



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5311>

KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RSIA PERMATA HATI KOTA MAKASSAR

^KAnggie Apriliani¹, Arni Risqiani Rusyi², Septiyanti³

¹Peminatan AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

²Peminatan AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

³Peminatan Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

anggieapriliani21@gmail.com¹, arni_mars@yahoo.com², septiyanti.septiyanti@umi.ac.id³

ABSTRAK

Kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan kualitas dapat bertahan melalui transformasi budaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 60 pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu metode random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 52 pasien. Metode analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian diperoleh bahwa ada hubungan *reliability* dengan Kualitas Pelayanan ($p=0,023 < 0,05$), *assurance* dengan Kualitas Pelayanan ($p=0,029 < 0,05$), *tangibles* dengan Kualitas Pelayanan ($p=0,003 < 0,05$), *empathy* dengan Kualitas Pelayanan ($p=0,008 < 0,05$) dan *responsiveness* dengan Kualitas Pelayanan ($p=0,003 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* dengan Kualitas Pelayanan pada apasien di RSIA Permata Hati Makassar.

Kata kunci : *Reliability*; *assurance*; *tangibles*; *empathy*; *responsiveness* dengan kualitas pelayanan

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 15 April 2021

Received in revised form : 27 Mei 2021

Accepted : 18 Mei 2024

Available online : 30 Juni 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Quality in healthcare is an innovative and participatory consumer-focused management concept that affects every individual in the organization and quality can be sustained through cultural transformation. This type of research is quantitative research using descriptive methods. The population in this study were 60 patients. The sampling technique is random sampling method with a total sample of 52 patients. The data analysis method used the chi-square test. The results showed that there was a relationship between reliability and service quality ($p=0.023 < 0.05$), assurance and service quality ($p=0.029 < 0.05$), tangibles and service quality ($p= 0.003 < 0.05$), empathy with Service Quality ($p=0.008 < 0.05$) and responsiveness with Service Quality ($p=0.003 < 0.05$). It can be concluded that there is a relationship between reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness with service quality for patients at RSIA Permata Hati Makassar.

Keywords : Reliability; assurance; tangibles; empathy; responsiveness with services quality

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi rumah sakit yang beroperasi di Indonesia. Di satu sisi era globalisasi memperluas pasar baik produk atau jasa dari rumah sakit di Indonesia dan di sisi lain keadaan tersebut memunculkan persaingan yang semakin ketat baik antar rumah sakit domestik maupun dengan rumah sakit asing.¹

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, Kualitas dan kebutuhan pelanggan atau pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan Kualitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan seorang pelanggan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan. Tanggapan seseorang pelanggan dipengaruhi oleh perilaku kognitif dengan membandingkan keyakinan terhadap objek, tindakan, kondisi tertentu dengan nilai individual.²

Konsep penilaian kualitas berdasarkan pendekatan sistem, yaitu struktur, proses, dan outcome. Dalam hal ini, kepuasan pasien juga dapat digunakan untuk mengevaluasi proses pelayanan, dimana tingkat kepuasan yang tinggi dapat dihubungkan dengan peningkatan kunjungan dan outcome yang lebih baik.³

Berdasarkan data tahun 2005, sekitar 40% jumlah pasien internasional atau dari luar singapura di *Tan Tock Seng Hospital* (TTSH) dan *national university hospital* (NUH) berasal dari Indonesia. Jumlah itu meningkat delapan persen dibanding tahun 2004. Di NUH, tahun 2005 tercatat 49.000 pasien dan 44% merupakan pasien Indonesia. NUH dan TTSH merupakan rumah sakit milik pemerintah Singapura dan pada tahun 2007 meningkat lagi menjadi 50%. Dilihat secara presentase maka dapat disimpulkan bahwa beberapa tahun terakhir telah terjadi peningkatan jumlah pasien Indonesia yang berobat ke Singapura. Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan pasien, faktor lain yang menjadi pertimbangan pasien adalah kualitas tenaga medisnya.⁴

Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan. Aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap).⁵

