

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Zainal Muttaqin¹, Nia Nurzia, Subang Aini Nasution, Seno Aji⁴

¹ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

² Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

³ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

⁴ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

zainalmuttaqin@gmail.com
nianurzia@gmail.com
subangaininasution91@gmail.com
senostipap@gmail.com

Abstract:

The hospital is one of the organizations permitted to offer healthcare service to the general public. Hospitals are encouraged to compete with one another by offering the greatest care possible to ensure patient happiness as the number of hospitals grows. The standard of medical care has an impact on patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality with the level of patient satisfaction. This research is an analytical research with a cross sectional approach. This research was conducted in D KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat in February 2024. The target of the study was outpatients at RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat as many as 93 people were taken by accidental sampling technique. Data collection using questionnaire sheets. Data were analyzed univariate and bivariate using chi square statistical tests. The results showed that there was a relationship between responsiveness (p value = 0.004), tangibles (p value = 0.000), reliability (p value = 0.015) and empathy (p value = 0.019) of health services with the level of patient satisfaction at RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat in 2024 because the p value < 0.05. There is no relationship between health service assurance and patient satisfaction at RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat in 2024 with p values of 0.155 > 0.05. The results of this study show that the level of patient satisfaction is influenced by the dimensions of responsiveness, tangibles, reliability and empathy of health services. For this reason, it is expected to provide input as managerial material in improving health services for BPJS and general health service users.

Keywords: level of satisfaction, dimensions of service quality

Abstrak:

Rumah sakit merupakan salah satu Lembaga yang diizinkan untuk memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat umum. Rumah sakit didorong untuk bersaing satu sama lain dengan menawarkan layanan semaksimal mungkin untuk menjamin kenyamanan pasien seiring dengan bertambahnya jumlah rumah sakit. Standar pelayanan medis berdampak pada kepuasan pasien. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di D KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat pada bulan Februari tahun 2024. Sampel dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat yang mana 93 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariate menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* (p value=0,004), *tangibles* (p value=0,000), *reliability* (p value=0,015) dan *empathy* (p value=0,019) pada pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024 karena p value < 0,05. Tidak ada hubungan antara *assurance* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024 dengan nilai p 0,155. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness*, *tangibles*, *reliability* dan *empathy* dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan manajerial dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pengguna pelayanan kesehatan BPJS maupun umum

Kata Kunci: tingkat kepuasan, dimensi kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Organisasi yang diperbolehkan memberikan pelayanan Kesehatan kepada seluruh masyarakat disebut rumah sakit. Agar pasien merasa puas terhadap kuantitas pelayanan yang diberikan, maka rumah sakit diwajibkan dengan kondisi yang baik untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dalam hal ini pasien yang akan memanfaatkan jasa rumah sakit (Pratiwi et al., 2022).

Rumah sakit diwajibkan untuk bersaing satu sama lain dengan memberikan pelayanan terbaik untuk menjamin kepuasan pasien karena jumlah rumah sakit yang ada semakin bertambah (Zebua, 2021). Sistem manajemen yang berfokus pada kepuasan pasien harus diikuti oleh rumah sakit (Romas et al., 2022). Kepuasan pasien adalah cara yang baik untuk menilai seberapa baik rumah sakit melengkapi kebutuhan pasiennya. Secara umum, pasien yang tidak senang akan mengeluh kerumah sakit. Menolak untuk segera melayani keluhan dapat membuat pasien kurang puas terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Menurut Wardana dkk (2023) kebahagiaan pasien telah muncul sebagai gagasan utama dalam wacana bisnis dan manajemen.

Standar pelayanan medis berakibat pada kepuasan pasien. Salah satu tujuan untuk meningkatkan standar pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien. Dapat dibuktikan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan Kesehatan yang diterimanya cenderung mengikuti anjuran, tetap setia pada rencana yang telah ditetapkan, dan menaati otoritas (Dewi dkk, 2022). Ketersediaan fasilitas yang memadai di ruang tunggu, aksesibilitas sumber informasi, penanganan keluhan pasien yang cepat dan responsif, serta penerimaan saran pasien oleh petugas merupakan lima indikator kepuasan pasien yang diamati (Wirawan dan Yunita, 2017).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024. Penelitian ini dilakukan di D KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat pada bulan Februari tahun 2024.

Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat sebanyak 93 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data variabel dimensi kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

No.	Variabel	Kategori	n	%	
1.	Kepuasan Pasien	Puas	56	60.2	
		Tidak Puas	37	39.8	
2.	Kualitas Pelayanan				
		Responsiveness	Baik	73	78.5
			Tidak baik	20	21.5
		Tangibles	Baik	48	51.6
			Tidak Baik	45	48.4
		Reliability	Baik	67	72
			Tidak baik	26	28
		Assurance	Baik	80	86
			Tidak baik	13	14
		Empathy	Baik	73	78.5
Tidak baik	20		21.5		

Berdasarkan hasil Tabel 1. diketahui bahwa sebagian responden merasa puas pada pelayanan kesehatan sebanyak 56 responden (60,2%), sebagian responden menyatakan *responsiveness* baik sebanyak 73 responden (78,5%), sebagian responden menyatakan *tangibles* baik sebanyak 48 responden (51,6%), sebagian besar responden menyatakan *reliability* baik sebanyak 67 responden (72%), sebagian besar responden menyatakan *assurance* baik sebanyak 80 responden (86%) dan sebagian besar responden menyatakan *empathy* baik sebanyak 73 responden (78,5%).

Tabel 2. Hubungan *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

<i>Responsive ness</i>	Tingkat Kepuasan				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	50	68.5	23	31.5	73	100	0,004
Tidak baik	6	30	14	70	20	100	
Jumlah	56	60.2	37	39.8	93	100	

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat pada tahun 2024.

Sama dengan hasil temuan yang dilakukan oleh Saleh (2018), uji statistik menghasilkan nilai p value sebesar 0,000 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baju Kota Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016) yang hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepuasan pasien sebagai variabel terikat dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi daya tanggap (p= 0,000).

Bersikap *responsive* merupakan keinginan untuk menolong klien dan memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu dengan berkomunikasi dengan jelas. Pasien akan memberikan pemikiran tentang kualitas suatu pelayanan secara buruk jika dibiarkan menunggu lama tanpa alasan yang jelas. Kesiediaan perawat untuk membantu pasien dan menawarkan pelayanan yang cepat dikenal sebagai daya tanggap.

Dari hasil penelitian yang didapatkan diketahui bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan medis Rumah Sakit KH. Tanjung Jabung Daud Arif Barat. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD KH. Dauh Arif Tanjung Jabung Barat telah memberikan respon yang baik terhadap pasien dalam hal ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan yang diperlukan, kesiediaan perawat dan tenaga medis dalam membantu pasien, dan penanganan keluhan pasien yang cepat dan sensitive untuk menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Walaupun seperti itu, masih terdapat pasien yang merasa tidak senang dengan pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit terhadap mereka.

Beberapa responden menyatakan bahwa meskipun daya tanggapnya cepat, namun mereka merasa tidak puas dan ada pula yang mengatakan bahwa daya tanggapnya lambat namun mereka tetap merasa puas. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti biaya rumah sakit, infrastruktur rumah sakit, empati dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, tenaga medis diharapkan dapat menerapkan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan melalui tanggapan dan respon yang lebih baik.

Tabel 3. Hubungan *tangibles* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

<i>Tangibles</i>	Tingkat Kepuasan				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	38	79.2	10	20.8	48	100	0,000
Tidak baik	18	40	27	60	45	100	
Jumlah	56	60.2	37	29.8	93	100	

Di RSUD KH. Daud Atif Tanjung Jabung Barat pada tahun 2024, terdapat hasil yang dapat dibuktikan antara kualitas kepuasan pasien dengan pelayanan Kesehatan, berdasarkan hasil uji *chi square*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Farida (2020), terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lucky Raya. Hasil uji *chi square* dengan koreksi kontinuitas diperoleh nilai signifikan yaitu $p < 0,003$ sehingga nilai $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya

terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Kemampuan suatu Rumah Sakit untuk membuktikan kualitasnya kepada pihak masyarakat dikenal dengan bukti nyata atau bukti fisik. Bukti nyata atas jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit meliputi penampilan dan tenaga medis di Rumah Sakit, kemampuan sarana dan prasarana fisik usaha (termasuk sarana komunikasi), dan lingkungan sekitar. Penampilan petugas, ketersediaan prasarana dan sarana penunjang, serta tampilan fisik bangunan yang megah semuanya turut mempengaruhi tampilan pelayanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian diketahui bahwa hasil dari temuan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan Kesehatan. Hal ini terbukti bahwa RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat telah memberikan bukti nyata terbaik kepada pasien, antara lain penampilan petugas dalam menggunakan seragam dan berpakaian rapi, serta kebersihan ruangan dan peralatan yang digunakan. Meskipun demikian, tidak dapat dihindari bahwa masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas, terutama dengan tingkat keberhasilan di Rumah Sakit.

