

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Patria**

Risca Susanti, Cicilia Windyaningsih, Ahdun Trigono  
Universitas Respati Indonesia  
[riscasuherman2024@gmail.com](mailto:riscasuherman2024@gmail.com)

### **Abstrak**

Tesis ini menggunakan penelitian kuantitatif menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner, observasi dan menggunakan dokumen rumah sakit kepada pasien di poliklinik saraf RS Patria IKKT untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poliklinik saraf melalui variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poliklinik saraf di Rumah Sakit Patria IKKT Slipi Jakarta Barat pada Bulan April sampai Juni Tahun 2022 sejumlah 2.255 orang pasien rawat jalan. Sampelnya adalah dengan menggunakan rumus Slovin sehingga ditemukanlah jumlah minimal sampelnya 96 orang, namun peneliti menggunakan sebanyak 120 sampel.

Hasil pengujian analisis variabel pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di poliklinik saraf RS Patria IKKT pada variabel kehandalan memiliki nilai koefisien sebesar 0,238. Variabel jaminan nilai koefisiennya sebesar 0,626. Variabel bukti fisik nilai koefisiennya adalah sebesar -0,396. Variabel empati memiliki nilai koefisien sebesar 0,663. Dan pada variabel daya tanggap memiliki nilai variabel sebesar 1,672. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan, variabel jaminan, variabel empati dan variabel daya tanggap bernilai signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan pada variabel bukti fisik dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

This thesis uses quantitative research using data collection methods with questionnaires, observations and using hospital documents to patients at the neurology polyclinic of Patria IKKT Hospital to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction of neuro polyclinic patients through the variables of reliability, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness.

The population of this study was outpatients at the neurology polyclinic at the Patria IKKT Hospital Slipi, West Jakarta from April to June 2022 with a total of 2,255 outpatients. The sample is using the Slovin formula so that the minimum number of samples is 96 people, but the researchers used 120 samples.

The results of the analysis of the variable analysis of the effect of health service quality on patient satisfaction in the neurology polyclinic of Patria IKKT Hospital on the reliability variable have a coefficient value of 0.238. The guarantee variable has a coefficient value of 0.626. The physical evidence variable has a coefficient value of -0.396. The empathy

variable has a coefficient value of 0.663. And the responsiveness variable has a variable value of 1.672. So it can be concluded that the reliability variable, assurance variable, empathy variable, and responsiveness variable have significant value on patient satisfaction, while on the physical evidence variable it can be concluded that these variables do not have a positive effect on patient satisfaction.

**Keywords:** Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 mengatur tentang keberadaan rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan. Rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem perawatan kesehatan dan merupakan layanan perawatan kesehatan yang mengintegrasikan profesional medis, fasilitas rawat jalan dan rawat inap, dan menyediakan layanan medis, keperawatan, dan terkait 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan menyediakan layanan medis dan preventif komunitas yang lengkap. layanan perawatan.(Bass et al., 2019). Pasien adalah setiap orang yang dikonsultasikan secara langsung atau tidak langsung di rumah sakit mengenai kesehatannya untuk memperoleh

pelayanan kesehatan yang diperlukan. (Permenkes RI, 2018)

Rumah Sakit Patria IKKT yakni satu dari sekian Layanan Kesehatan milik Organisasi Sosial Jakarta Barat yang bermodel RSU, dikelola oleh Yayasan Tunas Muda I – dan tercantum kedalam Rumah Sakit Tipe C. RS Patria IKKT memiliki jumlah pegawai 254 orang, yang terdiri atas dokter sejumlah 53 orang, perawat sejumlah 84 orang dan petugas unit lainnya sejumlah 117 orang.

Poliklinik saraf merupakan salah satu poliklinik di unit rawat jalan yang tinggi dalam jumlah kunjungan. Jumlah kunjungan poliklinik saraf di bulan Januari 2022 sejumlah 1064 orang , bulan Februari 2022 sejumlah 705 orang , bulan Maret 2022 sejumlah 1001 orang, bulan April 2022 sejumlah 736 orang, bulan Mei 2022 sejumlah 690 orang, bulan Juni 2022 sejumlah 829 orang dan bulan Juli sejumlah 844 orang . Dari data tersebut didapatkan adanya kecenderungan

menurun yang fluktuatif mulai dari bulan Januari ke bulan Juli yaitu angka kunjungan pasien di poliklinik saraf tidak pernah melebihi angka kunjungan pasien di poliklinik saraf di bulan Januari 2022.

