



## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD LINGGAJATI KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2022

Tati Yuliani, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

*tatiyuliani50@gmail.com*

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Data pasien rawat jalan di RSUD Linggajati pada tahun 2019 sebanyak 50.769 pasien, tahun 2020 sebanyak 39.537 pasien, lalu pada tahun 2021 menjadi 52.023 pasien. Data kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebesar (89,6%), tahun 2020 sebesar (87,5%) dan pada tahun 2021 sebesar (90%). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022. Jenis penelitian ini analitik deskriptif dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Populasi penelitian ini berjumlah 52.023 orang dan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 267 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner tertutup. Sumber data penelitian ini adalah data primer. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat (*Rank Spearman*) dan analisis multivariat menggunakan Regresi Logistik. Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kemampuan ( $p = 0,001$ ), jaminan ( $p = 0,001$ ), daya tanggap ( $p = 0,021$ ), empati ( $p = 0,011$ ) dan ketersediaan sarana prasarana ( $p = 0,000$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan yaitu jaminan dengan OR 7,904 (95% CI: 1,171 - 9,820). Diharapkan pegawai Rumah Sakit meningkatkan aspek yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya sehingga para pasien rawat jalan merasa terjamin dan bebas dari risiko bahaya atau keragu-raguan ketika melakukan pengobatan.

*Kata Kunci: Pasien, Rawat Jalan, Kepuasan*

---



## Pendahuluan

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Gambaran kepuasan pasien di seluruh Indonesia, secara keseluruhan diketahui lebih dari 80% responden/pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat BP2D Provinsi Jawa Barat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik termasuk Rumah Sakit didapatkan hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 mendapatkan skor 81,03 (kategori baik). Skor IKM tahun 2021 naik 0,52 poin dari tahun 2020 yaitu 80,51 (BP2D Provinsi Jawa Barat, 2022).

Berdasarkan data dari BAPPEDA Kabupaten Kuningan tahun 2021 kepuasan masyarakat terhadap instansi Pemerintah khususnya Rumah Sakit Umum Daerah didapatkan hasil bahwa kepuasan masyarakat terhadap RSUD Linggajati yaitu sangat tidak puas (3%), tidak puas (10,5%), puas (54,8%), sangat puas (14,3%) dan tidak tahu/tidak menjawab (17,5%). Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap RSUD 45 yaitu sangat tidak puas (2%), tidak puas

(10,8%), puas (51,8%), sangat puas (12,3%) dan tidak tahu/tidak menjawab (23,3%) (BAPPEDA Kabupaten Kuningan, 2021). Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Februari 2022 di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan diperoleh data kepuasan pasien rawat jalan yang terangkum dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit RSUD Linggajati pada tahun 2019 sebesar (89,6%), tahun 2020 sebesar (87,5%) dan pada tahun 2021 sebesar (90%) (RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa SPM RSUD Linggajati dari tahun 2019 hingga tahun 2021 mengalami kenaikan dan penurunan kepuasan pasien rawat jalan yang mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan yang belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022.

## Metode

Jenis penelitian ini analitik deskriptif dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Populasi penelitian ini berjumlah 52.023 orang dan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 267 orang. Instrumen penelitian ini



menggunakan lembar kuesioner tertutup. Sumber data penelitian ini adalah data primer. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat (*Rank Spearman*) dan analisis multivariat menggunakan Regresi Logistik.

## Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden dan Variabel Bebas di RSUD Linggajati Tahun 2022**

No.	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	<b>Jaminan</b>		
	Baik	115	43,1
	Sedang	152	56,9
2.	<b>Daya Tanggap</b>		
	Baik	108	40,4
	Sedang	116	43,4
	Kurang	43	16,1
3.	<b>Empati</b>		
	Baik	62	23,2
	Sedang	173	64,8
	Kurang	32	12
4.	<b>Ketersediaan Sarana Prasarana</b>		
	Baik	96	36
	Sedang	117	43,8
	Kurang	54	20,2
5.	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Sangat Puas	84	31,5
	Puas	140	52,4
	Cukup Puas	43	16,1
<b>Jumlah</b>		<b>267</b>	<b>100</b>

(Sumber: Penelitian, 2022)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan baik sebanyak 161 orang (60,3%), memiliki jaminan sedang sebanyak 152 orang (56,9%), memiliki daya tanggap sedang sebanyak 116 orang

(43,3%), memiliki empati yang sedang sebanyak 173 orang (64,8%), memiliki ketersediaan sarana prasarana sedang sebanyak 117 orang (43,8%), dan memiliki kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 140 orang (52,4%).

**Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat**

Variabel	Kepuasan Pasien			Total	Correlation Coefficient	P value
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas			



	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Kemampuan</b>									<b>0,531</b>	<b>0,001</b>
Baik	63	39,1	65	40,4	33	20,5	161	100		
Sedang	21	19,8	75	70,8	10	9,4	106	100		
<b>Jaminan</b>									<b>0,654</b>	<b>0,001</b>
Baik	51	44,3	53	46,1	11	9,6	115	100		
Sedang	33	21,7	87	57,2	32	21,1	152	100		
<b>Daya Tanggap</b>									<b>0,459</b>	<b>0,021</b>
Baik	53	49,1	44	40,7	11	10,2	108	100		
Sedang	31	26,7	85	73,3	0	0	116	100		
Kurang	0	0	11	25,6	32	74,4	43	100		
<b>Empati</b>									<b>0,624</b>	<b>0,011</b>
Baik	41	66,1	21	33,9	0	0	62	100		
Sedang	43	24,9	119	69,9	11	6,4	173	100		
Kurang	0	0	0	0	32	100	32	100		
<b>Ketersediaan Sarana Prasarana</b>									<b>0,730</b>	<b>0,000</b>
Baik	63	65,6	33	34,4	0	0	96	100		
Sedang	21	17,9	96	82,1	0	0	117	100		
Kurang	0	0	11	20,4	43	79,6	54	100		
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>31,5</b>	<b>140</b>	<b>52,4</b>	<b>43</b>	<b>16,1</b>	<b>267</b>	<b>100</b>		

(Sumber: Penelitian, 2022)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* dengan nilai signifikansi pada variabel kemampuan menunjukkan angka 0,001 atau  $p < 0,05$ . Variabel jaminan menunjukkan angka 0,001 atau  $p < 0,05$ . Variabel daya tanggap menunjukkan angka 0,021 atau  $p < 0,05$ . Variabel empati menunjukkan angka 0,011

atau  $p < 0,05$ . Serta variabel ketersediaan sarana prasarana menunjukkan angka 0,000 atau  $p < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, jaminan, empati, daya tanggap, dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022

## Analisis Multivariat

**Tabel 3. Hasil Analisis Multivariat**

Variabel	B	S.E.	Wald	p value	OR	95% C.I	
						Lower	Upper
Kemampuan	-.064	.051	-.046	.082	1.337	1.502	3.059
Jaminan	<b>.051</b>	<b>.056</b>	<b>.038</b>	<b>.013</b>	<b>7.904</b>	<b>1.171</b>	<b>9.820</b>
Daya Tanggap	-.131	.051	-.138	.065	.908	.031	1.232
Empati	.428	.054	.371	.011	2.564	.281	1.002
Ketersediaan Sarana Prasarana	.611	.047	.666	.000	1.250	.595	3.529
<b>Constanta</b>	<b>.150</b>	<b>.113</b>		<b>.182</b>	<b>13.104</b>	<b>.071</b>	<b>.372</b>

(Sumber: Hasil Uji Regresi Logistik Menggunakan SPSS 2



Berdasarkan tabel 3, diperoleh hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022 yaitu variabel Jaminan dengan nilai  $p = 0,013$  dan OR 7,904 (95% CI : 1,171- 9,870).

### **Pembahasan**

Hasil analisis bivariat didapatkan p value (0,001) artinya  $p < (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan mau tidak mau kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, baik dalam ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Sehingga akan memunculkan asumsi bahwa pelayanan yang diberikan betul-betul optimal semenjak saat pertama (*right the first time*) (Lupiyoadi & Hamdani, 2012). Oleh karena itu, hal tersebut tentu menjadi salah satu alasan jika kemampuan dalam kategori baik maka akan berhubungan dengan tingkat kepuasan

pasien Rawat Jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tangdilambi (2019) dengan nilai p value = 0,023 yang artinya ada hubungan kemampuan dengan kepuasan pasien. Ketepatan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan menjadi penentu dalam mencapai kepuasan pasien. Tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muliana (2019) dengan p value 0,285 yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan sengan akurasi yang masih kurang.

Hasil analisis bivariat didapatkan p value (0,001) artinya  $p < (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

Jaminan tenaga medis terhadap pasien meliputi jaminan pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan keramahan serta jaminan keamanan yang dimiliki oleh tenaga medis. Baik buruknya dimensi jaminan mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pasien (Ahmad *et al.*, 2021).



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Parasuraman dalam Sudirman (2016) jaminan merupakan dimensi kualitas yang memiliki hubungan dengan kemampuan petugas dalam menanamkan rasa percaya diri kepada para konsumen. Dengan demikian, melalui mutu layanan kesehatan jaminan ini dapat melihat sejauh mana pemberi layanan atau rumah sakit mampu memberikan jaminan kepada pasien.

Hasil analisis bivariat didapatkan p value (0,021) artinya  $p < (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

Respon atau kesiapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yang sama. (Nursalam, 2014; Toruan, 2017; Wati, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tangdilambi (2019) didapatkan p

value = 0,018 yang berarti terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kemampuan petugas dalam menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur sehingga bisa memenuhi harapan pasien. Pasien yang menyatakan bahwa petugas mampu menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan cenderung menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sejalan pula dengan penelitian Maulina (2019) didapatkan p value = 0,000 yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Adanya hubungan antara dayatanggap dengan kepuasan pasien dikarenakan instansi tersebut memberikan rujukan berjenjang, tersedianya informasi petugas pelayanan kesehatan kepada responden mengenai sistem pelayanan kesehatan. Tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Astuti, 2017) yang menunjukkan dimensi daya tanggap memiliki nilai 0,374 yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis bivariat didapatkan p value (0,011) artinya  $p < (0,05)$ , berarti terdapat hubungan antara empati pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.



