

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Kabupaten Simeulue

Analysis of Patient Satisfaction in Level Class III on the Quality of Health Services in Simeulue General Hospital Simeuleu Regency

Aprinaldi¹, Mapeaty Nyorong², Vivi Eulis Diana³

^{1,2,3}Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

Email : ¹aprinaldi543@gmail.com, ²mapp.pkip@gmail.com, ³viviilmi964@gmail.com

Abstrak

Perkembangan manajemen mutu di bidang pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rumah sakit umum daerah simeulue masih dirasakan kurang. Penelitian bertujuan mengetahui tingkat mutu pelayanan yang dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian nilai harapan dan nilai kenyataan terhadap kepuasan pasien yang ditinjau dari dimensi kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*ansurance*), dan empati (*emphaty*) yang dilaksanakan di ruang rawat inap kelas III RSUD Simeulue Kabupaten Simeulue Tahun 2020. Penelitian ini deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Populasi seluruh pasien dirawat diruang penyakit dalam, ruang obgyn dan ruang bedah RSUD Simeulue Kabupaten Simeulue. sampel 91 responden dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Metode analisis kenyataan dan harapan/ *importance performance analisis*. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan kenyataan terhadap kepuasan pasien rawat inap (86,15%), Kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap (92,05%), Kualitas pelayanan ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap (92,50%), kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap (86,15%), kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap (91,52%) dan rata-rata pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap (89,87%). Dengan demikian mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap masih dibawah 100%. Melalui kepala RSUD Simeulue diharapkan kepada petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan sebaik-baiknya dari dan memeriksa kembali sarana dalam pelayanan rawat inap.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, harapan dan kenyataan, pasien rawat inap

Abstract

The development of quality management in the field of health services, especially the services of the Simeulue regional general hospital, is still lacking. This study aims to determine the level of service quality which is seen based on the level of conformity of the expected value and the reality value to patient satisfaction in terms of the dimensions of reality (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. in the class III inpatient room at the Simeulue Hospital, Simeulue Regency in 2020. This research was descriptive analytic with cross-sectional design. Data collection was done by interview using a questionnaire. The entire population of patients treated in internal medicine,

space obgyn and surgery hospital of Regency. The sample were taken 91 respondents using proportional random sampling technique. The method of analysis of reality and hope/importance performance analysis. The results showed that the quality of service in reality on inpatient satisfaction (86.15%), quality of service reliability on inpatient satisfaction (92.05%), service quality responsiveness to inpatient satisfaction (92.50%), quality of service guarantee service to inpatient satisfaction (86.15%), the quality of empathy service to inpatient satisfaction (91.52%) and the average service to inpatient satisfaction (89.87%). Thus the quality of service and satisfaction of inpatients was still below 100%. Through the head of the Simeulue Hospital, it is hoped that health workers will provide services to inpatients as well as possible from and re-examine the facilities in inpatient services.

Keywords: *Quality of service, expectations and reality, inpatients*

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Gangguan kesehatan yang terjadi pada masyarakat akan berpengaruh terhadap pembangunan suatu negara dan akan menimbulkan kerugian di bidang ekonomi. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Kesehatan mempunyai peranan penting dalam hidup masyarakat, karena kesehatan merupakan aset kesejahteraan badan, jiwa, dan sosial bagi setiap individu (Pertiwi M, Nurcahyanto H, 2017)

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Jasa pelayanan kesehatan salah satu kebutuhan yang penting, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Pangerapan D PO, 2018). Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Hidayati AN, 2014).

Konsep kepuasan telah dikaitkan dengan aspek sikap, di mana komponen memiliki nilai yang berbeda tergantung pada situasi pribadi pasien, dan itu dikonseptualisasikan sebagai hasil dari perbedaan antara bagaimana pasien telah dirawat dan harapannya tentang seperti apa perawatan. Dimensi pelayanan dapat diukur dengan instrumen yang disebut *Servqual Instrument* yang terdiri atas lima dimensi yaitu: dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Fatrida D SA, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue adalah rumah sakit pemerintah tipe C dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1149/MENKES/SK/VII/2003. Pada tanggal 18 Desember 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue telah mendapatkan akreditasi yang dikeluarkan oleh Kemenkes RI

