

PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI COVID 19

Riska Yanuarti¹, Henni Febriawati², Wulan Angraini³,
Bintang Agustina Pratiwi⁴, Nopia Wati⁵
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3,4,5}
riskayanuarti@umb.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu pada masa pandemi COVID 19. Desain penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan cross-sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan masih kurang baik, yaitu kehandalan 57,1%, daya tanggap 63,8%, jaminan 56,2%, empati 50,5% dan bukti fisik 55,2%. Hasil uji chisquare menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara umur (p-value = 0,001), jenis kelamin (p-value = 0,001), Pendidikan (p-value = 0,001), pekerjaan (p-value = 0,001) terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Simpulan, sebagian besar responden menyatakan pelayanan Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu masih kurang baik serta ada pengaruh umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Pandemi, Persepsi

ABSTRACT

This study aims to determine the patient's perception of the quality of service at the Harapan and Doa Hospital in Bengkulu City during the COVID 19 pandemic. Research design is quantitative using a cross sectional approach. The results showed that the patient's perception of the five dimensions of service quality was not good: reliability 57.1%, responsiveness 63.8%, assurance 56.2%, empathy 50.5% and tangible 55.2%. The results of the chi-square test showed a significant effect between age (p-value = 0.001), gender (p-value = 0.001), education (p-value = 0.001), occupation (p-value = 0.001) on patients' perceptions of service quality. Conclusion, most of the respondents stated that the Outpatient Clinic of Harapan and Prayer Hospital Bengkulu City was not good. There is an effect of age, gender, education and occupation on the patient's perception of service quality.

Keywords: Satisfaction, Quality, Pandemic, Perception

PENDAHULUAN

Peningkatan kasus COVID 19 menambah kekhawatiran di masyarakat mulai dari ketersediaan sumber informasi yang kurang memadai dan terhambatnya akses untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Dari 114 negara lebih dari 118.000 kasus dan 4291 telah meninggal dunia (WHO, 2020). Sejak 14 Maret 2020 Indonesia menetapkan penyakit COVID 19 sebagai bencana nasional (Kemenkes RI, 2020). Kondisi *new normal* membawa perubahan pada segala tatanan termasuk lingkungan kerja yang salah satunya yaitu pada pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit. Sedangkan modifikasi perilaku dituntut untuk dapat melakukan aktivitas rutin (kembali bekerja), prosedur kesehatan untuk menghindari penularan COVID19 diterapkan (Febriawati, 2020). Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan paripurna memiliki tugas yang lebih berat karena tidak hanya mengatasi pasien dengan kasus COVID 19 tapi juga penyakit umum lainnya sehingga harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas untuk memenuhi tuntutan masyarakat secara luas. Salah satu pelayanan penting yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan rawat jalan, karena kecenderungan masyarakat memilih pelayanan yang cepat dan lengkap.

Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik (Pramono, 2019). Penelitian yang dilakukan Darmini & Gorda (2021) menemukan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada masa pandemi yakni secara internal terbatasnya kuantitas maupun kualitas SDM, kesiapan terhadap pengadaan sarana dan prasarana yang masih sulit, penerapan protokol kesehatan yang mengubah maupun mengurangi beberapa tahapan proses didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.

Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak pada kunjungannya dimasa yang akan datang. Menurut Gomoi et al., (2021) kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian Pratama & Hartini (2020) menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan kesehatan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Lima dimensi kualitas pelayanan tenaga medis yang mempengaruhi kepuasan yaitu keandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap (Setyawan et al., 2019). Hasil penelitian Nababan et al., (2020) ditemukan bahwa adanya kesesuaian antara kenyataan dan harapan berdasarkan lima dimensi kualitas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap orang memiliki hak yang sama terhadap pelayanan kesehatan, baik sebagai pasien baru maupun pasien kunjungan ulang ataupun pasien BPJS dan non BPJS. Penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo (Bitjoli et al., 2019). Penelitian Yanuarti et al., (2021) menunjukkan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu (RSHD) merupakan salah satu rumah sakit daerah di Kota Bengkulu. Sebagai rumah sakit milik pemerintah, RSHD menjadi rumah sakit yang merawat pasien diagnosa COVID 19 dan juga tetap melayani pasien dengan kasus lainnya. Tak ubahnya dengan rumah sakit swasta, rumah sakit daerah pun wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang maksimal kepada setiap penggunanya. Penelitian Fatima et al., (2018) menunjukkan bahwa rumah sakit swasta cenderung

menyediakan pelayanan yang terfokus pada permintaan pasien dengan tujuan akhir memberikan fasilitas pelayanan yang setinggi-tingginya.

