, klinik gigi dapat meningkatkan kenyamanan pasien, menjaga reputasi, dan memastikan pelayanan kesehatan yang aman serta berkualitas.

Dalam menyikapi kondisi tersebut klinik *Dental Care* harus bisa lebih meningkatkan fasilitas untuk bisa memberikan kenyamanan terhadap pasien. Karena kepuasan pasien menjadi faktor penting bagi sebuah lembaga atau institusi layanan publik. Sehingga hal tersebut tidak bisa diabaikan karena ketatnya persaingan bagi institusi penyedia layanan harus memberikan perhatian yang lebih pada pasien.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan yang tersedia di klinik *Dental Care* dapat menunjang tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian pertanyaan yang ingin dijawab oleh peneliti adalah “Sejauh mana kelengkapan alat-alat kesehatan klinik dental bisa memenuhi kenyamanan pasien”

KAJIAN TEORITIS

Manajemen

Menurut Wijaya dalam penelitian Elma Setiawati (2022) mengatakan *Management* yang berasal dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur. Mengatur ini memiliki banyak elemen yang nantinya akan memunculkan masalah terhadap dari apa yang diatur, siapa yang mengatur, dan tujuan dari aturan tersebut. Manajemen ini dilakukan untuk menganalisis supaya bisa menetapkan tujuan perusahaan dan juga mendeterminasi tugas-tugas bagi organisasi yang ada diperusahaan supaya lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kewajibannya.

Manajemen ini dilakukan oleh seorang manajer untuk mengkoordinir setiap kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan seperti merencanakan, mengarahkan, mengorganisasikan, dan mengendalikan pekerjaan supaya bisa berjalan secara efisien dan efektif melalui orang lain.

Pelayanan Kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang dilaksanakan secara mandiri maupun kolektif dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk

meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memelihara dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara luas.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia, pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai setiap bentuk usaha yang dilakukan, baik secara individu maupun bersama-sama dalam suatu organisasi, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan pada berbagai tingkat, baik perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Nurelah, 2022).

Fasilitas Pelayanan

Wujud nyata dari bisnis layanan kesehatan mencakup berbagai fasilitas, seperti tempat praktik mandiri bagi tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, layanan optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk tujuan hukum, serta fasilitas pelayanan kesehatan tradisional. Seiring dengan perkembangan zaman, industri layanan kesehatan juga mencakup usaha baru seperti homecare dan daycare, yang semakin berkembang untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam.

Fasilitas pelayanan kesehatan, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, adalah alat dan/atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, fasilitas kesehatan juga mengalami transformasi signifikan. Dahulu, fasilitas kesehatan didirikan semata-mata untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan (*nonprofit*) tanpa mempertimbangkan keuntungan. Namun, saat ini, fasilitas kesehatan telah berkembang menjadi kegiatan ekonomi yang dijalankan sebagai badan usaha dengan orientasi profit, di mana kualitas fasilitas dan pelayanan menjadi kunci utama.

Peningkatan kebutuhan terhadap sarana dan pelayanan kesehatan membuka peluang bagi rumah sakit yang mengadopsi pendekatan profit oriented untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan ini sangat penting untuk menjamin kelangsungan operasional rumah sakit, yang memungkinkan mereka untuk menyediakan berbagai layanan dan

fasilitas serta menetapkan tarif yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk mencapai kepuasan konsumen. Agar proses tersebut berjalan dengan optimal, diperlukan manajemen yang profesional di pihak rumah sakit (Syamsul Arifin, 2022).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis penelitiannya, Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena secara rinci dan objektif, tanpa mengubah kondisi yang diteliti. Penelitian ini fokus pada pengumpulan data akurat untuk memberikan gambaran jelas tentang suatu objek atau peristiwa. (Feny Rita Fiantika, 2022).

Berdasarkan pendekatannya penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan karakteristik atau sifat dari fenomena sosial yang sulit untuk diukur atau dijabarkan secara numerik, seperti yang dilakukan dalam pendekatan kuantitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Adapun hasil dari penelitian yang sudah dilakukan mengenai fasilitas di Klinik *Dental Care Cihanjuang* sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dr. Asep selaku pemilik dari klinik ini, dapat diketahui bahwa mereka sangat memperhatikan kenyamanan pasien, meskipun hal tersebut belum sepenuhnya bisa membuat puas bagi pasien akan tetapi klinik ini terus mengusahakan hal tersebut. Selain itu, kebersihan menjadi prioritas utama yang dijaga setiap hari. Klinik memiliki protokol kebersihan yang ketat, termasuk pembersihan seluruh ruangan secara rutin dan sterilisasi alat medis, guna menjaga lingkungan yang higienis dan aman bagi pasien maupun tenaga medis. Dalam fasilitas umum di dalam klinik ini belum tersedia sepenuhnya hal ini karena ruangan yang dimiliki oleh klinik masih sangat terbatas yang menyebabkan masih banyak kekurangan untuk fasilitas yang tersedia. Dalam penggunaan fasilitas juga pihak klinik menyediakan petunjuk untuk menggunakannya.

