

## Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025

Nine Suntini<sup>1</sup>, Atik Kridawati<sup>2</sup>, Yuna Trisuci Aprillia<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Respati Indonesia

<sup>2</sup>Rumah Sakit Mandaya Karawang  
Email: ninesuntini1693@gmail.com

### Abstrak

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien. Menurut data komplain di tahun 2024 bulan januari dan dibandingkan dengan data komplain bulan januari tahun 2025 ada kenaikan sebanyak 25% mengenai pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Mandaya Karawang terutama dalam hal keramahan petugas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dianalisis secara univariat, bivariat serta multivariat dengan menggunakan metode regresi logistik ordinal dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasakan puas terhadap pelayanan rawat inap 64.9%, hasil analisis bivariat didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran, pelayanan IGD, pelayanan fasilitas kamar, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, dan pelayanan petugas keamanan dengan nilai P Value semua variabel (0.001). Hasil analisis multivariat didapat variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel pelayanan pendaftaran, pelayanan IGD, dan pelayanan gizi. Diperoleh nilai OR 1154.820, artinya Pelayanan gizi berpeluang sebanyak 1154 kali terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dari nilai Nagelkerke R Square 0.929 yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0.929 atau 92.9%.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Layanan Rawat Inap, Rumah Sakit, Mutu Pelayanan

### Abstract

Patient satisfaction depends on the quality of service provided. Service encompasses all efforts made by healthcare personnel to meet patient needs. A service is considered good if it meets patient expectations and is perceived as satisfactory rather than disappointing. Patient satisfaction is experienced from the moment of arrival until discharge from the hospital. This study aims to examine the relationship between service quality and inpatient satisfaction at Mandaya Hospital Karawang in 2025, as well as the influencing factors. This research is a quantitative study with a cross-sectional approach, analyzed using univariate, bivariate, and multivariate methods through ordinal logistic regression with 97 patient. The results show that the majority of inpatients (64.9%) felt satisfied with the inpatient services, while 35.1% were not satisfied. Bivariate analysis revealed a significant relationship between patient satisfaction and several services: registration, emergency department, room facilities, nursing, physician, pharmacy, nutrition, and security services. Multivariate analysis identified that the most dominant variables associated with patient satisfaction were registration service, emergency department service, and nutrition service. The odds ratio (OR) for nutrition service was 1154.820, indicating that good nutrition service increases the likelihood of inpatient satisfaction by approximately 1154 times. The Nagelkerke R Square value was 0.929, suggesting that the independent variables explain 92.9% of the variation in the dependent variable, leaving 7.1% explained by other factors.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Inpatient Services, Hospital, Service Quality

<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>

Article History :

Submitted 04 September 2025, Accepted 09 Oktober 2025, Published 17 Oktober 2025

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan organisasi yang unik dan kompleks. Unik karena di rumah sakit terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa pelayanan hotel sekaligus jasa medis, perawatan dalam bentuk pelayanan kepada pasien yang melakukan rawat inap maupun yang berobat jalan. Kompleks karena terdapat permasalahan dimana rumah sakit merupakan organisasi padat karya dengan latar belakang Pendidikan berbeda, berbagai macam fasilitas pengobatan, berbagai macam peralatan, dan yang dihadapipun orang-orang dengan emosi labil, tegang dan emosional karena dalam keadaan sakit termasuk keluarga pasien. Dengan demikian dikatakan bahwa pelayanan rumah sakit jauh lebih kompleks daripada sebuah hotel.

Pengembangan tingkat kepuasan pasien yang tercantum dalam rencana strategi bisnis pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dan pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang, serta sarana dan prasarana di unit pelayanan kesehatan yang diukur berdasarkan hasil tinjauan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang paripurna. Pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan kepuasan di rumah sakit cenderung mematuhi dan taat kepada aturan pengobatan yang telah dianjurkan. Sebaliknya pasien atau keluarga pasien yang tidak mendapatkan kepuasan di rumah sakit cenderung tidak taat dan tidak mematuhi

aturan pengobatan yang dianjurkan, berganti dokter dan pindah tempat fasilitas kesehatan (Unit Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik ditentukan oleh jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien atau tidak, dengan penerimaan memuaskan atau mengecewakan. Kepuasan pasien dirasakan dimulai dari penerimaan pasien dari awal datang sampai pasien keluar dari rumah sakit (Purwaningrum, 2020).