Dimensi kualitas pelayanan dikembangkan menjadi lima aspek yang disingkat menjadi RATER, lima dimensi mutu tersebut meliputi (Parasuraman et al., 1985):

- 1) Kehandalan (*Reliability*)  
waktu realisasi.
- 2) Jaminan (*Assurance*)
- 3) Tampilan/ bukti fisik  
(*Tangible*)
- 4) Empati (*Empathy*)
- 5) Daya tanggap  
(*Responsiveness*)

### Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan

Dalam Satrianegara (2014:201) untuk mencapai kualitas layanan dengan meningkatkan kualitas layanan, empat hal berikut perlu diperhatikan yaitu:

- 1) Pelanggan dan harapannya.
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Proses perbaikan.
- 4) Budaya mendukung perbaikan terus-

menerus.

Kotler mengidentifikasi empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran
- 2) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*
- 3) *Lost Customer Analysis*
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan

### Instalasi rawat jalan

Menurut Feste (1989) dalam Azwar (2010:87) Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan medis. Secara sederhana, pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis yang tidak diberikan kepada pasien dalam bentuk rawat inap.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini menganalisis variabel-variabel yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di Poliklinik Saraf Rumah Sakit Patria IKKT. Deskripsi

kuantitatif penelitian ini menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner dan data sekunder dari profil rumah sakit dan data

| No    | Usia        | Frekuensi | Presentase |
|-------|-------------|-----------|------------|
| 1     | 14-24 tahun | 8         | 6,7%       |
| 2     | 25-35 tahun | 6         | 5,0%       |
| 3     | 36-46 tahun | 10        | 8,3%       |
| 4     | 47-57 tahun | 37        | 30,8%      |
| 5     | 58-68 tahun | 34        | 28,3%      |
| 6     | 69-79 tahun | 20        | 16,7%      |
| 7     | 80-89 tahun | 5         | 4,2%       |
| Total |             | 120       |            |

Kepuasan pasien rawat jalan. Sampel pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan di poliklinik saraf Rumah Sakit Patria IKKT yang diambil pada

| No.   | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Laki-laki     | 39        | 32,5%      |
| 2     | Perempuan     | 81        | 67,5%      |
| Total |               | 120       |            |

periode bulan Agustus - September 2022. Teknik pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Analisis Univariat

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah pasien poliklinik saraf berjenis kelamin laki-laki sejumlah 39 orang dan perempuan berjumlah 81 orang dari total populasi pasien 120 orang. Dengan kata lain, responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan

Distribusi responden berdasarkan usia

Rata-rata usia responden pasien di poliklinik saraf adalah pada usia 47-57 tahun dengan jumlah 37 responden (30,8%) dari total populasi pasien yaitu 120 orang.

| No.   | Pendidikan | Frekuensi | Presentase |
|-------|------------|-----------|------------|
| 1     | SD         | 21        | 17,5%      |
| 2     | SMP        | 15        | 12,5%      |
| 3     | SMA        | 53        | 44,2%      |
| 4     | Akademi/S1 | 30        | 25%        |
| 5     | S2         | 1         | 0,8%       |
| Total |            | 120       |            |

Distribusi responden berdasarkan pendidikan Sebagian besar jumlah

responden pasien poliklinik saraf memiliki pendidikan SMA yaitu sebanyak 53 orang dari total populasi pasien sebanyak 120 orang.

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan rata-rata jumlah responden pasien poliklinik saraf memiliki yaitu ibu rumah tangga dengan populasi sebanyak 63 orang (52%) dari total populasi pasien sebanyak 120 orang.

### Hasil Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan untuk mengetahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Analisis data secara multivariat ini dilakukan dengan uji Regresi linier berganda dengan tingkat kemaknaan 95% = 0,05 untuk melihat ada tidaknya pengaruh lebih variabel bebas (X) (Variabel kualitas pelayanan: Kehandalan,

Jaminan, Bukti fisik, Empati, Daya Tanggap) terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Pasien

### Uji Regresi Linear Berganda

#### ➤ Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |                |     |             |         |                   |
|--------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
| Regression         | 2901,584       | 5   | 580,317     | 333,645 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 198,283        | 114 | 1,739       |         |                   |
| Total              | 3099,867       | 119 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan

| No. | Pekerjaan       | Frekuensi | Presentase |
|-----|-----------------|-----------|------------|
| 1   | IRT             | 63        | 52,5%      |
| 2   | Freelaance      | 4         | 3,3%       |
| 3   | Karyawan Swasta | 12        | 10%        |
| 4   | Wirausaha       | 5         | 4,2%       |
| 5   | Pensiun         | 26        | 21,7%      |
| 6   | Tidak bekerja   | 10        | 8,3%       |
|     | Total           | 120       |            |