Klinik juga memastikan bahwa seluruh alat medis yang digunakan telah memenuhi standar kesehatan. Pemeriksaan alat dilakukan secara rutin dan sterilisasi menjadi bagian dari prosedur harian. Jika ditemukan kerusakan atau ketidaksesuaian, alat tersebut segera diganti

Berdasarkan hasil wawancara kepada staf klinik Masalah utama yang muncul terkait ruang tunggu adalah keterbatasan ruang dan kapasitas tempat duduk. Pada jam sibuk, ruang tunggu terasa sempit dan tidak cukup untuk menampung semua pasien. Hal ini bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien yang menunggu giliran. Pencahayaan dan ventilasi sudah memadai, tetapi dengan jumlah pasien yang banyak, sirkulasi udara dan kenyamanan bisa terganggu.

Sistem antrian masih manual, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kebingungannya pasien. Sering terjadi tumpang tindih jadwal atau ketidaktepatan waktu tunggu. Dan pada jam sibuk, tempat duduk sering kali tidak mencukupi, menyebabkan pasien merasa tidak nyaman saat menunggu

Dari hasil wawancara terhadap pasien, secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagian besar merasa nyaman dengan kondisi ruang tunggu di klinik apabila tidak sedang banyak antrian pasien. Mereka menyebutkan bahwa tempat duduk yang disediakan cukup empuk dan tertata rapi, pencahayaan terang,. Namun, ada juga satu dua pasien yang merasa bahwa saat ruang penuh, suasana menjadi agak bising dan kurang nyaman, sehingga mereka menyarankan agar ditambahkan pemisah.

Dalam hal kebersihan, mayoritas pasien mengakui bahwa lingkungan klinik tampak bersih dan rapi, mulai dari ruang tunggu, ruang perawatan, hingga toilet. Mereka merasa nyaman karena staf terlihat rutin membersihkan area pelayanan. Meskipun begitu, ada satu pasien yang menyarankan agar kebersihan toilet lebih sering dicek, terutama pada jam-jam sibuk. Terkait peralatan medis, sebagian besar pasien merasa alat-alat yang digunakan masih cukup untuk melakukan perawatan terhadap gigi yang dilakukannya meskipun tidak terlalu canggih pasien merasa terbantu dengan alat yang tersedia di dalam klinik tersebut

Pembahasan

Kelengkapan, Kebersihan dan Kerapihan Fasilitas Di Klinik *Dental Care*

Kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor pertama yang dirasakan pasien sebelum menerima layanan medis. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pasien mengungkapkan bahwa ruang tunggu di klinik ini telah cukup nyaman. Fasilitas seperti kursi yang empuk, pencahayaan yang cukup terang, sirkulasi udara yang baik, Beberapa pasien juga menilai bahwa interior ruang tunggu bersih. Tetapi pasien mengatakan bahwa apabila terjadi lonjakan pasien yang berobat ruang tunggu ini tidak memadai dan kurangnya kursi yang tersedia di klinik tersebut.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa kebersihan merupakan salah satu hal yang paling diperhatikan oleh pihak klinik. Ruangan disapu dan dipel secara rutin, alat-alat disterilisasi sesuai protokol, dan sampah medis dipisahkan dengan benar. Informan dari pihak staf menyampaikan bahwa mereka memiliki jadwal kebersihan harian dan pemeriksaan mingguan untuk memastikan bahwa seluruh area klinik tetap higienis. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya aspek sterilisasi dalam dunia kedokteran gigi.

Dari aspek kerapihan, mayoritas pasien menilai bahwa penataan ruang sudah cukup baik. Namun, ada beberapa saran dari informan bahwa penataan ruang tunggu masih bisa diperbaiki, misalnya dengan pengaturan kursi agar tidak terlalu rapat, serta menyediakan fasilitas tambahan seperti majalah, infografis kesehatan gigi, atau musik latar untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman.

