

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

Riyadlul Jannah Afifah¹, Satriya Wijaya², Budhi Setianto³

rj.afifah@gmail.com¹, swijaya7@unusa.ac.id²

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan menggunakan sumber daya yang ada secara baik dan sesuai dengan standar profesi, sehingga kebutuhan konsumen dan tujuan untuk derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Pelayanan kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya adalah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dengan yang lain. RS Islam Surabaya ialah salah satu rumah sakit yang ada di Surabaya, rendahnya kepuasan pasien di beberapa rawat inap menyebabkan perlunya di lakukan penelitian terkait bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan di ruang layanan rawat inap. Penelitian ini dilakukan dengan mengolah data sekunder dari unit humas dan pemasaran dari bulan September – Desember Tahun 2021 sebanyak 111 pasien. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pendekatan yang digunakan karena variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel) dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan dengan metode systematic random sampling. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan dari segi Reliability (keandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan Bukti fisik / bukti langsung (tangible) di Rumah Sakit Islam Surabaya adalah sangat bermutu. Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya adalah sangat puas, terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit.*

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan kualitas hidup manusia pada bidang kesehatan adalah suatu usaha yang luas dan menyeluruh, yang mencakup peningkatan kesehatan warga secara fisik maupun non fisik. Kesehatan dapat mencakup semua kehidupan yang lingkup, jangkauannya sangat luas serta kompleks, dikatakan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Menurut WHO, Rumah Sakit adalah bagian integral berdasarkan suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan menggunakan fungsi penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit pada masyarakat. Sentra pembinaan rumah sakit juga merupakan

sentra penelitian medik dan tenaga kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan menggunakan sumber daya yang ada secara baik dan sesuai dengan standar profesi, sehingga kebutuhan konsumen dan tujuan untuk derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

Pelayanan kesehatan baik di rumah sakit, puskesmas, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya adalah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dengan yang lain. RS Islam Surabaya ialah salah satu rumah sakit yang ada di Surabaya.

RS Islam Surabaya berperan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tugas pokok beserta fungsinya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar wajib daerah yang berhak diperoleh oleh masyarakat secara minimal dan sebagai tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi capaian indikator SPM RS Islam Surabaya dapat beberapa indikator rumah sakit yang belum memenuhi standar. Berdasarkan data sekunder yang telah didapatkan, bahwa hasil survey indeks kepuasan pasien yang ada di ruang rawat inap adalah sebagai berikut. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan tetapi masih belum mencapai standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit yang sebesar 90%. Dari rangkaian analisa diatas bahwa kepuasan pasien di rawat inap yang belum memenuhi standart.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian ini bertempat di RS Islam Surabaya A Yani dan waktu penelitian pada bulan September- Desember 2021. Populasi yang digunakan seluruh pasien rawat jalan di RS Islam Surabaya A. Yani dengan menggunakan systematic random sampling dimana pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Analisis data yang digunakan yaitu uji korelasi spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelompokan usia pada penelitian ini mengacu pada Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) yang membagi usia menjadi remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55 tahun), lansia akhir (56-65 tahun). Penelitian ini mendapatkan hasil berupa karakteristik responden yang terlampir dalam tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	Remaja akhir (< 25 Tahun)	35	31,5%
2	Dewasa awal (25 – 35 Tahun)	36	32,4%
3	Dewasa akhir (36 – 45 Tahun)	12	10,8%
4	Lansia awal (46 – 55 Tahun)	9	8,1%
5	Lansia akhir (> 55 Tahun)	19	17,1%

N o	Jenis Kelamin	Juml ah	Persenta se %
1	Laki – Laki	40	36%
2	Perempuan	71	64%
N o	Penjamin	Juml ah	Persenta se %
1	Asuransi/Instansi	7	6,3%
2	BPJS	99	89,2%
3	Kemenkes	2	1,8%
4	Umum	3	2,7%
N o	Jarak Rumah	Juml ah	Persenta se %
1	< 5 km	33	29,7%
2	5 - 10 km	49	44,1%
3	11 - 20 km	14	12,6%
4	> 20 km	15	13,5%
N o	Jenis Ruang Rawat	Juml ah	Prosentase
1	Hijir Ismail	7	6,3%
2	Madinah	15	13,5%
3	Makkah	11	9,9%
4	Mina	2	1,8%
5	Multazam	2	1,8%
6	Musdalifah	19	17,1%
7	Shofa Marwah	22	19,8%
8	THAIF	33	29,7%
N o	Lama Kenal RS Islam	Juml ah	Persenta se %
1	< 5 Tahun	28	25,2%
2	> 20 Tahun	32	28,8%
3	11 - 20 Tahun	21	18,9%
4	5 - 10 Tahun	30	27,0%