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)                | 2,644                       | 1,670      |                           | 1,583  | ,116 |
| Kehandalan                | ,238                        | ,119       | ,086                      | 1,999  | ,048 |
| Jaminan                   | ,626                        | ,175       | ,172                      | 3,581  | ,001 |
| Bukti Fisik               | -,396                       | ,086       | -,166                     | -      | ,000 |
| Empati                    |                             |            |                           | 4,625  |      |
| Daya Tanggap              | ,663                        | ,121       | ,256                      | 5,460  | ,000 |
|                           | 1,672                       | ,134       | ,646                      | 12,513 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kehandalan, Empati, Jaminan

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- Nilai sig. Kehandalan yaitu  $0,048 < 0,05$ , maka variabel Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan.
- Nilai sig. Jaminan yaitu  $0,01 < 0,05$ , maka variabel Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan.
- Nilai sig. Bukti Fisik yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka variabel Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan.
- Nilai sig. Empati yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka variabel Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan.
- Nilai sig. Daya tanggap yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka variabel Daya Tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan kesimpulan sebagai berikut nilai sig. yaitu  **$0,000 < 0,05$** , maka variabel Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap secara simultan **berpengaruh** terhadap variabel Kepuasan. Artinya setidaknya ada satu variabel diantara Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

➤ Uji T

➤ Koefisien determinansi

Terlihat dari model adjusted R-square yang diperoleh adalah 0,936 yang berarti bahwa variabel Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap secara bersama-sama menjelaskan variansi Kepuasan sebesar **93,6 %** sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | ,967 <sup>a</sup> | ,936     | ,933              | 1,319                      |

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Bukti Fisik, Kehandalan, Empati, Jaminan

Model yang terbentuk adalah

**Kepuasan** = 2,644 + 0,238 Kehandalan + 0,626 Jaminan – 0,396 Bukti Fisik + 0,663 Empati + 1,672 Daya Tanggap

$\beta_0$ : Kepuasan bernilai 2,644 jika semua variabel bebasnya bernilai 0 atau konstan.

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)                | 2,644                       | 1,670      |                           | 1,583  | ,116 |
| Kehandalan                | ,238                        | ,119       | ,086                      | 1,999  | ,048 |
| Jaminan                   | ,626                        | ,175       | ,172                      | 3,581  | ,001 |
| Bukti Fisik               | -,396                       | ,086       | -,166                     | -      | ,000 |
| Empati                    |                             |            |                           | 4,625  |      |
| Daya Tanggap              | ,663                        | ,121       | ,256                      | 5,460  | ,000 |
|                           | 1,672                       | ,134       | ,646                      | 12,513 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

#### ➤ Regresi

Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), empati (X4) dan daya tanggap (X5) ditingkatkan maka hal ini menyebabkan perubahan tingkat kepuasan pasien (Y). Hasil uji tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kehandalan : Setiap kenaikan satu satuan Kehandalan maka Kepuasan akan naik sebesar 0,238 dengan asumsi bahwa variabel lain bernilai tetap.

Jaminan : Setiap kenaikan satu satuan Jaminan maka Kepuasan akan naik sebesar 0,626 dengan asumsi bahwa variabel lain bernilai tetap.

Bukti Fisik : Setiap kenaikan satu satuan Bukti Fisik maka Kepuasan akan turun sebesar 0,396 dengan asumsi bahwa variabel lain bernilai tetap. Hal ini mungkin dikarenakan responden menjawab dengan bukti fisik yang kurang memadai, sehingga mempengaruhi pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi negative.

Empati : Setiap kenaikan satu satuan Empati maka Kepuasan akan naik sebesar 0,663 dengan asumsi bahwa variabel lain bernilai tetap.

Daya Tanggap : Setiap kenaikan satu satuan Daya Tanggap maka Kepuasan akan naik sebesar 1,672 dengan asumsi bahwa variabel lain bernilai tetap.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya variable kehandalan secara univariat lebih banyak pada kategori baik, yaitu sebanyak 85 orang atau 70,9% dan secara multivariat variabel kehandalan memiliki nilai sig. yaitu  $0,048 < 0,050$ , dengan koefisien B sebesar 0,238. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien, hal ini juga memberikan makna bahwa semakin handal petugas dalam memberikan pelayanan maka pasien akan semakin puas.