Dalam wawancara dengan perawat dan staf klinik, disebutkan bahwa pada jam-jam sibuk seperti sore hari atau akhir pekan, ruang tunggu bisa menjadi penuh. Hal ini berpotensi mengurangi kenyamanan pasien. Untuk mengatasi hal tersebut, klinik berusaha melakukan perawatan dan kebersihan terhadap ruang tunggu sebaik mungkin. Selain itu, pihak klinik mempertimbangkan saran dari pasien untuk menambahkan memperluas dari ruang tunggu dan menambahkan kursi bagi pasien supaya bisa tetap nyaman dalam menunggu proses antrian. Menurut Kotler dan Keller (2016), kenyamanan dalam pelayanan jasa, termasuk di fasilitas kesehatan, merupakan bagian dari "*servicescape*", yaitu lingkungan fisik yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Ruang tunggu yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan

Kondisi serta fungsi fasilitas yang tersedia

Kondisi fisik fasilitas di Klinik *Dental Care* pada umumnya masih dalam keadaan baik dan terawat. Peralatan dental seperti kursi periksa (dental chair), lampu operasional, serta alat sterilisasi masih berfungsi sebagaimana mestinya. Petugas menyatakan bahwa mereka melakukan pemeriksaan alat sebelum digunakan kepada setiap pasien untuk memastikan bahwa tidak ada kendala teknis yang mengganggu proses pemeriksaan atau perawatan.

Beberapa informan menyampaikan bahwa fungsi dari fasilitas yang tersedia cukup optimal, terutama dalam menunjang kenyamanan pasien dan efisiensi kerja tenaga medis. Kursi periksa sudah menggunakan sistem elektrik yang dapat diatur secara otomatis, membantu dokter dalam menjangkau area mulut pasien tanpa harus membuat pasien merasa tidak nyaman.

Namun, berdasarkan keterangan staf, terdapat beberapa alat pendukung seperti kompresor cadangan atau suction cadangan yang terkadang mengalami gangguan teknis. Meskipun tidak menghambat layanan secara keseluruhan, hal ini cukup menyulitkan ketika jumlah pasien meningkat, terutama pada jam sibuk seperti akhir pekan atau sore hari.

Kemudahan dalam penggunaan fasilitas

Kemudahan dalam penggunaan fasilitas merupakan indikator penting dalam menilai apakah sebuah layanan kesehatan ramah terhadap semua golongan. Di Klinik *Dental Care*, sebagian besar informan menyatakan bahwa akses dan penggunaan fasilitas cukup mudah dan tidak membingungkan. Layout ruangan klinik cukup sederhana, dengan papan petunjuk yang jelas dan staf yang siap memberikan bantuan saat pasien membutuhkan informasi.

Kelengkapan dan kesiapan alat medis menjadi indikator berikutnya yang turut mempengaruhi persepsi pasien terhadap fasilitas yang ada pada klinik *Dental Care*. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pasien merasa bahwa alat yang digunakan belum terlihat modern. Meskipun tidak semua pasien memahami fungsi masing-masing alat, mereka melihat bahwa pelayanan berjalan lancar dan tidak terganggu karena kerusakan alat.

Dari sisi tenaga medis alat yang digunakan masih belum modern atau belum canggih dalam melakukan perawatan akan tetapi alat alat medis yang tersedia di dalam

klinik merupakan alat yang bisa untuk membantu perawat pasien masih standar yang digunakan dalam proses perawatan terhadap pasien. Menurut (Yunus & Budianto, 2014: 6) Fasilitas merupakan penyediaan sarana fisik yang bertujuan untuk mempermudah para tamu dalam menjalankan berbagai aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Ketersediaan perlengkapan atau alat yang digunakan

Ketersediaan alat atau perlengkapan medis menjadi salah satu penentu utama kelancaran operasional di klinik gigi. Dari wawancara yang dilakukan, petugas medis menyatakan bahwa peralatan utama seperti Peralatan seperti dental chair, lampu operasi, dan instrumen pemeriksaan dasar seperti cermin mulut, sonde, dan pinset gigi telah tersedia dan dapat digunakan dengan baik. Namun demikian, dari segi kelengkapan, klinik ini masih belum sepenuhnya memenuhi standar peralatan modern. Beberapa alat penunjang yang lebih canggih, seperti intraoral scanner, dental X-ray digital, autoclave otomatis, atau unit scaling ultrasonik, tampak belum tersedia secara menyeluruh..ersedia dalam jumlah yang cukup, serta dalam kondisi siap pakai.