Jumlah kunjungan poli rawat jalan Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 sebanyak 3920, tahun 2018 sebanyak 3260 dan tahun 2019 sebanyak 6042 (RSHD 2019). Meningkatnya jumlah kunjungan menjadi hal yang positif bagi rumah sakit, namun rumah sakit juga harus memaksimalkan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang berkualitas. Hasil observasi awal pada pasien rawat jalan ditemukan sebagian pasien menyatakan selama masa pandemi merasa kurang maksimalnya pelayanan yang mereka terima karena terbatasnya komunikasi antara pasien dengan dokter maupun perawat. Pasien berpersepsi bahwa respon perawat kurang ramah saat menjawab pertanyaan pasien, serta tergesa-gesa saat memberikan pelayanan kepada pasien.

Penelitian tentang kualitas pelayanan sudah pernah dilakukan namun belum menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sesuai dengan karakteristiknya. Kebaharuan dari penelitian ini adalah menggali bagaimana kualitas pelayanan dimasa pandemi ditinjau dari karakteristik dan persepsi pasien dengan menggunakan 5 dimensi kualitas.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Jumlah sampel 105 responden dengan teknik pengambilan *accidental sampling*.

Penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan RSHD Kota Bengkulu bulan Desember 2020. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diperolehnya dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel. 1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi(f)	Persentase(%)
Umur		
25-30 tahun	15	14,3
31-40 tahun	42	40,0
41-50 tahun	30	28,6
>50 tahun	18	17,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	44,8
Perempuan	58	55,2
Pendidikan		
Rendah	85	81,0
Tinggi	20	19,0
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	40	38,1
Bekerja	65	61,9
Total	105	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yang terbanyak adalah kelompok umur 31-40 tahun (40%). Jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 58 responden (55,2%), tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan rendah yaitu sebanyak 85 responden (81%), serta sebagian besar responden yaitu 65 orang (61,9%) adalah bekerja.

Analisis Univariat

Tabel. 2
Persepsi Pasien
Berdasarkan Dimensi Kualitas

Persepsi Kualitas	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kehandalan		
Kurang Baik	60	57,1
Baik	45	42,9
Daya Tanggap		
Kurang Baik	67	63,8
Baik	38	36,2
Jaminan		
Kurang Baik	59	56,2
Baik	46	43,8
Empati		
Kurang Baik	53	50,5
Baik	52	49,5
Bukti Fisik		
Kurang Baik	58	55,2
Baik	47	44,8
Total	105	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, 60 responden (57,1%) menyatakan kualitas kurang baik. Dimensi daya tanggap, 67 responden (63,8%) menyatakan kualitas kurang baik. Dimensi jaminan, 59 responden (56,2%) menyatakan kualitas kurang baik. Dimensi empati, 53 responden (50,5%) menyatakan kualitas kurang baik. Dimensi bukti fisik, 58 responden (55,2%) menyatakan kualitas kurang baik.

Tabel. 3
Persepsi Pasien
terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kurang Baik	54	51,4
Baik	51	46,8
Total	105	100,0

Berdasarkan tabel 3 tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan sebanyak 54 responden (51,4%) menyatakan kualitas kurang baik.

Analisis Bivariat

Tabel. 4
Persepsi Kualitas Pelayanan
Berdasarkan Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	Persepsi Kualitas Pelayanan				Total		P Value	OR
	Kurang Baik		Baik		N	%		
	n	%	n	%				
Umur								
25-30 tahun	12	80,0	3	20,0	15	14,3	0,001	-
31-40 tahun	27	64,3	15	35,7	42	40,0		
41-50 tahun	13	43,3	17	56,7	30	28,6		
>50 tahun	2	11,1	16	88,9	18	17,1		
Jenis Kelamin								
Laki-laki	35	74,5	12	25,5	47	44,8	0,001	5,98 (2,5 – 14,0)
Perempuan	19	32,8	39	67,2	58	55,2		
Pendidikan								
Rendah	52	61,2	33	38,8	85	81,0	0,001	14,1 (3,0 -65,1)
Tinggi	2	10,0	18	90,0	20	19,0		
Pekerjaan								
Tidak Bekerja	31	77,5	9	22,5	40	38,1	0,001	6,2 (2,5 – 15,4)
Bekerja	23	35,4	42	64,6	65	61,9		
Total	54	100,0	51	100,0	105	100,0		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa umur terbanyak adalah pada kelompok umur 31- 40 tahun dimana dari 42 orang (40,0%) pasien yang berumur 31- 40 tahun, terdapat 27 orang (64,3%) memiliki persepsi kurang baik. Nilai P diperoleh 0,001 yang artinya ada pengaruh umur terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan.

Dari 58 orang (55,2%) jenis kelamin perempuan, terdapat 39 orang (67,2%) berpersepsi baik tentang kualitas pelayanan. Nilai P diperoleh 0,001 yang artinya ada pengaruh jenis terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien yang berjenis kelamin perempuan memiliki peluang 5,98 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan laki-laki.