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 1, didapatkan informasi bahwa sebagian besar responden (32,4%) berumur dewasa awal (25-35) tahun sebanyak 36 responden. Informasi mengenai jenis kelamin menunjukkan sebagian besar responden (64,5%) berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden. Informasi mengenai penjamin menunjukkan sebagian besar responden (90,0%) menggunakan penjamin jenis BPJS sebanyak 99 responden. Informasi mengenai jarak rumah ke RS menunjukkan sebagian besar responden (44,1%) dengan jarak rumah ke RS Islam sebesar 5-10 KM sebanyak 49 responden. Informasi mengenai jenis ruang perawatan menunjukkan sebagian besar responden (29,7%) menggunakan jenis ruang perawatan Thaif sebanyak 33 responden. Informasi mengenai lama kenal RS menunjukkan sebagian besar responden (28,8%) mengenal RS >20 tahun sebanyak 32 responden.

Dari tabel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dari karakteristik responden dari segi usia yang paling sering berkunjung adalah dengan usia 25- 35 tahun dengan jumlah 36 orang dengan persentase 32,4%, sedangkan dari jenis kelamin yang sering berkunjung adalah perempuan dengan jumlah 71 dengan persentase 64,5%, dari segi penjamin yaitu dengan menggunakan BPJS dengan umlah 99 orang dengan persentase 90%. Untuk jarak

rumah dari rumah sakit yaitu 5-10 km dengan jumlah 49 dan dengan persentase 44,1%. Untuk jenis ruang rawat yang paling sering yaitu dengan kamar jenis Thaif dengan jumlah 33 orang dan persentase 29,7%, sedangkan lama kenal dengan rumah sakit islam yaitu dengan kategori > 20 tahun dengan jumlah dan persentase 32 orang, 28,8%.

Kualitas pelayanan tersebut terdeskripsi melalui pelayanan ungulyang tercemin dari kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan, hal ini dimungkinkan karena seluruh kebutuhannya telah dipenuhi secara optimal. Kepuasan yang optimal berarti konsumen telah memperoleh pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan beikut adalah identifikas tingkat kepentingan dan harapan variable RATER pada pasien instalasi rawat jalan RS Islam Surabaya adalah sebagai berikut.

Tabel 2 Identifikasi Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (keandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan Bukti fisik / bukti langsung (tangible) di RS Islam Surabaya.

No	Variabel Reliability	Frekuensi										Total		Kategori
		1		2		3		4		5		N	%	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1.	Saya merasakan Suasana yang membahagiakan Dokter memberikan penjelasan	2	1,8	0	0,0	5	4,5	28	25,2	76	68,5	111	100	
2.	informasi tentang tindakan yang akan dilakukan Selama dirawat di sini saya merasa	2	1,8	1	0,9	7	6,3	27	24,3	74	66,7	111	100	Sangat bermutu
3.	sehat dan tambah semangat Selama di rawat Disini keyakinan akan sembuh	3	2,7	0	0,0	1	0,9	28	25,2	79	71,2	111	100	
4.	selalu tertanam dalam pikiran saya	0	0,0	1	0,0	4	3,6	23	20,7	84	75,7	111	100	

Variabel Assurance														
1	Dokter melayani dengan ramah dan sopan	1	0,9	1	0,9	4	3,6	24	21,6	81	73,0	111	100	
2	Perawat melayani dengan ramah dan sopan	0	0,0	1	0,9	3	2,7	15	13,5	92	82,9	111	100	
3	Perawat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga menimbulkan rasa percaya kepada pasien	0	0,0	1	0,9	5	4,5	16	14,4	89	80,2	111	100	Sangat bermutu
4	Pasien merasa aman dengan tindakan yang diberikan dokter dan perawat	0	0,0	1	0,9	3	2,7	25	22,5	82	73,9	111	100	