Nomor: KARS-SERT/146/XII/2018 dengan status akreditasi “Kelas C”. Terjadi masalah pada status kelas RSUD Simeulue dari Kelas (C) menurun menjadi Kelas (D). Berdasarkan survei pendahuluan yang penulis lakukan di rumah sakit umum daerah simeulue terhadap 10 orang pasien pada bulan Agustus 2019, 10 orang pasien (100%) tidak puas pada pelayanan Rumah Sakit Daerah Simeulue, dimana kepuasan pasien masih sangat rendah pada unit rawat inap, seperti perawat kurang handal, perawat tidak memperhatikan keluhan mereka, kurangnya keramahan dan perhatian perawat dan bidan, ruangan inap kurang bersih, Ruangan ber-AC tetapi tidak berfungsi (Panas), kamar mandi kotor dan berbau. Dari paparan dan informasi di atas peneliti melihat bahwa RSUD Simeulue memiliki permasalahan melayani pasien. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Kabupaten Simeulue Tahun 2020.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue adalah rumah sakit pemerintah tipe C dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1149/MENKES/SK/VII/2003. Pada tanggal 18 Desember 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue telah mendapatkan akreditasi yang dikeluarkan oleh Kemenkes RI Nomor: KARS-SERT/146/XII/2018 dengan status akreditasi “Kelas C”. Terjadi masalah pada status kelas RSUD Simeulue dari Kelas (C) menurun menjadi Kelas (D). Berdasarkan survei pendahuluan yang penulis lakukan di rumah sakit umum daerah simeulue terhadap 10 orang pasien pada bulan Agustus 2019, 10 orang pasien (100%) tidak puas pada pelayanan Rumah Sakit Daerah Simeulue, dimana kepuasan pasien masih sangat rendah pada unit rawat inap, seperti perawat kurang handal, perawat tidak memperhatikan keluhan mereka, kurangnya keramahan dan perhatian perawat dan bidan, ruangan inap kurang bersih, Ruangan ber-AC tetapi tidak berfungsi (Panas), kamar mandi kotor dan berbau. Dari paparan dan informasi di atas peneliti melihat bahwa RSUD Simeulue memiliki permasalahan melayani pasien. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Kabupaten Simeulue Tahun 2020.

Menurut Ihsan dkk, posisi berdagang di tepi jalan raya memungkinkan penyerapan logam berat dari asap kendaraan bermotor seperti Timbal/Pb. Hasil pembakaran ini berasal dari senyawa termetil-Pb dan tetraetil-Pb yang ditambahkan dalam bahan bakar kendaraan bermotor dan berfungsi sebagai anti ketuk pada mesin-mesin kendaraan. Timbal masuk ke dalam tubuh melalui konsumsi makanan, minuman, air, udara serta debu tercemar Timbal. Timbal akan mempengaruhi fungsi dari sistem neurologis, endokrin, ginjal dan reproduksi. Berdasarkan latar belakang di atas, perlu dikaji tentang seberapa besar perilaku jajan siswa di Sekolah Dasar Negeri 060925 Kecamatan Medan Amplas (Muntiaha CR, 2019).

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari

dinamika korelasi (hubungan) dan keterpengaruhannya antara variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue, Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2020 sampai dengan bulan Juni 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

4.2 Analisis *Univariat*

Tabel 4.1. Harapan Dan Kenyataan Responden Terhadap Perhatian Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2020

Jawaban Responden	Harapan		Kenyataan		Interpretasi
	n	%	n	%	
SP	91	100%	32	35,2%	Belum Memuaskan
P	0	0%	37	40,7%	
CP	0	0%	22	24,2%	
TP	0	0%	0	0%	
STP	0	0%	0	0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan tabel 4.1. diatas dapat dilihat bahwa bahwa dari 91 responden 100 % responden menyatakan harapan sangat penting terhadap perhatian dokter, tapi kenyataannya hanya 35,2% responden sangat puas, 40,7 % puas dan 24,2 % cukup puas dengan perhatian yang diberikan dokter.

Tabel 4.2. Harapan Dan Kenyataan Responden Rawat Inap Terhadap Kerapian dan Kebersihan Penampilan Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2020

Jawaban Responden	Harapan		Kenyataan		Interpretasi
	n	%	n	%	
SP	13	14,3%	16	17,6%	Memuaskan
P	68	74,7%	60	65,9%	
CP	10	11,0%	15	16,5%	
TP	0	0,0%	0	0,0%	
STP	0	0,0%	0	0,0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan tabel 4.2. diatas dapat dilihat bahwa dari 91 responden hanya 14,3% responden menyatakan harapan sangat penting terhadap kerapian dan kebersihan penampilan petugas, responden menyatakan penting 74,7%, dan responden menyatakan cukup penting 11,0%, tapi kenyataannya didapatkan 17,6% responden sangat puas, 65,9%

responden puas dan 16,5 % responden cukup puas dengan kerapian dan kebersihan penampilan dokter.