Dari 85 orang (81,0%) dengan pendidikan rendah, ditemukan 52 orang (61,2%) yang memiliki persepsi kurang baik. Nilai P didapatkan 0,001 artinya ada pengaruh pendidikan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien dengan Pendidikan tinggi memiliki peluang 14,1 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan pendidikan yang rendah.

Dari 65 orang (61,9%) yang bekerja, 42 orang (64,6) yang memiliki persepsi baik tentang kualitas pelayanan. Nilai p diperoleh 0,001 artinya ada pengaruh pekerjaan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien yang bekerja memiliki peluang 6,2 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan yang tidak bekerja.

Dari 53 orang (50,5%) pasien baru, terdapat 38 (71,7%) dengan persepsi kurang baik tentang kualitas pelayanan. Nilai P diperoleh 0,001 artinya ada pengaruh status pasien terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien lama memiliki peluang 5,7 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan pasien baru.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur yang terbanyak adalah kelompok umur 31-40 tahun. Jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan, tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan rendah, sebagian besar responden adalah bekerja. Status pasien sebagian besar adalah pasien baru. Sejalan dengan

penelitian sebelumnya tentang kepuasan pelayanan yang menemukan bahwa pasien BPJS dan Pasien Non BPJS paling banyak pada kelompok umur 31- 40 tahun (Bitjoli et al., 2019). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arnaya & Niryana (2020) menemukan kelompok umur terbanyak adalah 35-44 tahun (33,3%). Responden mayoritas pria (53,3), pendidikan terakhir SMA sederajat (43,3%) dan lebih dari sepertiga (33,3%) responden bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan sebanyak 54 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 51 responden menyatakan kualitas baik. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien sehingga mereka akan berpersepsi positif ataupun negative sesuai dengan pengalaman dari pelayanan yang mereka peroleh. Penelitian Pasalli' & Patattan (2021) menyatakan bahwa suatu pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika mampu memberikan kepuasan kepada pasien, karena menurut pasien faktor yang dipertimbangkan dalam memilih rumah sakit adalah pelayanan yang bermutu. Didukung penelitian Andrianto et al., (2020) menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap citra klinik. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rahmiati & Temesveri (2020) yang menunjukkan lima dimensi kualitas pelayanan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Dimensi kehandalan, 60 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 45 responden menyatakan kualitas baik. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien dan faktor yang paling dominan adalah kehandalan (Hanggraningrum et al., 2017). Kualitas pelayanan dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika kehandalan meningkat maka kepuasan pasien juga meningkat, demikian sebaliknya. Pasien akan merasa puas dengan kualitas pelayanan dimensi kehandalan jika rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan serta penyampaian jasa yang tepat waktu (Lusiana & Firdaus, 2020).

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi daya tanggap, 67 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 38 responden menyatakan kualitas baik. Menurut peneliti, hal dikarenakan dimensi bukti fisik merupakan hal yang dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Didukung penelitian Sesrianty et al., (2019) mutu pelayanan keperawatan dimensi bukti fisik masih kurang baik sehingga pasien kurang puas. Penelitian Nurdianty & Sudrajat (2021) hasil analisisnya menunjukkan pasien menilai baik citra Puskesmas berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterimanya.

Tabel 5 menunjukkan dimensi jaminan, 59 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 46 responden menyatakan kualitas baik. Penelitian Sari (2020) menemukan rata-rata kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik, skor tertinggi pada bukti fisik dan terendah pada daya tanggap. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan. Penelitian lain menemukan bahwa jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sebagian besar responden menginginkan terpenuhinya layanan yang sopan santun, tulus, aman dan terjamin. Tenaga medis diharapkan memiliki kemampuan meyakinkan pasien agar cepat sembuh. Pada kenyataannya pasien rawat jalan masih mengeluhkan hal tersebut (Prihadi & Elviana, 2021). Didukung penelitian Baan (2020) menunjukkan faktor dimensi kualitas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah jaminan (*assurance*). Selajalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febriawati et al., (2021) menyatakan bahwa jika pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapannya, terutama pada kurangnya jaminan yang diberikan maka pelayanan kesehatan perlu

menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan dari segi pengetahuan dan kemampuan medis agar pasien merasa aman.