Variabel Tangible														
1	Fasilitas ruangan sudah mencukupi kebutuhan saya	0	0,0	1	0,9	7	6,3	23	20,7	80	72,1	111	100	
2	Ruang perawatan yang bersih dan rapi	0	0,0	0	0,0	7	6,3	21	18,9	83	74,8	111	100	Sangat bermutu
3	Kebersihan tempat tidur	0	0,0	0	0,0	11	9,9	28	25,2	72	64,9	111	100	
4	Kebersihan air dan kamar mandi	1	0,9	1	0,9	11	9,9	29	26,1	69	62,2	111	100	

Variabel Emphaty													
1	Perawat mendengarkan keluhan pasien dengan baik	0	0,0	2	1,8	3	2,7	14	12,6	92	82,9	111	100
2	Dokter memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	0	0,0	2	1,8	9	8,1	35	31,5	65	58,6	111	100
3	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang di derita	1	0,9	1	0,9	10	9,0	30	27,0	69	62,2	111	100

4	Perawat menghibur dan memberikan dorongan supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien	0	0,0	0	0,0	7	6,3	20	18,0	84	75,7	111	100	Sangat bermutu
5	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	1	0,9	3	2,7	8	7,2	39	35,1	60	54,1	111	100	
6	Perawat memberikan perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien	0	0,0	2	1,8	4	3,6	30	27,0	75	67,6	111	100	
Variabel Responsiveness														
1	Kecepatan perawat untuk memberi bantuan saat diperlukan	0	0,0	1	0,9	5	4,5	25	22,5	80	72,1	111	100	
2	Kecepatan dokter dalam menangani keluhan	1	0,9	2	1,8	6	5,4	32	28,8	70	63,1	111	100	
3	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	1	0,9	0	0,0	5	4,5	27	24,3	78	70,3	111	100	Sangat bermutu
4	Pelayanan perawatan yang cepat dan tepat	1	0,9	0	0,0	6	5,4	32	28,8	72	64,9	111	100	
5	Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit	1	0,9	1	0,9	7	6,3	22	19,8	80	72,1	111	100	

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 memberikan informasi bahwa bahwa variabel mutu pelayanan kesehatan dari segi reliability di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pertanyaan. Sebagian besar keseluruhan item pertanyaan dinilai responden sangat handal dengan kategori sangat bermutu dengan nilai persentase tertinggi 75,7% dengan jumlah 84 responden. Informasi mengenai variabel mutu pelayanan kesehatan dari segi assurance di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pertanyaan. Sebagian besar keseluruhan item pertanyaan dinilai responden sangat kompeten dengan kategori sangat bermutu dengan nilai persentase tertinggi 82,9% dengan jumlah 92 responden. Informasi mengenai variabel mutu pelayanan kesehatan dari segi tangible di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 pertanyaan. Sebagian besar keseluruhan item pertanyaan dinilai responden sangat memadai dengan kategori sangat bermutu dengan nilai persentase tertinggi 74,8% dengan jumlah 83 responden. Informasi mengenai variabel mutu pelayanan kesehatan dari segi empathy di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 6 pertanyaan. Sebagian besar keseluruhan item pertanyaan dinilai responden sangat berempati dengan kategori sangat bermutu dengan nilai persentase tertinggi 82,9% dengan jumlah 92 responden. Informasi mengenai variabel mutu pelayanan kesehatan dari segi responsiveness di ukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan.

Sebagian besar keseluruhan item pertanyaan dinilai responden sangat tanggap dengan kategori sangat bermutu dengan nilai persentase tertinggi 72,1% dengan jumlah 80 responden.

Tabel 3 Analisis hubungan mutu pelayanan Reliability (keandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan Bukti fisik / bukti langsung (tangible) dengan tingkat kepuasan pasien di RS Islam Surabaya.

<i>Correlations</i>		Kepuasan
Kepuasan	<i>Pearson Correlation</i>	1,00
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	
	N	128,00
Mutu_Pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	0,52
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,00
	N	128,00

Tabel 3 memberikan informasi Nilai dari Pearson Correlation untuk Total Kepuasan dan Mutu Pelayanan sebesar 0,52 hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kepuasan dengan Mutu Pelayanan dan dari Sig. (2-tailed) untuk sebesar 0.000.