Dimensi kepuasan pasien berwujud merupakan kemampuan rumah sakit dalam menciptakan sarana dan prasarana dalam memberikan jasa pelayanan, reliabilitas menciptakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada pasien sehingga sesuai dengan harapan pasien. Dimensi ketanggapan yaitu suatu respon yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas dan akurat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimensi kepastian merupakan cara untuk menciptakan loyalitas pasien kepada rumah sakit dibuktikan dengan pelayanan karyawan yang profesional, berupa komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, serta sopan santun. Yang terakhir adalah dimensi empati, yaitu cara rumah sakit dalam memberikan perhatian kepada pelanggannya, sehingga pasien merasa rumah sakit memahami kebutuhan pasien. Jika pasien

merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, maka akan mempengaruhi revenue rumah sakit karena kemungkinan besar pasien tersebut tidak akan kembali ke rumah sakit tersebut dan tidak akan merekomendasikan ke rekan-rekan pasien tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rum Namakule di RSUD Masohi pada tahun 2021 menunjukkan bahwa 67% responden merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, di mana variabel tangible, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, sedangkan variabel reliability dan assurance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian lain oleh Stefanus G. Manuhuwa di Rumah Sakit Tingkat III Prof. Dr. J. A. Latumen Ambon tahun 2020 menemukan bahwa tidak terdapat hubungan antara akses pelayanan dengan kepuasan pasien, namun terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu, proses penerimaan pasien, lingkungan fisik, konsultasi dan informasi dari dokter. Sementara itu, penelitian oleh Anastasia Lina Dwi Nursanti pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo selama masa pandemi Covid-19, yang mencakup aspek pelayanan dokter, perawat, administrasi, serta fasilitas rumah sakit.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang, berbeda dari penelitian sebelumnya

yang menilai kepuasan pasien secara menyeluruh sejak awal masuk hingga keluar rumah sakit. Penelitian ini hanya mencakup aspek pelayanan umum di ruang rawat inap, tanpa meneliti layanan rawat jalan maupun layanan khusus seperti ruang operasi dan rehabilitasi medik. Rumah Sakit Mandaya Karawang adalah rumah sakit tipe C dengan kapasitas 100 tempat tidur, menargetkan segmen menengah ke atas, dan menyediakan fasilitas perawatan sekelas hotel. Meski demikian, masih terdapat berbagai keluhan dari pasien, antara lain ketidaktepatan waktu pemeriksaan dokter dan perawat, sikap perawat yang kurang ramah, lamanya waktu tunggu obat, rasa makanan gizi yang kurang enak, serta kekurangan pada fasilitas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan pelayanannya agar sesuai atau bahkan melampaui harapan pasien demi tercapainya kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang tahun 2025, termasuk menganalisis distribusi frekuensi kepuasan pasien serta mutu pelayanan dari berbagai aspek, seperti petugas pendaftaran, petugas IGD, fasilitas kamar, petugas keperawatan, dokter, petugas farmasi, pelayanan gizi, dan petugas keamanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi hubungan masing-masing aspek pelayanan tersebut dengan tingkat kepuasan pasien, serta menentukan faktor yang paling dominan

berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antara berbagai aspek mutu pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang pada tahun 2025. Aspek pelayanan yang dianalisis meliputi pelayanan pendaftaran, pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), fasilitas kamar rawat inap, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, serta pelayanan keamanan atau security. Penelitian ini menitikberatkan pada upaya untuk mengidentifikasi sejauh mana setiap aspek pelayanan tersebut berkontribusi terhadap pembentukan persepsi dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan berdasarkan ketersediaan pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun kriteria inklusi yang digunakan mencakup pasien rawat inap dari seluruh kelas perawatan, mulai dari kelas 3 hingga president suite, dengan kondisi sadar, mampu berkomunikasi secara verbal atau tertulis, telah menjalani rawat inap minimal selama 24 jam, dan bersedia menjadi responden penelitian.

Untuk pasien anak-anak, pengisian kuesioner dilakukan oleh pendamping yang dianggap memahami kondisi dan pengalaman pasien selama masa perawatan.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang dirancang khusus untuk menilai persepsi pasien terhadap aspek-aspek pelayanan yang telah ditentukan. Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah diuji validitasnya melalui metode *Pearson Product Moment*, yang menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai korelasi yang signifikan, sehingga dapat dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan metode belah dua (*split-half*), yang menunjukkan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian ini. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari arsip dan dokumen internal rumah sakit, seperti laporan pelayanan dan profil rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien dari hari senin-jumat di jam kerja dibagikan langsung oleh peneliti, jika di hari sabtu dan minggu dibantu dibagikan oleh perawat.