Tabel 4.3. Harapan dan kenyataan responden rawat inap terhadap p-rosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit dokter di rumah sakit umum daerah simeuleu Tahun 2020.

Jawaban Responden	Harapan		Kenyataan		Interpretasi
	n	%	n	%	
SP	91	100%	78	85,7%	Belum Memuaskan
P	0	0%	13	14,3%	
CP	0	0%	0	0%	
TP	0	0%	0	0%	
STP	0	0%	0	0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan tabel 4.3. diatas dapat dilihat bahwa bahwa dari 91 responden 100% responden menyatakan harapan sangat penting terhadap prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, tapikenyataannya hanya 85,7% responden sangat puas dan 14,3% responden puas dengan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.

Tabel 4.4. Harapan dan Kenyataan responden rawat inap terhadap pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dengan cepat di di rumah sakit umum daerah simeulue Tahun 2020.

Jawaban Responden	Harapan		Kenyataan		Interpretasi
	n	%	n	%	
SP	91	100%	0	0%	Belum Memuaskan
P	0	0%	91	100%	
CP	0	0%	0	0%	
TP	0	0%	0	0%	
STP	0	0%	0	0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan 4.4. diatas dapat dilihat bahwa dari 91 responden 100% responden menyatakan harapan sangat penting terhadap pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dengan cepat, tapikenyataannya 100% responden puas dengan pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Tabel 4.5. Harapan dan Kenyataan responden rawat inap terhadap sikap dokter dalam diagnosa menimbulkan rasa aman bagi pasien di rumah sakit umum daerah simeuleu Tahun 2020.

	Harapan	Kenyataan	Interpretasi
--	---------	-----------	--------------

Jawaban					
Responden	n	%	n	%	
SP	81	89,0%	16	17,6%	Belum Memuaskan
P	10	11,0%	75	82,4%	
CP	0	0%	0	0%	
TP	0	0%	0	0%	
STP	0	0%	0	0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan 4.5. diatas dapat dilihat bahwa dari 91 responden 100% responden menyatakan harapan sangat penting terhadap pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dengan cepat, tapi kenyataannya 100% responden puas dengan pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Tabel 4.6. Harapan dan Kenyataan responden rawat inap terhadap sikap dokter dalam menghilangkan rasa cemas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2020.

Jawaban Responden	Harapan		Kenyataan		Interpretasi
	n	%	n	%	
SP	86	94,5%	70	76,9%	Belum Memuaskan
P	15	16,5%	21	23,1%	
CP	0	0%	0	0%	
TP	0	0%	0	0%	
STP	0	0%	0	0%	
Jumlah	91	100%	91	100%	

Berdasarkan 4.5. diatas dapat dilihat bahwa dari 91 responden 94,5% responden menyatakan harapan sangat penting terhadap sikap dokter menghilangkan rasa cemas pasien, sedangkan harapan responden menyatakan penting 16,5%, tapi kenyataannya hanya didapatkan 76,9% responden sangat puas dan 23,1% responden merasa puas dengan sikap dokter menghilangkan rasa cemas pasien.

5.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwasanya nilai harapan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan pasien terhadap pelayanan *tangible* hal ini disebabkan dari hasil pengukuran dimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dibawah dari 100 %, kemudian dalam hasil wawancara terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien rawat inap yaitu tidak berfungsinya AC/Baling-baling sehingga pasien merasakan kepanasan didalam ruangan

Dikaitkan dengan teori bahwasanya pelayanan *tangible* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba. Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi harapan

pasien dan kenyataan yang dirasakan pasien karena mutu yang baik maka kepuasan pasien menjadi lebih tinggi.

5.2 **Kehandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwasanya nilai kenyataan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien terhadap pelayanan *reliability* hal ini disebabkan dari hasil pengukuran dimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan masih kurang dari 100%, kemudian dalam hasil wawancara terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien rawat inap diantaranya kemampuan petugas kesehatan (Perawat) memasang infus belum begitu handal, terkadang pasien harus beberapa kali dimasukkan mata suntik untuk memasang jarum infus

Bila dikaitkan dengan teori dalam Kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen ini dapat dicapai dengan cara memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan dengan tepat (*accurately*), yaitu pelayanan dengan tanpa kesalahan dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), yaitu bagaimana agar proses pemberian pelayanan menimbulkan rasa keyakinan pelanggan bahwa pelayanan yang didapat memang terbaik, terutama untuk memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*) serta pelayanan dengan cara sama dengan jadwal yang telah dijanjikan.