Beberapa rumah sakit di Indonesia saat ini juga gencar melakukan berbagai upaya untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan mereka, dan akan memberikan kepuasan kepada pasien serta membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas) serta pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan Kesehatan khususnya rumah sakit, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang tidak hanya terbatas pada pelayannya saja.⁶

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra dirumah sakit umum daerah luwuk kabupaten baggai tahun 2008 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan, dimensi loyalitas 75,9% belum sesuai harapan dan pada dimensi kepuasan 70,5% belum sesuai harapan.⁷

Kota Makassar adalah ibu kota dari Provinsi Sulawesi Selatan, kota ini telah memiliki rumah sakit ibu dan anak disebut RSIA Permata Hati Kota Makassar. RSIA Permata Hati Makassar adalah rumah sakit Pemerintah Tipe C, dengan memiliki fasilitas yang memadai seperti memiliki ruang rawat inap dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan hasil data awal yang diperoleh jumlah kunjungan pasien di RSIA Permata Hati dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019 sebanyak 120 pasien dengan jumlah pasien umum sebanyak 14 pasien dan jumlah pasien JKN sebanyak 106 pasien, tahun 2020 sebanyak 507 pasien dengan jumlah pasien umum sebanyak 40 pasien dan jumlah pasien JKN sebanyak 467 pasien, dan tahun 2021 sebanyak 1512 pasien dengan jumlah pasien umum 129 pasien dan jumlah pasien JKN sebanyak 1381 pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSIA Permata Hati Tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi kepada variabel yang akan diteliti agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Makassar. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus tahun 2021 yang dilaksanakan di RSIA Permata Hati Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di RSIA Permata Hati Kota Makassar dengan jumlah populasi sebanyak 60 pasien. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive* sampling yaitu pengambilan sampel sumber data dngan pertimbangan tertentu populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel. Pengumpulaln data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, pembagian kuesioner dan interview pada perawat. Hasil dari pengumpulan data ini diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21.

HASIL

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSIA Permata Hati Kota Makassar Tahun 2021.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

Usia	N	%
Balita (0-5 tahun)	18	34.6
Kanak-kanak (5-11 tahun)	1	1.9
Remaja Awal (12-16 tahun)	7	13.5
Remaja akhir (17-25 tahun)	19	36.5
Dewasa (26-45 Tahun)	7	13.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 1 didapatkan distribusi umur pada pasien rawat inap yang memiliki usia kanak-kanak sebanyak 1.9% dan pasien yang memiliki usia Remaja akhir sebanyak 36.5%.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

Pendidikan	N	%
Belum Sekolah	15	28.8
SD	3	5.8
SMP	11	21.2
SMA	16	30.8
S1	7	13.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 2 didapatkan distribusi pendidikan pada pasien rawat inap yang memiliki pendidikan SD sebanyak 5.8% dan pendidikan SMA sebanyak 30.8%.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pembayaran Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

Pembayaran	N	%
Umum	5	9.6
BPJS	47	90.4
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 3 didapatkan distribusi pembayaran pada pasien rawat inap yang memiliki pembayaran Umum sebanyak 9.6% dan pasien yang memiliki pembayaran BPJS sebanyak 90.4%.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan *Reliability* Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

<i>Reliability</i>	N	%
Cukup	31	59.6
Kurang	21	40.4
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 4 didapatkan distribusi *Reliability* pada pasien rawat inap yang memiliki *Reliability* kurang sebanyak 40.4% dan pasien yang memiliki *Reliability* cukup sebanyak 59.6%.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan *Assurance* Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

<i>Assurance</i>	N	%
Cukup	33	63.5
Kurang	19	36.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 5 didapatkan distribusi *Assurance* pada pasien rawat inap yang memiliki *Assurance* kurang sebanyak 36.5% dan pasien yang memiliki *Assurance* cukup sebanyak 63.5%.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan *Tangibles* Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

<i>Tangibles</i>	N	%
Cukup	38	73.1
Kurang	14	25.9
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 6 didapatkan distribusi *Tangibles* pada pasien rawat inap yang memiliki *Tangibles* kurang sebanyak 26.9% dan pasien yang memiliki *Tangibles* cukup sebanyak 73.1%.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan *Empathy* Pasien Rawat Inap di RSIA Permata Hati