Dalam tahap analisis data, dilakukan analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi masing-masing variabel, analisis bivariat dengan uji *chi-square* untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel independen dan dependen, serta analisis

multivariat menggunakan regresi logistik ganda guna mengetahui variabel-variabel pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol oleh variabel lainnya. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan strategis bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan dan pengalaman pasien, terutama dalam upaya menciptakan pelayanan yang lebih humanis, cepat, dan efisien di masa mendatang. Nomor etik: 217/SK.KEPK/UNR/IV/2025, Jakarta 26 April 2025.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian

Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	KS	S	SS	
Kepuasan Pasien Rawat Inap						
Kepuasan Pasien	0	10	19	55	13	97
Presentase	0%	10%	20%	57%	13%	100%
Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran						
Ramah	0	4	22	56	15	97
Jelas	0	4	22	60	13	97
Cepat	0	6	22	56	15	97
Presentase	0%	4%	23%	59%	14%	100%
Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas IGD						
Jelas	0	6	25	58	8	97
Sigap	0	6	25	58	8	97
Ramah	0	6	25	58	8	97
Presentase	0%	6%	26%	60%	8%	100%
Kepuasan Terhadap Fasilitas Kamar Rawat Inap						
Bersih	0	2	21	62	12	97

Pertanyaan	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	KS	S	SS	
Nyaman	0	2	21	62	12	97
Bagus	0	2	21	62	12	97
Toilet HK	0	2	23	60	12	97
Ramah	0	2	21	62	12	97
Presentase	0%	2%	22%	64%	12%	100%
<b>Kepuasan Terhadap Petugas Keperawatan</b>						
Ramah	0	8	23	57	9	97
Care	0	8	23	57	9	97
Penampilan	0	8	21	59	9	97
Jelas	0	8	21	59	9	97
Respon	0	8	21	59	9	97
Presentase	0%	8%	22%	60%	9%	100%
<b>Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter</b>						
Ramah	0	2	19	62	14	97
Jelas	0	2	19	62	14	97
Tanggap	0	2	19	62	14	97
Presentase	0%	2%	19%	62%	14%	100%
<b>Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas Farmasi</b>						
Ramah	0	2	21	62	12	97
Jelas	0	2	21	62	12	97
Cepat	0	2	23	60	12	97
Presentase	0%	2%	22%	63%	12%	100%
<b>Kepuasan Terhadap Pelayanan Gizi</b>						
Enak	0	2	21	66	8	97
Tampilan Tepat Waktu	0	2	19	58	8	97
Presentase	0%	2%	24%	66%	8%	100%
<b>Kepuasan Terhadap Pelayanan Petugas Keamanan</b>						
Ramah	0	2	10	73	12	97
Sigap	0	2	6	77	12	97
Jelas	0	2	6	77	12	97
Presentase	0%	2%	8%	78%	12%	100%

Berdasarkan data yang diperoleh dari 97 responden, tingkat kepuasan pasien rawat inap secara umum berada pada kategori tinggi,

di mana mayoritas responden menyatakan "setuju" (57%) dan "sangat setuju" (13%) terhadap pernyataan yang mencerminkan kepuasan mereka selama menjalani perawatan, sementara hanya 10% yang menyatakan "tidak setuju" dan tidak ada yang "sangat tidak setuju". Ketika dikaji berdasarkan dimensi pelayanan, pelayanan petugas pendaftaran menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, terutama dalam aspek keramahan, kejelasan, dan kecepatan, dengan lebih dari 70% responden memberikan penilaian "setuju" atau "sangat setuju", meskipun terdapat sekitar 4% yang masih merasa kurang puas. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) juga dinilai positif, di mana lebih dari 68% responden menyatakan puas terhadap kejelasan, kesiapan, dan keramahan petugas IGD, meskipun sekitar 6% menyatakan kurang puas terhadap aspek-aspek tersebut.

Sementara itu, fasilitas kamar rawat inap memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan 64% responden menyatakan "setuju" dan 12% "sangat setuju", terutama dalam aspek kebersihan, kenyamanan, kelengkapan fasilitas, hingga keramahan petugas kebersihan (housekeeping). Pelayanan petugas keperawatan juga mendapat penilaian positif, dengan sekitar 69% responden merasa puas, meskipun ada 8% responden yang menunjukkan ketidakpuasan, terutama pada aspek responsivitas dan kejelasan informasi. Pelayanan dokter memperoleh persepsi yang

sangat baik, dengan kombinasi "setuju" dan "sangat setuju" mencapai lebih dari 78%, khususnya dalam hal sikap ramah, penjelasan yang jelas, dan ketanggapan.