Tingkat signifikansi 5% atau 0.05, jadi data signifikan ($0.000 < 0.05$). Terdapat hubungan yang signifikan antara unsur mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya.

PEMBAHASAN

Pada variabel kehandalan ini persentase tertinggi adalah sangat handal (75,7%), hal ini dikarenakan tenaga medis sudah memenuhi sebagian keinginan pasien dalam menjelaskan atau memberitahu tindakan dan penyakit yang diderita oleh pasien. Pada variabel jaminan hasil yang didapatkan adalah 92 responden (82,9%) mengaku sangat handal dengan kategori sangat bermutu. Jaminan tenaga medis di RS Islam Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sangat bermutu bagi pasien dapat bermanfaat terhadap rumah sakit yang baik di lingkungan masyarakat, sehingga rumah sakit mampu membuat pasien datang berkunjung kembali dan memanfaatkan jasa pelayanan yang ada. Pasien juga dapat membagi pengalaman tentang pelayanan kesehatan yang diterima sewaktu berobat di RS Islam Surabaya kepada masyarakat lain yang ingin memanfaatkan pelayanan kesehatan, ini sejalan dengan teori Irawan (2002), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa kepuasan dan pengalaman dengan yang lain.

Pada variabel bukti fisik menunjukkan bahwa 83 responden (74,8%) menyatakan sangat memadai dengan kategori sangat bermutu. Pada variabel ini secara tidak langsung tenaga medis memberikan edukasi kepada pasien yang datang berkunjung untuk selalu menjaga kebersihan dalam menjaga kesehatan agar terhindar dari bakteri. Menurut Hermawan (2006), bukti langsung dapat mencakup soal peralatan, penampilan fisik, orang maupun alat komunikasi yang dijanjikan dan ketersediaan toilet yang bersih. Di dalam zaman yang makin modern, penampilan yang tampak modern diperlukan untuk “memuaskan” pelanggan.

Pada variabel Empati diperoleh sebanyak 92 responden (82,9%) menyatakan sangat berempati dengan kategori sangat bermutu. Pelayanan kesehatan yang disampaikan pada variabel ini adalah keinginan yang baik secara personal tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini secara langsung akan memberikan manfaat positif dalam membangun hubungan baik antara tenaga medis dan pasien.

Menurut Hermawan (2006), supaya bisa berempati pertama produsen harus mudah diakses setelah itu harus terjadi komunikasi dua arah antara produsen dan konsumen, produsen harus mengerti kebutuhan konsumen. Berempati tidak berarti mengiyakan semua

tuntutan konsumen, tetapi paling tidak produsen harus menunjukkan bahwa dia mau mengerti masalah konsumen dari sudut pandang mereka. Jadi dapat disimpulkan bahwa tenaga medis di RS Islam mempunyai empati yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas dan sangat bermutu.

Pada variabel Daya tanggap diperoleh bahwa sebanyak 80 responden (72,1%) menyatakan sangat tanggap. Pelayanan yang disampaikan oleh variabel ini adalah kecepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut Rangkuti (2006) salah satu faktor yang diperlukan dalam konsep manajemen jasa pelayanan adalah mengkomunikasikan kepada pelanggan, ini dapat membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperoleh. Disisi lain kesiapan, kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam melayani serta membantu pasien yang berkunjung sehingga dapat menimbulkan kepuasan dalam diri pasien dan RS Islam Surabaya dapat menjadi lebih bagi lagi di lingkungan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah satu bentuk manajemen pelayanan yang sangat penting bagi pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel Nilai dari Pearson Correlation untuk Total Kepuasan dan Mutu Pelayanan sebesar 0,52 hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kepuasan dengan Mutu Pelayanan dari Sig. (2-tailed) untuk sebesar 0.000. Tingkat signifikansi 5% atau 0.05, jadi data signifikan ($0.000 < 0.05$). Terdapat hubungan yang signifikan antara unsur mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya.