Menurut keterangan dari Dr. Asep ketika kalau ada alat yang rusak, biasanya langsung dilaporin ke bagian yang ngurus. Nanti mereka catat dan biasanya cepat ditangani. Kalau nggak tersedia, ya kita biasanya diminta nunggu atau dialihkan ke alat lain yang bisa dipakai duluan.. Klinik saat ini belum memiliki banyak cadangan alat, sehingga sangat tergantung pada alat utama yang tersedia. Apabila terjadi kerusakan pada salah satu alat, maka waktu pelayanan bisa terganggu, meskipun pihak teknis biasanya segera melakukan perbaikan.

Selain itu, dari sisi logistik, staf menyatakan bahwa mereka memiliki sistem pelaporan internal jika ada alat yang rusak atau tidak berfungsi. Laporan langsung diteruskan ke bagian pengadaan atau teknisi klinik, dan proses perbaikan atau penggantian dilakukan dalam waktu relatif singkat.

Terkait alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan apron, Klinik *Dental Care* juga dinilai cukup baik dalam ketersediaan. Alat-alat tersebut selalu tersedia dan digunakan sesuai protokol kesehatan, terutama setelah pandemi, di mana standar kebersihan dan keamanan pasien menjadi prioritas utama.

Menurut Nugroho (2015), penerapan teknologi dalam sistem pelayanan kesehatan seperti rekam medis elektronik dan sistem reservasi daring dapat mempercepat proses

layanan dan meminimalisir antrean yang panjang. Klinik telah mulai menerapkan teknologi digital meski beberapa sistem masih dalam proses pengembangan. Hal ini menunjukkan adanya upaya menuju digitalisasi pelayanan kesehatan . Dengan adanya teknologi yang terus ditingkatkan, klinik dapat memperbaiki kualitas interaksi antara pasien dan layanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil temuan lapangan serta wawancara mendalam yang dilakukan terhadap pasien dan staf Klinik *Dental Care*, dapat disimpulkan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia di klinik ini telah cukup memadai dan mampu menunjang kegiatan pelayanan kesehatan gigi secara menyeluruh. Meskipun dalam fasilitas ruang tunggu masih terasa sempit pada saat terjadinya lonjakan pasien di klinik *Dental Care*. Fasilitas tersebut tidak hanya mencakup aspek fisik seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan alat kedokteran gigi, tetapi juga menyentuh pada aspek kenyamanan dan kebersihan yang sangat diperhatikan oleh pihak pengelola. Selain itu, kondisi alat dan sarana prasarana di Klinik *Dental Care* dinilai relatif baik, dalam arti bahwa sebagian besar peralatan medis berada dalam kondisi fungsional, terawat, dan digunakan secara optimal oleh tenaga medis. Sistem sterilisasi berjalan dengan rutin, dan sebagian besar staf medis memahami prosedur operasional peralatan dengan baik.

Saran

- klinik *Dental Care* dapat memperluas lagi ruang tunggu, supaya bisa mengatasi terjadinya lonjakan pasien agar tidak terlalu sempit
- klinik *Dental Care* menyediakan alat alat yang lebih canggih untuk perawatan yang lebih baik
- klinik kedepannya membuat sistem pendaftaran secara online dalam memudahkan bagi pasien melakukan perawatan

DAFTAR REFERENSI

- Andayasari, L. (2014). Analisis Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kegiatan Penambalan dan Pencabutan gigi di Puskesmas. *Jurnal Biotek Medisiana Indonesia*, 85-100.
- Arief Fardiansyah, D. H. (2022). *Konsep Dasar Manajemen Kesehatan*. Mojokerto:

STIKes Majapahit Mojokerto.

- Aznira Nurul Hidayah, N. M. (2021). PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT RAWAT INAP DI RSUD HAJI MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 55-68.
- Egiphina Novi Mariza, B. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). *Journal Of Social Science Research*, 2251-2260.
- M. Mufrizal. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah dr. Zubir mahmud kabupaten aceh timur
- Meliya Sonia Meliya, I. J. (2023). Analisis Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Bina Sehat. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*.
- Ika Selvia Umay. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan
- Nurelah, I. K. (2022). *Dasar-Dasar Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- Putri Maharani Agustina, I. J. (2024). PERSEPSI DAN PENGALAMAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS BANJARAN KOTA. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 294-299.
- Putu Sri Utari, I. f. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 60-78.
- Sandu Siyoto, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Sukma M., I. P, J (2023) Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku
- Surasdiman, G. I. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATU-BATU KABUPATEN SOPPENG. *YUME : Journal of Management*, 1-17.
- Syamsul Arifin, T. L. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine.
- Winda Sri Lestari, U. Z. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM BEROBAT DI PUSKESMAS AEK SONGSONGAN. *journal Transformation Of Mandalika*, 170-174.
- Widaningsih Wida, I. J. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 195-209.