Pelayanan farmasi juga dinilai memuaskan oleh sebagian besar responden, dengan 63% menyatakan "setuju" dan 12% "sangat setuju", terutama terkait keramahan, kejelasan informasi, dan kecepatan layanan, sementara hanya 2% yang memberikan penilaian negatif. Di sisi lain, pelayanan gizi memiliki persepsi yang cenderung seimbang, dengan proporsi responden "kurang setuju" (24%) yang lebih tinggi dibandingkan aspek pelayanan lain, meskipun 66% masih menyatakan puas terhadap ketepatan waktu, cita rasa, dan tampilan makanan. Menariknya, pelayanan petugas keamanan mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi di antara semua aspek, di mana 78% responden menjawab "setuju" dan 12% "sangat setuju" terhadap keramahan, kejelasan, dan kesiapan petugas keamanan, serta hanya 2% yang memberikan penilaian negatif.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan di Rumah Sakit Mandaya Karawang umumnya telah memberikan pengalaman positif kepada pasien rawat inap. Meskipun begitu, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek pelayanan gizi dan responsivitas petugas keperawatan, yang memperoleh persentase "kurang setuju" lebih tinggi dibandingkan aspek lainnya. Hal ini dapat

menjadi masukan penting bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas

layanan secara menyeluruh demi mencapai kepuasan pasien yang optimal.

### Analisis Bivariat

Tabel 2. Distribusi Responden Penelitian

Kategori	Keterangan	Kategori Kepuasan				Total		OR (95% CI)	P Value
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	n	%		
Pelayanan Pendaftaran	Tidak Puas	31	83.8	6	16.2	37	100	98.167 22.951 - 419.873	0.001
	Puas	3	5.0	57	95.0	60	100		
Pelayanan IGD	Tidak Puas	29	74.4	10	25.6	39	100	30.740 9.588 - 98.557	0.001
	Puas	5	8.6	53	91.4	58	100		
Fasilitas Kamar	Tidak Puas	24	66.7	12	33.3	36	100	10.200 3.869 - 26.890	0.001
	Puas	10	16.4	51	83.6	61	100		
Pelayanan Petugas Keperawatan	Tidak Puas	28	63.6	16	36.4	44	100	13.708 4.804 - 39.113	0.001
	Puas	6	11.3	47	88.5	53	100		
Pelayanan Dokter	Tidak Puas	24	80.0	6	20.0	30	100	22.800 7.448 - 69.799	0.001
	Puas	10	14.9	57	85.1	67	100		
Pelayanan Farmasi	Tidak Puas	27	93.1	2	6.9	29	100	117.643 22.92 - 603.721	0.001
	Puas	7	10.3	61	89.6	68	100		
Pelayanan Gizi	Tidak Puas	33	76.7	10	23.3	43	100	174.900 21.395 - 1429.791	0.001
	Puas	1	1.9	53	98.1	54	100		
Pelayanan Security	Tidak Puas	24	85.7	4	14.3	28	100	35.400 10.113 - 123.913	0.001
	Puas	10	14.5	59	85.5	69	100		

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan yang diteliti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang tahun 2025. Pelayanan pendaftaran menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p=0,000$  dan odds ratio (OR) sebesar 98,167, yang berarti pasien yang tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran memiliki kemungkinan 98 kali lebih besar untuk merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat inap. Demikian pula,

pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) juga berhubungan signifikan, dengan  $p=0,000$  dan OR sebesar 30,740, menandakan bahwa ketidakpuasan terhadap pelayanan IGD meningkatkan kemungkinan ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat inap hingga 30 kali lipat. Fasilitas kamar pun berpengaruh, dengan OR sebesar 10,200, artinya pasien yang tidak puas terhadap fasilitas kamar memiliki peluang 10 kali lebih besar merasa tidak puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan petugas keperawatan memiliki OR 13,708 dan

pelayanan dokter memiliki OR 22,800, yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap kedua jenis pelayanan tersebut juga meningkatkan risiko ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat inap. Pelayanan farmasi bahkan menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, dengan OR sebesar 117,643, sementara pelayanan gizi mencatat angka tertinggi dengan OR sebesar 174,900, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di dua bidang tersebut sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Terakhir, pelayanan keamanan atau security pun tidak kalah penting, dengan OR sebesar 35,400, yang berarti persepsi negatif terhadap keamanan berpotensi besar menurunkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan seluruh nilai p berada pada angka 0,000, dapat disimpulkan bahwa ketujuh aspek pelayanan ini memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

#### Analisis Multivariat

Tabel 3. Pemodelan Akhir

Variabel	P Value	RP	95% CI
Pelayanan Petugas Pendaftaran	0.015	208.255	2.812 - 15424.027
Pelayanan Petugas IGD	0.024	57.592	1.722 - 1925.924
Pelayanan Gizi	0.034	1154.820	1.722 - 774613.554
Pelayanan Security (1)	0.882	0.737	0.013 - 41.720
Pelayanan Farmasi	0.781	0.565	0.010 - 31.347
Fasilitas Kamar	0.668	0.467	0.014 - 15.143