KESIMPULAN

Penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan dari segi Reliability (keandalan), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan Bukti fisik / bukti langsung (tangible) di RS Islam Surabaya adalah sangat bermutu. Tingkat Kepuasan Pasien di RS Islam Surabaya adalah sangat puas. Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di RS Islam Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Gofur, A. A. S. M., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), pp. 37-44.
- Aboratorium, D. I. L., 2017. Pendokumentasian mutu. pp. 13-14.
- A, K. D., t.thn. *Total Quality Managemen*. pp. 1-89.
- Amrollah Latupono, M. A. M. A. Z., 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Masohi Tahun 2014. *Jurnal JST Kesehatan*, 5(1), pp. 74-81.
- Andriani, A., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), p. 45.
- Arlina Dhian Sulistyowati, S. H. K. N., 2019. Gambaran Pelaksanaan Indikator Mutu Syariah Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 2(1), p. 1.
- Astuti, N. P., 2018. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Mutu Pelayanan Pada Pasien Instalasi Rawat Jalan Poli Syaraf di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. pp. 11-26.
- Bellina, B., 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), pp. 115-

125.

- Cecep Triwibow, S. N., t.thn. Hukum Kesehatan, Tanggung Jawab Rumah Sakit Dan Pelayanan Kesehatan. pp. 22-52.
- Dedi Mulyadi, U. M. F. C. K. N., 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*, 10(3), pp. 1203-1219.
- Dwipa, W., 2012. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. pp. 1-89.
- Fay, A. D. L. S. G. V. M., 1967.
- Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna. *Angewandte Chemie International Edition*, Issue 465, pp. 106-111.
- Grace Siama Juwita, L. M. F. R., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat*, 4(2), pp. 49-56.
- HAM, K. &., 2009. UU No. 44 Tentang Rumah Sakit. Peraturan Presiden.
- Hasan, I. A. S., 2007. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.
- Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring Di Kabupaten Pemalang. pp. 10-35.
- Hendro Bidjuni, S. R., 2017. Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional TIM Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal PRIA RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan*, 5(2), p. 105437.
- Hidayat, W., 2015. Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis Kecamatan Long Ikis Paser. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(4), pp. 1637-1651.
- Irine, 2016. Manfaat Kepuasan. pp. 8-
- Jaya, S., 2018. Analisis Faktor- faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Bensu Di Bandar Lampung. pp. 13-53.
- Junita Butar-butur, R. H. S., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), pp. 51- 64.
- Kompetensi, A. D., t.thn. Total Quality Managemen. pp. 1-89.
- Kotler, A. P., 2014. Konsep Kepuasan Philip Kotler. *Konsep Kepuasan Philip Kotler*, pp. 29-42.
- Lela, K., 2018. Hubungan Rumah Sakit Umum Dengan Pelayanan Kesehatan BPJS. Issue 5, pp. 1-16.
- Lisna Maulina, T. A. M. I. C., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), p.130.
- Machmud, R., 2008. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), p. 186.
- Muis, A., 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
- N. Djafri, A. R., 2017. Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu. s.l.:Buku Ajar Neurologi.
- Ninla Elmawati Falabiba Anggaran, W.M. A. A.
- H. S. A. B. Y. J. L. Y.C. X., 2014. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Tangkeh Kecamatan Woyla Timur Kabupaten Aceh Barat. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*,

- 5(2), pp. 40-51.
- Nur Jannah, M. J. A. A., 2018. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(3), pp. 1239- 1252.
- Oktavian, D., 2018. Sampel. *JurnalNovum*, Volume 1, pp. 19- 29.
- Oktavian, D., 2018. Sampel. *JurnalNovu*, 1(1), pp. 19-29.
- Piranti, K., 2019. Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(2), p. 160.
- Purnama, H., 2008. *Manajemen Rumah Sakit*. p. 365.
- Respati, S. A., 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014. Semarang: s.n.
- Riandi, R., 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
- RI, K., 2020. Permenkes No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, Issue 3, pp. 1-80.
- Rizky Ardilla Lubis, A. D. P. T. G. D., 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.
- Saputri, T. R., 2015. Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. Unnes.
- Sudian, T., 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, pp. 1-10.
- Tiara Dewi, M. A. M. R. S., 2016. Hubungan Sistem Monitoring Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Jalan Paviliun Garuda RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, pp. 5-24.
- Wahyuliani, S., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul. *Naskah Publikasi*.