<i>Empathy</i>	N	%
Cukup	37	71.2
Kurang	15	28.8
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 7 didapatkan distribusi *Empathy* pada pasien rawat inap yang memiliki *Empathy* kurang sebanyak 28.8% dan pasien yang memiliki *Empathy* cukup sebanyak 71.2%.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* Pasien Rawat inap di RSIA Permata Hati

<i>Responsiveness</i>	N	%
Cukup	37	71.2
Kurang	15	28.8
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 8 didapatkan distribusi *Responsiveness* pada pasien rawat inap yang memiliki *Responsiveness* kurang sebanyak 30.8% dan pasien yang memiliki *Responsiveness* cukup sebanyak 69.2%.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Rawat inap RSIA Permata Hati

Kualitas Pelayanan	N	%
Cukup	32	61.5
Kurang	20	38.5
Total	52	100.0

Berdasarkan tabel 9 didapatkan distribusi Kualitas Pelayanan pada pasien rawat inap yang memiliki Kualitas Pelayanan Tidak Terpenuhi sebanyak 38.5% dan pasien yang memiliki Kualitas Pelayanan sebanyak 61.5%.

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSIA Permata Hati Kota Makassar sebesar 74.2% menilai bahwa sebagian besar menyatakan *reliability* (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan. Hasil penelitian didapatkan gambaran bahwa keakuratan tindakan pengobatan maupun ketepatan waktu ternyata mendapatkan penilaian yang baik dari responden sehingga responden menyatakan puas. Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Menurut Fitriyanah & Utomo (2017) yang meneliti tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan kesetiaan pasien yang dilakukan di 40 rumah sakit swasta yang berada di India ini menilai bukan hanya dari segi perawat saja tetapi seluruh karyawan rumah sakit, aspek yang dinilainya yaitu rumah sakit menepati hal-hal yang telah dijanjikan kepada pasien, ketika pasien mengalami masalah, karyawan rumah sakit akan membantu pasien dan rumah sakit akurat dalam penagihan pembayaran pasien.⁸

Menurut analisis peneliti, kehandalan perawat berhubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih RSIA Permata Hati dikarenakan masih ada responden yang menilai bahwa perawat profesional, menepati janji yang telah diberikan pada pasien misalnya saat pasien mengeluh nyeri perawat mengatakan akan menghubungi dokter DPJP dengan waktu yang tepat, perawat bersikap ramah, perawat akurat dalam mencatat data-data pasien dan kurang teliti dalam melakukan tindakan keperawatan.

Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSIA Permata Hati Kota Makassar sebesar 72.7% menilai bahwa *assurance* yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. *Assurance* dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya Tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien.

Pernyataan Azwar (1996) yang mengutip dari ketentuan Din ISO 8402 yang menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa yang didalamnya terkandung juga pengertian mengenai pemenuhan kebutuhan dan rasa aman bagi penggunaannya. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kenyamanan/jaminan adalah baik dimana persentase pernyataan puas terhadap pelayanan sebanding dengan tingginya persentase penilaian kenyamanan atau jaminan yang baik oleh responden.⁹

Rasinah et al., (2022) berpendapat dimensi jaminan pada pelayanan keperawatan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para perawat yang menangani

selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang perawat harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan keperawatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.¹⁰

Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSIA Permata Hati Kota Makassar sebesar 73.7% menilai bahwa *tangible* yang dimiliki sarana adalah baik. Bukti langsung dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar yaitu: peralatan perlengkapan medis, fasilitas fisik dan jumlah personal. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian yang positif dari responden sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung dapat mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung.

Pernyataan tersebut tidak bertentangan dengan pendapat dari Gani bahwa pasien pengguna pelayanan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dari sarana/alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/alat yang sederhana.¹¹

Detty (2020) berpendapat bahwa *tangible* (Berwujud) adalah bentuk nyata pelayanan yang diterima oleh pemberi jasa seperti fasilitas fisik yang tersedia dan penampilan fisik pegawai.¹²

Empati perawat yang tertanam pada ruang rawat inap di rumah sakit akan mendorong terjalannya komunikasi yang efektif baik antara perawat dengan perawat atau tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien secara individual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSIA Permata Hati Kota Makassar sebesar 73.0% menilai bahwa *emphaty* yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik. *Emphaty* yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat.