Variabel	P Value	RP	95% CI
Pelayanan Petugas Keperawatan	0.278	5.919	0.238 - 147.050

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang adalah pelayanan pendaftaran, pelayanan petugas IGD, dan pelayanan gizi, sementara variabel fasilitas kamar, pelayanan keperawatan, dan pelayanan keamanan bertindak sebagai variabel confounding. Nilai Odds Ratio (OR) tertinggi diperoleh dari variabel pelayanan gizi sebesar 1.154,820, yang berarti bahwa pelayanan petugas gizi memiliki pengaruh 1.154 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien rawat inap setelah dikontrol oleh variabel pelayanan pendaftaran, IGD, keamanan, farmasi, fasilitas kamar, dan keperawatan.

#### Pembahasan

##### Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 64,9% pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang merasa puas, sementara 35,1% tidak puas. Sebanyak 57% responden juga memberikan penilaian positif terhadap aspek pelayanan seperti keramahan petugas, kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, dan mutu komunikasi. Namun, angka ketidakpuasan yang cukup tinggi menandakan adanya kelemahan pada waktu tunggu, kejelasan informasi medis, dan kualitas komunikasi. Tingkat kepuasan yang belum



mencapai standar nasional ( $\geq 80\%$ ) menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut. Menurut Kottler dalam Wijono (2001), kepuasan timbul dari perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima. Mutu pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1998): tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka kepuasan menurun (Gaspersz, 2001; Tjiptono, 2000). Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan pendekatan yang seimbang antara perspektif pasien dan penyedia layanan (Ratminto & Winarsih, 2005; Zeithaml et al., 1990; Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2004), serta melakukan perbaikan berkelanjutan melalui pelatihan SDM, peningkatan fasilitas, dan evaluasi mutu secara berkala.

#### ***Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien***

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 61,9% pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sedangkan 38,1% tidak puas. Sebagian besar responden memberikan nilai 4 (setuju) sebesar 59%, yang mencerminkan aspek kecepatan, kejelasan prosedur, keramahan, dan kemudahan administrasi sudah cukup memenuhi harapan. Meski demikian, proporsi ketidakpuasan yang cukup besar menunjukkan perlunya perbaikan, terutama terkait waktu tunggu, kejelasan

informasi, dan sikap petugas. Hal ini sejalan dengan temuan Sari (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan awal yang cepat dan informatif sangat memengaruhi kepuasan pasien, serta Yuliana dan Rahmawati (2001) yang menegaskan pentingnya efisiensi dan empati petugas dalam meningkatkan kepuasan. Gunawan (2022) juga menekankan bahwa pelayanan awal yang baik dapat mengurangi kecemasan dan memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan. Temuan ini sesuai dengan dimensi responsiveness dan assurance dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menekankan pentingnya kualitas interaksi awal. Analisis bivariat dan multivariat juga menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien secara keseluruhan, mendukung konsep customer journey yang menempatkan pendaftaran sebagai titik kontak krusial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan awal melalui pelatihan komunikasi, efisiensi prosedur, dan pengelolaan antrean merupakan langkah penting untuk memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit.

#### ***Hubungan Mutu Pelayanan Petugas IGD dengan Kepuasan Pasien***

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 59,8% pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan petugas IGD di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sementara 40,2% tidak puas. Mayoritas pasien menilai bahwa

kecepatan respons, keterampilan medis, empati, dan komunikasi di IGD telah memenuhi harapan. Sebagai titik layanan pertama, IGD memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal terhadap mutu rumah sakit. Namun, tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi menunjukkan adanya kekurangan dalam waktu tunggu, kejelasan alur, sikap petugas, atau kondisi fasilitas. Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), terutama pada dimensi responsiveness, empathy, dan reliability yang sangat berpengaruh dalam situasi darurat. Analisis bivariat dan multivariat menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan IGD memiliki hubungan signifikan dan korelasi kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap secara keseluruhan. Hal ini mendukung konsep bahwa pengalaman awal pasien saat ditangani di IGD berdampak besar terhadap persepsi layanan lanjutan (Putri & Setiawan, 2021; Fauzan, 2020; Lestari & Widodo, 2022). Konsisten dengan konsep *moment of truth*, interaksi awal di IGD menjadi titik krusial dalam membentuk persepsi pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan IGD melalui pelatihan klinis dan non-klinis seperti komunikasi efektif, empati, manajemen stres, serta perbaikan fasilitas menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Fasilitas Kamar dengan Kepuasan Pasien**