Variabel jaminan secara univariat lebih banyak pada kategori baik, yaitu sebanyak 113 orang atau 94,2% dan secara multivariat variabel jaminan memiliki nilai sig. yaitu  $0,01 < 0,05$  dengan koefisien B sebesar 0,626. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pasien, yang maknanya bahwa semakin terjamin petugas memberikan

pelayanan kesehatan maka pasien akan semakin puas.

Variable bukti fisik secara univariat lebih banyak pada kategori baik, yaitu sebanyak 85 orang atau 70,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di rumah sakit sebagian besar memberikan kenyamanan kepada pasien dan secara multivariat variabel bukti fisik memiliki nilai sig. yaitu  $0,000 < 0,05$ , dengan koefisien B sebesar - 0,396. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Variabel empati secara univariat lebih banyak pada kategori baik, yaitu sebanyak 81 orang atau 67,5% dan secara multivariat variabel empati memiliki nilai sig yaitu  $0,000 < 0,05$ , dengan koefisien B sebesar 0,663. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti signifikan antara empati terhadap kepuasan pasien. Hal ini memberikan makna bahwa semakin meningkat empati petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan maka pasien semakin puas.

Variabel daya tanggap secara univariat lebih banyak pada kategori baik, yaitu sebanyak 94 orang atau 78,4% dan secara multivariat variabel daya tanggap memiliki nilai sig. yaitu  $0,000 < 0,05$ , dengan koefisien B sebesar 1,672. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Maknanya adalah bahwa semakin tanggap petugas dalam memberikan layanan kesehatan maka pasien semakin puas. Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling besar dari variable bebas lainnya yaitu bila ditingkatkan satu kelipatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1,672, dengan asumsi bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, empati dan jaminan tetap.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang dilihat pada kolom t dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel daya tanggap, kemudian variabel

empati, variabel bukti fisik, variabel jaminan dan variabel kehandalan, walaupun pada variabel bukti fisik terbukti berpengaruh negatif namun variabel tersebut tetap signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alpiah, D. N., Kodyat, A. G., & Trigono, A. (2021). ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP SIKAP KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PATRIA IKKT SLIPI JAKARTA BARAT TAHUN 2020. *Binawan Student Journal*, 3(3).
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Azwar, A. (2010). Pengantar administrasi kesehatan, edk 3. *Binarupa Aksara, Tangerang*.
- Bass, J. L., Gartley, T., & Kleinman, R. (2019). World Health Organization baby-friendly hospital initiative guideline and 2018 implementation guidance. *JAMA Pediatrics*, 173(1), 93–94.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Embrik, I. S., Handayani, S. D., & Nusyirwan, M. S. (2013). Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 2(1).
- Hartini, N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah

- Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Indonesia, R. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta*.
- Keputusan Menkes RI. (n.d.-a). *Kep menkes No. 51 Menkes/SK/II/1979*.
- Keputusan Menkes RI. (n.d.-b). *Kep Menkes No 1243/MENKES/SK/VIII/2005*.
- Meutia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- NURIYANTI, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep*.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parhusip, D. H. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam I Bukit Barisan Medan*.
- Permenkes RI. (n.d.). *Permenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*.
- Permenkes RI. (44 C.E.). UU Permenkes RI no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Diakses Dari: [https://www.komisiinformasi.go.id/uploads/Documents/UU\\_44\\_Tahun\\_2009.Pdf](https://www.komisiinformasi.go.id/uploads/Documents/UU_44_Tahun_2009.Pdf)*.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*

- dan penerapan.*
- Prasojo, A. (2017). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Simki-Economic*, 1(11), 2–6.
- Putri, R. A., & Yusuf, H. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 166–173.
- Ramadhani, K. M. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019*. Institut Kesehatan Helvetia.
- RI, D. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 129 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jakarta: Kemenkes RI*.
- Rosalia, K., & Purnawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal*
- Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 242718.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Siswanto, D., & Khasanah, I. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Solichah, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *JMMR Jurnal*, Yogyakarta.
- Suhartono, T. A. (2013). *Sekilas Tentang RS Patria IKKT*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas

- Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14.  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>.
- Kualitas
- Susatyo, H. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa Edisi Ketiga. *ANDI: Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujud an Layanan Prima*. Edisi.
- Triyanto, D. (2018). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Plupuh I Sragen)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.
- wilhelmina kosnan. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE Wilhelmina Kosnan 1 \* 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.