Jika diartikan empati adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Iman & Lena, 2017; Lubis et al., 2020). Menurut asumsi peneliti bahwa empati baik karena perhatian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Sedangkan empati tidak baik dengan kepuasan pasien kurang karena petugas kesehatan yang tidak ada perhatian seperti cuek, tidak ramah kepada pasien, serta petugas tidak memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Penelitian ini sejalan dengan Wildani (2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan empati pada pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara ( $p=0,0001$ ). Penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti (2018) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru dengan hasil penelitian menunjukkan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi (2019) yang meneliti tentang

Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III diperoleh informasi bahwa perawat ramah dan empati tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS Advent Medan.

Hasil analisis bivariat didapatkan p value (0,000) artinya  $p < (0,05)$ , artinya terdapat hubungan antara ketersediaan sarana prasarana pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

Sarana dan prasarana fisik tempat bekerja dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (Ahmad et al., 2021). Dengan demikian wujud dari sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyedia jasa menjadi bukti terhadap penilaian kepuasan. Hal ini menjadikan masyarakat memilih ataupun mempertimbangkan dalam menggunakan jasa pelayanan (Martul, 2014).

Dari hasil analisis multivariat diperoleh hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan tingkat





kepuasan pasien rawat jalan yaitu variabel jaminan dengan nilai  $p = 0,013$  dan OR 7,904 (95% CI: 1,171 - 9,820). Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti karena variabel jaminan menjadi variabel paling dominan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

Kepuasan pasien yang baik dapat dicapai jika kemampuan petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Daya tanggap dalam menangani masalah kesehatan. Jaminan perilaku petugas memberikan rasa aman. Empati petugas dalam memberikan pelayanan. Sarana prasarana rawat inap tertata rapi dan bersih (Annisa, 2017). Sebagaimana diketahui bahwasanya jaminan mencakup, pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, jaminan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal (Syamsiah, 2020).

## Kesimpulan

Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kemampuan ( $p = 0,001$ ), jaminan ( $p = 0,001$ ), daya tanggap ( $p = 0,021$ ), empati ( $p = 0,011$ ), dan ketersediaan sarana prasarana ( $p = 0,000$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan yaitu jaminan dengan OR 7,904 (95% CI: 1,171 - 9,820).

## Saran

Diharapkan pegawai Rumah Sakit meningkatkan aspek yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya sehingga para pasien rawat jalan merasa terjamin dan bebas dari risiko bahaya atau keragu-raguan ketika melakukan pengobatan.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, H. *et al.* (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar, *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), pp. 22–28. doi: <http://dx.doi.org/10.51933/health.v6i2.546>.
- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017, *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*.





- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas, *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(2). Available at: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>.
- BAPPEDA Kabupaten Kuningan. (2021). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Instansi Rumah Sakit Daerah*.
- BP2D Provinsi Jawa Barat. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Hasnih, Gunawan and Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, *Jurnal Mirai Manajemen*, Vol 1(Nomor 2 Oktober).
- Iman, A. T. and Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance, Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lubis, R. A. et al. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020, *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), pp. 13–20. doi: <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>.
- Lupiyoadi, R. and Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martul, S. (2014). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Maulina, L., Madjid T., A., C. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018, *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2). doi: <http://dx.doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>.
- Muliana, Y. (2019). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai*. Universitas Sumatera Utara. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14349>.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. 4th edn. Jakarta: Salemba Medika.
- Rismayanti.R., Ilyas, G.B., 7 Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru, *YUME : Journal of Management*, 1(2). doi: <https://doi.org/10.2568/yum.v1i3.342>.
- RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan. (2022). *Standar Pelayanan Minimal RSUD Linggajati*.
- Silalahi, J., Y., Fitriani, A.D., M. M. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RS Advent Medan, *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(1), pp. 21–29. doi: <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>.



- 64.
- Sudirman. (2016). *Kamus Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan, *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Syamsiah, S. and Nurlela, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang Banten 2019, *Jurnal Ilmu dan Budaya: Edisi Khusus Fakultas Ilmu Kesehatan*, 41, pp. 7901–7910. doi: <http://dx.doi.org/10.47313/jib.v4i1i66.806>.
- Tangdilambi, N. and Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar, *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), pp. 165–181. doi: <http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v5i2.1>
- Toruan, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta) Tahun 2017, Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2166>.
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap, *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311> HUBUNGAN.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara, *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 7–21. Available at: <https://uit.ejournal.id/JKKM/article/view/581>.