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 62,9% pasien rawat inap merasa puas terhadap fasilitas kamar di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sedangkan 37,1% tidak puas. Sebanyak 64% responden memberikan skor 4 (setuju) pada kuesioner, menunjukkan penilaian positif terhadap aspek kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, pencahayaan, ventilasi, dan kelengkapan fasilitas dasar. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan terhadap fasilitas kamar dan kepuasan pasien secara keseluruhan, sejalan dengan dimensi *tangibles* dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menekankan pentingnya kualitas fasilitas fisik dalam membentuk persepsi mutu layanan. Namun, ketidakpuasan sebesar 37,1% menunjukkan masih adanya kekurangan, seperti kurang optimalnya pemeliharaan dan sarana pendukung, serta ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Monalisa et al. (2024), Nurhadi dan Sulastri (2020), serta Santoso (2021), yang menegaskan bahwa fasilitas kamar berperan penting dalam memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Lestari dan Hidayat (2022) juga menyatakan bahwa kenyamanan fisik berkontribusi terhadap loyalitas pasien. Meski demikian, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa fasilitas kamar bukan merupakan variabel dominan yang

secara langsung memengaruhi kepuasan pasien rawat inap, yang berarti terdapat faktor lain yang lebih menentukan. Namun demikian, peningkatan kualitas fasilitas kamar tetap penting sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan rumah sakit secara menyeluruh

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Keperawatan dengan Kepuasan Pasien**

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 54,6% pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan petugas keperawatan di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sementara 45,4% menyatakan tidak puas. Sebanyak 60% responden memberikan skor 4 (setuju), mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan keperawatan secara positif. Namun, tingginya angka ketidakpuasan menandakan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek seperti keramahan, ketepatan tindakan, keterampilan teknis, komunikasi efektif, dan empati. Ketidakpuasan umumnya muncul akibat keterlambatan respons atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan terhadap pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Lestari (2019) yang menyoroti pentingnya empati dan daya tanggap perawat, serta Suryani dan Widodo (2020) yang menekankan pengaruh dimensi *reliability* dan *assurance*. Monalisa et al. (2024)

juga menemukan pengaruh signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di RS Murni Teguh Medan. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), khususnya pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* yang berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pasien. Sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, perawat memegang peran krusial dalam membentuk persepsi terhadap mutu layanan rumah sakit. Pelayanan keperawatan yang optimal dapat memperkuat persepsi positif atas keseluruhan layanan, sementara pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan penilaian, bahkan terhadap layanan dari tenaga medis lain. Meskipun dalam analisis multivariat variabel ini tidak termasuk faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, pelayanan keperawatan tetap merupakan elemen penting dalam upaya peningkatan mutu layanan rumah sakit secara menyeluruh.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan dokter dengan Kepuasan Pasien**

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 69,1% pasien merasa puas terhadap pelayanan dokter di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sedangkan 30,9% tidak puas. Mayoritas pasien menilai aspek komunikasi, ketepatan diagnosis, empati, dan profesionalisme dokter telah memenuhi harapan, tercermin dari 64% responden yang

memberikan skor 4 (setuju). Meski begitu, angka ketidakpuasan tetap perlu diperhatikan karena dapat disebabkan oleh lamanya waktu tunggu, keterbatasan informasi, atau interaksi yang kurang optimal. Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara pelayanan dokter dan kepuasan pasien secara keseluruhan, sejalan dengan penelitian Wulandari et al. (2020), Rahmawati (2018), dan Monalisa et al. (2024), serta teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), terutama pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun dalam analisis multivariat pelayanan dokter tidak menjadi variabel dominan secara statistik, secara praktis peran dokter tetap krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dengan Kepuasan Pasien**

Sebanyak 70,1% pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang merasa puas terhadap pelayanan farmasi, menunjukkan bahwa aspek seperti ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi, dan keramahan petugas telah memenuhi harapan mayoritas pasien, sebagaimana tercermin dari 63% responden yang memberikan nilai setuju. Namun, 29,9% pasien yang tidak puas mengindikasikan adanya kendala seperti lamanya waktu tunggu, minimnya penjelasan tentang obat, dan ketidaklengkapan stok. Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara pelayanan farmasi dan