Terdapat beberapa responden yang menyatakan *tangibles* kurang baik tetapi merasa puas dan menyatakan *tangibles* baik tetapi merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan adanya penyebab lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti pengalaman berobat sebelumnya, obat-obat yang digunakan dan sebagainya. Untuk itu, diharapkan bagi tenaga kesehatan dapat memperbaiki fasilitas di rumah sakit yang masih kurang baik agar memberikan rasa puas kepada pasien saat melakukan pengobatan.

Tabel 4. Hubungan *reliability* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

<i>Reliability</i>	Tingkat Kepuasan				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	46	68.7	21	31.3	67	100	0,015
Tidak baik	10	38.5	16	61.5	26	100	
Jumlah	56	60.2	37	39.8	93	100	

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan *reliability* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024.

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2018), pengujian statistik menghasilkan nilai p value sebesar 0,000 yang melihat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hatibie (2015) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang

artinya terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kondou Manado, dan probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$). Oleh karena itu Ha diterima. Kepuasan pasien 3,516 kali lebih tinggi untuk keandalan yang baik dibandingkan dengan keandalan yang lemah menurut OR.

Kapasitas bisnis untuk secara tepat dan konsisten memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dikenal sebagai keandalan. Proses penerimaan pasien yang cepat dan akurat, prosedur pelayanan yang ramah pasien, pengobatan yang cepat dan efisien, serta pelayanan yang bebas kesalahan dari anggota staf merupakan contoh keandalan pelayanan.

Realibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Kesehatan di RSUD KH berdasarkan temuan penelitian diatas. Tanjung Jabung, Daud Arif Barat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji mereka mengenai perawatan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Pentingnya aspek ketergantungan ini telah dikonfirmasi dengan penampilan penyedia pelayanan selama interaksi awal dengan klien.

Meskipun demikian, sebagian responden menyatakan bahwa meskipun mereka puas, keadaannya kurang baik, hal ini disebabkan oleh adanya faktor tambahan, seperti daya tanggap penyedia layanan kesehatan, pemberian layanan yang cepat, empati, dan perhatian, yang antara lain mempengaruhi kepuasan pasien. Rumah sakit juga diharapkan dapat meningkatkan kompetensi tenaga Kesehatan dengan melakukan evaluasi dan pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tabel 5. Hubungan *assurance* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

Assurance	Tingkat Kepuasan				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	51	93.8	29	36.2	80	100	0,155
Tidak baik	5	38.5	8	61.5	13	100	
Jumlah	56	60.2	37	39.8	93	100	

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien RS KH dengan jaminan pelayanan Kesehatan. Daud Arif Barat Tanjung Jabung pada tahun 2024. Menurut penelitian Hatibie (2015) yang mendapatkan nilai signifikansi ($0,334 > 0,05$), sehingga hipotesis ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara kebahagiaan pasien dengan kehandalan di Instalasi rawat Jalan Beda RS Prof. Manado, Dr. R. D Kandou. Menurut penelitian Pangerapan (2018), Poliklinik Penyakit Dalam RS GMIM Pancaran kasih Manado tidak menemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan

pasien dengan jaminan. Hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan nilai $p= 0,193 > 0,05$.

Asuransi juga dikenal sebagai jaminan, mengacu pada pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari anggota staf yang bebas dari risiko, ketidakpastian, dan bahaya. Hal ini membantu membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Dari temuan penelitian di atas terlihat jelas bahwa kepuasan terhadap pelayanan medis RSUD KH tidak dipengaruhi oleh jamina. Hal ini terlihat dari Sebagian besar responden berpendapat adanya jaminan di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat. Jaminan ini mencakup kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit dan menjaga kerahasiaan pasien, yang keduanya membantu pasien merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Hal ini semakin diperkuat dengan kemampuan tenaga medis, namun ada pula tenaga medis dengan kemampuan yang kurang sehingga pasien tidak puas pada pelayanannya karena tidak semuanya memiliki pengetahuan di bidang tersebut.

Meskipun demikian, sejumlah responden menyatakan bahwa meskipun mereka puas, namun pelayanan yang diberikan kurang baik, sementara ada pula yang menyatakan bahwa mereka tidak puas namun jaminan yang diberikan sangat baik. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain dokter yang baik hati, perawat yang penuh perhatian, lingkungan rumah sakit, perawat yang penuh perhatian, lingkungan rumah sakit yang rapi dan nyaman. Agar masyarakat, baik yang memiliki jaminan maupun tidak, dapat memahami setiap proses dan pelayanan yang sesuai dengan jaminannya, maka diperlukan adanya perubahan atau pedoman di kemudian hari.