5.3 **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwasanya nilai kenyataan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien terhadap pelayanan *responsible* hal ini disebabkan dari hasil pengukuran dimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan masih kurang dari 100 %, kemudian dalam hasil wawancara terdapat keluhan yang dirasakan pasien rawat inap diantaranya, pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan, terkadang pasien harus menunggu jadwal dokter baru bisa melakukan tindakan dan ketika pasien sudah ingin pulang pasien masih harus menunggu dokter untuk mengizinkan.

Bila dikaitkan dengan teori ketanggapan merupakan elemen yang berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan yang baik. Kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front-line staff*. Mereka

secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non-verbal, langsung atau melalui telepon (Muninjaya, 2011).

5.4 Jaminan (*Ansurance*)

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwasanya nilai kenyataan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien terhadap pelayanan *ansurance* hal ini disebabkan dari hasil pengukuran dimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan masih kurang dari 100 %. kemudian dalam hasil wawancara terdapat keluhan yang dirasakan oleh pasien rawat inap diantaranya jaminan akan kesembuhan pasien, petugas belum bisa memastikan apakah pasien akan terbebas dari sakit/penyakit yang diderita pasien.

Bila dikaitkan dengan teori kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, memiliki rasa hormat dalam melakukan pelayanan. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu, tidak hanya menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

5.5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwasanya nilai kenyataan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien terhadap pelayanan *emphaty* hal ini disebabkan dari hasil pengukuran dimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan masih kurang dari 100 %. kemudian dalam hasil wawancara terdapat keluhan yang dirasakan oleh pasien diantaranya kurangnya sikap ramah petugas dan kurang bicaranya petugas terhadap pasien.

Bila dikaitkan dengan teori, dimensi ini merupakan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk menolong setiap saat jika pasien ingin memperoleh bantuannya.

Di tengah-tengah permasalahan yang dihadapi, rumah sakit mempunyai peran yang cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dalam kegiatan operasionalnya selalu berupaya untuk membuat para pemakai jasanya untuk menjadi puas dan percaya melalui sistem penyampaian jasa yang baik dan strategi peningkatan kepuasan pasien (*costumer satisfaction*).

Untuk menjawab hipotesis kedua dipergunakan diagram kartesius. Berdasarkan perhitungan rata-rata Importance dan Performance tiap variabel kualitas pelayanan, dengan titik koordinat 4,761: 4,186 dimana Y (Performance) = 4,761 dan X (Importance) = 4,186 dapat dibuat pada diagram kartesius di bawah ini.

KESIMPULAN

Ada faktor yang paling dominann berpengaruh Terhadap mutu pelayanan kesehatan Di rumah sakit umum daerah simeuleu Tahun 2020 yaitu Tingkat mutu pelayanan kesehatan berdasarkan harapan dan kenyataan ditinjau dari dimensi kenyataan (*tangibel*) yaitu 86,15% kurang dari 100% dengan tingkat mtu pelayanan belum memuaskan

SARAN

Kepada RSUD Simeulue diharapkan khusus nya dokter untuk memberikan dan melakukan bimbingan kepada petugas kesehatan cara melayani secara kekeluargaan dan menanamkan prinsip bahwa pasien yang datang untuk dirawat membutuhkan pertolongan secara utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Pertiwi M, Nurcahyanto H. Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang. e J 3 Undip. 2017;6(2):1–14
- Hidayati AN, Suryawati C, Sariatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Junal Kesehat Masy.* 2014;2:9–14.
- Fachriza D, Aulia D, Rochadi K. Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *J Kesehat.* 2019;10(1):74
- Muntiaha CR, Kolibu FK, Wowor R. Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. 2018;1–9.
- Juwita GS, Marlinae L, Rahman F. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *J Publ Kesehat Masy Indones.* 2017;4(2):49–56.
- Jibriel SY, Wowor W, K K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulangi. *Kesmas.* 2019;8(7).
- Nur'aeni R, Simanjorang A, . J. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1097.
- Prayitno S. Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Ruang Dahlia Rsud Kota Madiun. *J Kesehat Manarang.* 2018;3(1):21.
- Yunestri Mukti W, Hamzah A, Nyorong M, Akademi Keperawatan Bala Keselamatan B, Administrasi dan Kebijakan Kesehatan B, Unhas F, et al. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward KotaPalu. *J AKK.* 2018;2(3):35–41.
- Kurnia S, Hastuti W, Mudayana AA, Nurdhila AP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas J Fak Kesehat Masy.* 2017;11(2):161–8.