kepuasan pasien secara keseluruhan, selaras dengan temuan Prasetya & Kusuma (2019), Lestari et al. (2020), dan Monalisa dkk. (2024) yang menyoroti pentingnya edukasi dan kejelasan informasi dalam pelayanan farmasi. Berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), mutu layanan farmasi tercermin dalam dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang berperan penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Meskipun dalam analisis multivariat variabel ini tidak muncul sebagai faktor dominan secara statistik, secara praktis pelayanan farmasi tetap memiliki kontribusi penting terhadap pengalaman dan persepsi pasien selama menjalani rawat inap.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Gizi dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian, Sebanyak 55,7% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan gizi di Rumah Sakit Mandaya Karawang, sementara 44,3% lainnya tidak puas, menunjukkan adanya ketimpangan persepsi yang penting untuk diperhatikan. Aspek yang dinilai baik oleh pasien meliputi rasa makanan, variasi menu, ketepatan waktu, serta pelayanan dari petugas gizi. Namun, ketidakpuasan masih muncul akibat rasa makanan yang kurang sesuai, terbatasnya variasi menu, dan keterlambatan distribusi. Hasil analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan terhadap pelayanan

gizi dengan kepuasan pasien secara keseluruhan, sejalan dengan temuan Rahmawati et al. (2020), Handayani & Putra (2019), dan Monalisa et al. (2024), yang menekankan pentingnya kesesuaian diet, komunikasi petugas, dan ketepatan pemberian makanan. Ditinjau dari teori SERVQUAL, mutu pelayanan gizi tercermin dalam dimensi reliability, responsiveness, empathy, dan assurance, yang jika dijalankan optimal akan mendorong kepuasan pasien secara signifikan. Pelayanan gizi bukan sekadar komponen penunjang, tetapi elemen integral dalam proses penyembuhan pasien karena berperan langsung dalam pemenuhan nutrisi dan kenyamanan selama rawat inap. Ketika pelayanan gizi kurang optimal, hal ini dapat menurunkan kepuasan secara menyeluruh, bahkan jika pelayanan medis dan keperawatan sudah baik. Oleh sebab itu, pelayanan gizi harus menjadi fokus strategis peningkatan mutu layanan rumah sakit, apalagi dalam analisis multivariat, variabel ini terbukti paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS Mandaya Karawang.

#### **Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Keamanan dengan Kepuasan**

Berdasarkan hasil analisis univariat, Sebanyak 71,1% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keamanan di Rumah Sakit Mandaya Karawang, mencerminkan bahwa mayoritas pasien menilai keamanan rumah sakit—meliputi keamanan barang pribadi,

kenyamanan lingkungan, keteraturan lalu lintas, serta responsivitas petugas—telah dikelola dengan baik, terlihat pula dari 78% responden yang memilih nilai poin 4 pada kuesioner. Rasa aman menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan dan konsentrasi pasien selama rawat inap. Meski begitu, 28,9% pasien yang tidak puas mengindikasikan perlunya peningkatan, seperti pengawasan area rawan, kecepatan respons, dan optimalisasi prosedur keamanan. Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan terhadap pelayanan keamanan dengan kepuasan pasien rawat inap secara umum, memperkuat bahwa keamanan merupakan bagian penting dalam persepsi mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini diperkuat oleh Prabowo & Setiawan (2018), Dewi & Yuliana (2020), dan Monalisa et al. (2024), yang menunjukkan bahwa rasa aman dan sikap tanggap serta ramah dari petugas keamanan sangat memengaruhi kenyamanan psikologis pasien. Berdasarkan teori SERVQUAL, pelayanan keamanan mencerminkan dimensi assurance, responsiveness, dan empathy yang, bila diterapkan secara optimal, dapat meningkatkan citra dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Namun, dalam analisis multivariat, variabel ini tidak termasuk sebagai faktor dominan, menandakan adanya variabel lain yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang tahun 2025 sebesar 64,9%, dengan pelayanan keamanan mencatat tingkat kepuasan tertinggi (71,1%) dan pelayanan keperawatan terendah (54,6%). Analisis bivariat menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan delapan aspek pelayanan, sementara analisis multivariat mengidentifikasi pelayanan pendaftaran, IGD, dan gizi sebagai variabel dominan, dengan pelayanan gizi memiliki peluang 1154 kali lebih besar memengaruhi kepuasan setelah dikontrol oleh variabel lain. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,929 menunjukkan bahwa 92,9% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar Rumah Sakit Mandaya Karawang terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek yang paling berpengaruh, seperti kecepatan layanan gizi, efisiensi pendaftaran, dan responsivitas IGD, serta memberikan pelatihan berkala kepada staf dan membentuk sistem monitoring kepuasan yang berkelanjutan dengan pendekatan patient-centered. Bagi penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menambahkan variabel baru, memperluas cakupan populasi, menggunakan metode campuran, serta fokus pada segmen pasien tertentu guna memperkaya hasil dan generalisasi temuan.