Tabel 6. Hubungan *empathy* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024

Empathy	Tingkat Kepuasan				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	49	67.1	24	32.9	73	100	0,019
Tidak baik	7	35	13	65	20	100	
Jumlah	56	60.2	37	39.8	93	100	

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan *empathy* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024.

Konsisten dengan temuan Hatibie (2015), uji statistik menghasilkan nilai p value sebesar 0,000 yang menunjukkan penerimaan H1 atau hubungan antara perhatian (empati) dengan kepuasan pasien di RS Prof., Instalasi Rawat Jalan Bedah Dr. R. D. Kandou Manado. Berdasarkan OR dapat disimpulkan bahwa pasien dengan empati yang

sangat baik 6,374 kali lebih puas dibandingkan pasien dengan empati yang buruk.

Empati adalah kepedulian dan kesiapan dokter untuk memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada pasien. Penerapan etika kedokteran dalam hubungan pasien-dokter sebagian besar didasarkan pada kemampuan komunikasi dan empati antara dokter dan pasien. Komunikasi yang buruk antara dokter dan pasien menjadi sumber utama keluhan pasien, yang pada dasarnya menganggap dokter tidak kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat dipengaruhi oleh empati. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan jalur komunikasi yang mereka lakukan dengan dokter atau perawat. Pasien merasa puas karena merasa biaya rumah sakit yang murah, proses administrasi yang cepat, jenis obat-obatan yang digunakan cocok dan cepat dalam penyembuhan dan sebagainya. Sehingga, untuk selanjutnya tenaga kesehatan dapat memperbaiki kualitas pelayanan khususnya rasa empati dan perhatian kepada pasien serta meninjau kembali hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Namun, ada beberapa responden yang menyatakan empati kurang baik tetapi merasa puas dan menyatakan empathy baik tetapi merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan adanya penyebab lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti biaya rumah sakit yang murah, proses administrasi yang cepat, jenis obat-obatan yang digunakan cocok dan cepat dalam penyembuhan dan sebagainya. Sehingga, untuk selanjutnya tenaga kesehatan dapat memperbaiki kualitas pelayanan khususnya rasa empati dan perhatian kepada pasien serta meninjau kembali hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* ($p\text{ value}=0,004$), *tangibles* ($p\text{ value}=0,000$), *reliability* ($p\text{ value}=0,015$) dan *empathy* ($p\text{ value}=0,019$) pada pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024 karena $p\text{ value} < 0,05$. Tidak ada hubungan antara *assurance* pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat tahun 2024 dengan nilai $p\text{ value} > 0,05$.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat referensi untuk penelitian lebih lanjut. Perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien dari berbagai sudut pandang. Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yaitu peneliti tidak mengkaji dimensi kualitas pelayanan secara rinci sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan mempertajam masing-masing variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amos, J., Rahmawati, Kartikasari, N. D., Wahyurianto, Aji, S. P., Mahaza, & Pinandari, A. W. (2022). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Dewi, R. S., Sari, A. R., Suprpto, Saripah, A., Ashari, A. E., Suwety, A. M., Suck, O. D., Henniwati, Israfil, & Kurniawati, E. D. (2022). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Media Sains Indonesia.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Zifatama Publisher.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV. Jakad Media Publishing.
- Pratiwi, R. D., Putra, R. S. ., Amaliah, N., Mutia, W. O. ., Setiawan, H., Chrismilasari, L. ., Basit, M., Sukrin, Lea, A. ., Badi'ah, A., Nursery, S. M. ., Istiqomah, S. ., & Poetra, R. . (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. Media Sains Indonesia.
- Romas, A. N., Suprpto, Asmi, A. ., Musiana, Ramli, Pratiwi, R. D., Tenriawi, W., Fahrezi, C., & Putra, R. S. . (2022). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Saputra, K. F., & et al. (2022). *Keperawatan Keluarga*. Pradina Pustaka.
- Michas, F. 2022. *Total number of hospitals in select countries worldwide in 2020*. Statistita
- Salehi, A. 2018. *factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals*. *Bali Medical Journal*, volume 7 number 1:17-26.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Triwibowo, C. (2015). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakkit*. Trans info media.
- Tuyen, P.T.K. 2021. *Factors influencing patients satisfaction with health care services*. *Hue University journal of science, economics and development*, vol. 130, no 5B.
- Wartana, I. K., Gustini, & Yanriatuti, I. (2023). Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Yayasan Kita Menulis*.
- Wirawan, A., & Yunita, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan pasien pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam dengan Pendekatan Lean Service dan Service Performance. *Journal of Business Administration*, 1(2), 48–62.
- Yani, R. W. ., & et al. (2021). *Buku Ajar Praktik Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan*. UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Zebua, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Rumah Sakit*. Guepedia.