Menurut Agustian (2015), pada dimensi *Emphaty* pada pernyataan Kepedulian apoteker terhadap pasien, yang terbesar adalah menyatakan sangat puas dengan skor 1013 dengan persentase 81,37% jika dikonversi berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Emphaty* adalah sangat puas. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 pada dimensi *Emphaty* sudah memenuhi harapan pasien yang mana pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty* sudah memenuhi harapan pasien.¹³

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Pramadhani et al., (2022) Dimensi *emphaty* (empati)

menjadi perhatian bagi pihak Puskesmas Seroja agar lebih meningkatkan kualitas pelayannya dan atribut yang perlu dipertahankan adalah para medis harus lebih memperhatikan kebutuhan pasien.¹⁴

Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Responsiveness* dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RSIA Permata Hati Kota Makassar sebesar 75.0% menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan peyakit yang dideritanya.

Menurut peneliti penilaian baik ini harus dapat dipertahankan, karena jika penilaian buruk akan berakibat terhadap menurunnya loyalitas pasien, seperti yang dikemukakan oleh Fitriyanah et al., (2017) sistem dan proses yang buruk sangat mempengaruhi penilaian pasien meskipun rumah sakit memiliki pegawai-pegawai yang terampil, seperti waktu tunggu yang lama adalah hal yang dapat menyebabkan rumah sakit kehilangan pelanggan. Menurut peneliti *responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan keperawatan.⁸

Menurut Amiroh et al., (2020) menjelaskan Ketika orang berinteraksi satu dengan yang lain, mereka mengirim pesan tertentu, sehubungan dengan proses interpersonal ini, ada tiga dimensi yang harus diperhatikan: komunikasi, pengambilan keputusan yang berorientasi pada pasien, dan perilaku interpersonal. Penilaian baik ini harus dapat dipertahankan, karena jika penilaian buruk akan berakibat terhadap menurunnya loyalitas pasien.¹⁶

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSIA Permata Hati Kota Makassar 2021 dapat disimpulkan adanya hubungan pelayanan kualitas berdasarkan *realibility*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness*. Adapun saran agar pelayanan RSIA Permata Hati Kota Makassar dapat mempertahankan unsur-unsur dalam pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pasien, sehingga pasien tetap percaya terhadap pelayanan di RSIA Permata Hati Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dwiningrum, S. I. A. Peran Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Dekadensi Jati Diri Bangsa Dalam Tantangan Revolusi 4.0. *Pacitan*, 22 Desember 2018, 1.
2. Dewi, Ritna Rahmawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dayasaing*. 2017; 18(2):146. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4511.

3. Harfika, J., & Abdullah, N. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*. 2017; 14(01).
4. Batter, S. R., & Alwi, M. K. Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas Iii Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rs Ibnu Sina Ybw-Umi Makassar Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*. 2019;14(2), 156-159.
5. Kosnan, W. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*. 2020;21(4).
6. Gunawan, R. I., Moeljadi, M., & Aisjah, S. Pengaruh Orientasi Pasar dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2017;5(1), 22-31.
7. Wididana, K. B. S. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*. 2016;3(1), 78-93.
8. Fitriyanah, E., & Utomo, T. P. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2017;9(2). 25-27.
9. Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara. 1996;8(4). 40-45.
10. Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mendukung Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 2022;18(1), 71-79.
11. Saputra, A., & Ariani, N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*. 2019;1(1), 48-60.
12. Detty, A. U. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *J. Ilmu Kedokt. Dan Kesehat.*. 2020;7, 92-27.
13. Agustian, A., Mita, M., & Yulanda, N. A. Penerapan Metode Service Exellent Dan Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit: *Literature Review. Jurnal ProNers*. 2018;6(1). 2-4.
14. Pramadhani, N., & Susilawati, S. Perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*. 2022; 1(5), 427-433.
15. Amiroh, H. H., Khotimah, H., & Andayani, S. A. Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Terakreditasi Dasar dan Terakreditasi Madya. *Jurnal Kesehatan Primer*. 2020;5(1), 34-47.