## **PENUTUP**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada Rumah Sakit Mandaya Karawang dan seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Aday LA, Andersen RM. Health care in the US: equitable for whom? London: Sage Publication; 1980.
2. Alma B. Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Bandung: Alfabeta; 2000.
3. Anjaryani WD. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang [Internet]. 2009 [dikutip 2025 Sep 9]. Tersedia dari: <http://eprints.undip.ac.id/23824/>
4. Azwar A. Menjaga mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
5. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Rencana pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat 2010. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 1999.
6. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Indonesia sehat 2010: visi baru, misi dan kebijakan strategi pembangunan kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 1999.
7. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. ARRIME, pedoman manajemen puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2002.
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Sistem kesehatan nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2004.
9. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Kepmenkes RI Nomor 25/Menkes/SK/II/2004, tentang kebijakan dasar puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2004.
10. Departemen Dalam Negeri. Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang

- pemerintah daerah. Jakarta: Departemen Dalam Negeri; 1999.
11. Figenboun A. Total quality control. New York: McGraw Hill; 1994.
  12. Gaspersz V. Total quality management (TQM). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2003.
  13. Gerson RF. Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM; 2004.
  14. Gonzales J. Culture, disease, and healing. Landy D, editor. New York: Macmillan Publishing Co, Inc; 1967.
  15. Hastomo SP. Analisis data kesehatan, modul ajar pasca sarjana (FKM UI). Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia; 2007.
  16. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/MENPAN/2/2004 tanggal 24 Februari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan pemerintah. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI; 2004.
  17. Kotler P. Manajemen pemasaran. edisi ke-11, jilid I. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia; 2003.
  18. Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK. Besar sampel dalam penelitian kesehatan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 1997.
  19. Sriwiyati L, Nursanti ALD. Tingkat kepuasan pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemic covid-19 di Rumah Sakit dr Oen Kandang Sapi Solo tahun 2021.
  20. Lumenta B. Dokter, citra, peran dan fungsi: tinjauan fenomena sosial. Jakarta: Kanisius; 1989.
  21. Miharti I. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan rumah sakit kolonel abundjani bangko. Jurnal Kesehatan dan Sains Terapan Stikes Merangin. 2019;5:66–71.
  22. Namakulle MR. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi tahun 2022 [tesis] [Internet]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin; 2022 [dikutip 2025 Sep 9]. Tersedia dari: [https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/29781/2/K052211021\\_tesis\\_13-10-2023%20bab%201-2.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/29781/2/K052211021_tesis_13-10-2023%20bab%201-2.pdf)
  23. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press; 1990.
  24. Purwaningrum R. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2018. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan. 2020;7(1). doi:10.33024/jikk.v7i1.2418
  25. Rangkuti F. Measuring customer satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisa kasus PLN-JP. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2003.
  26. Ratminto, Winarsih AS. Manajemen pelayanan. Cetakan I. Jakarta: PT Pustaka Belajar; 2005.
  27. Rowlands HS. The manual of nursing quality assurance. Meryland: Aspen Publisher Inc; 1992.
  28. Sari SM. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (studi pada rumah sakit bhayangkara tk. ii sartika asih bandung). Jurnal Economix. 2021;9(1):61–72.
  29. Sastrohadiwiry BS. Manajemen tenaga kerja Indonesia: pendekatan administrasi dan operasional. Jakarta: PT BMI Aksara; 2005.
  30. Setyawan, Supriyanto. Buku manajemen rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia; 2020. h. 23.
  31. Singarimbun M, Effendi S. Metode penilaian survey. Jakarta: LP3ES; 1980.
  32. Manuhuwa SG. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK III Prof Dr. J.A Latumen Ambon tahun 2019 [tesis] [Internet]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin; 2019 [dikutip 2025 Sep 9]. Tersedia dari: [https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3163/4/K012182013\\_tesis.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3163/4/K012182013_tesis.pdf)
  33. Supranto J. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineke Cipta; 2001.
  34. Tjipto F. Prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta: Andi Offset; 1997.
  35. Tjipto F, Diana A. Total quality management. Edisi revisi. Yogyakarta: Andi Offset; 2001.

36. Tjipto F. Service quality and satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset; 2007.]
37. Unit Pelayanan Kesehatan Kementrian Kesehatan Indonesia. Survei kepuasan [Internet]. [dikutip 2025 Sep 9]. Tersedia dari:  
<https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>
38. Wijono D. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press; 1999.
39. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. Delivering quality service: balancing customer and expectation. New York: The Free Press; 1990.