Tabel 6 menunjukkan dimensi empati, 53 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 52 responden menyatakan kualitas baik. Penelitian yang dilakukan oleh Rasnidiati & Subawa (2020) menemukan 71,78% responden memiliki persepsi yang baik mengenai empati dari petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan dinilai dari segi keadilan, keramahan, kesopanan serta biaya yang wajar. Penelitian Nababan et al., (2020) menunjukkan bahwa semua atribut dimensi empati masuk pada kuadran C yakni bagaimana petugas memberikan perhatian kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

Tabel 7 menunjukkan dimensi bukti fisik, 58 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 47 responden menyatakan kualitas baik. Penelitian yang sama dilakukan oleh Astuti (2017) menunjukkan bahwa persepsi pasien pada dimensi bukti langsung adalah kurang baik dan ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain menunjukkan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang umum (Utami, 2019). Penelitian Astar et al., (2020) menunjukkan persepsi puas tertinggi adalah pada dimensi *responsiveness* dan terendah pada dimensi *tangibles*, sedangkan skala sangat puas tertinggi adalah dimensi *assurance* dan terendah pada dimensi *responsiveness*.

Faktor yang menjadi penghambat pelayanan adalah terbatasnya waktu pelayanan yang diberikan dan terbatasnya ruangan karena adanya *social distancing* di masa pandemi COVID 19 (Salasiah & Rohayati, 2021). Penelitian Fatonah & Palupi (2020) menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian lain juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit (Karsana & Murhadi, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan umur terbanyak adalah pada kelompok umur 31- 40 tahun, hasil analisis menunjukkan ada pengaruh umur terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Penelitian Harahap & Utami (2021) menemukan bahwa adanya hubungan antara umur dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, namun tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dan tingkat pendidikan dengan persepsi kualitas pelayanan. Bertentangan dengan penelitian Faridah et al., (2020) menunjukkan faktor tidak yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah umur dan jenis kelamin.

Hasil penelitian menemukan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan serta ada pengaruh jenis terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien yang berjenis kelamin perempuan memiliki peluang 5,98 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan laki-laki. Sejalan dengan penelitian Pratama & Hartini (2020) tentang pengaruh persepsi kualitas terhadap kepuasan pasien menemukan bahwa pasien mayoritas berjenis kelamin perempuan. Didukung penelitian Birwin (2017) yang menemukan bahwa pasien laki-laki memiliki peluang 11 kali untuk tidak puas pada pelayanan poliklinik gigi. Penelitian Rizal & Jalpi (2018) menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendidikan dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh pendidikan dan pekerjaan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Sejalan dengan penelitian Muhlisin et al., (2018) bahwa adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Sejalan dengan penelitian Utami (2018) adanya pengaruh pendidikan dan status pekerjaan dengan kualitas pelayanan dan tidak adanya pengaruh umur dan jenis kelamin dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Pasien yang bekerja memiliki peluang 6,2 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan yang tidak bekerja. Hasil ini

tidak sejalan dengan penelitian Pasalli & Patattan (2021) tentang mutu pelayanan Rumah Sakit di era new normal menemukan bahwa mayoritas pasien tidak bekerja.

SIMPULAN

Sebagian besar persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu adalah kurang baik. Ada pengaruh faktor umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu pada masa pandemi COVID 19

SARAN

Rekomendasi dari hasil penelitian ini diharapkan kepada pihak rumah sakit lebih memperhatikan ketepatan waktu pelayanan serta kedisiplinan dari petugas untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan masyarakat pada umumnya terhadap penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Setiap pegawai juga harus bisa menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” di Tuban. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206–221. DOI: 10.33366/jc.v8i2.1778
- Arnaya, A. A., & Nirvana, I. W. (2020). Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mengwi 1. *Jurnal Medika Udayana*, 9(9), 103–115. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/view/67692>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2020). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Jurnal of Hospital Accreditation*, 3(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. DOI: 10.24967/ekombis.v5i1.591
- Birwin, A. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien dan Keluarga dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Cibeber, Kabupaten Cianjur. *Jurnal Arkesmas*, 2(2), 145–152. DOI: 10.22236/arkesmas.v2i2.2494
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, 7(1), 1–8. DOI: 10.35790/jkp.v7i1.24353
- Darmini, N. K. S., & Gorda, A. A. N. O. S. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi. *Jurnal Binawakya*, 16(2), 6347–6361. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1241>
- Faridah, I., Aftiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 1–9. <https://jurnal.stikesyatsi.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/280>

- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty, An Investigation in Context of Private Healthcare Systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. DOI: 10.1108/IJQRM-02-2017-0031
- Fatonah, S., & Palupi, H. (2020). The Effect of Handling Complaint and Hospitas Service Qualiyy on Patient Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit (JMMR)*, 9(3), 268–276. <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/10756>
- Febriawati, H. (2020). *Manajemen Covid-19, Gambaran Dampak Covid-19 pada Semua Line (Sosial, Ekonomi, Pendidikan dan Pangan)*. CV. Tiga Media Pratama
- Febriawati, H., Yanuarti, R., Oktarianita, Yandrizal, & Angraini, W. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Jurnal Window of Health (WOH)*, 4(3), 261–271. <https://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/685>
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Productivity*, 2(6), 507–510. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36361>
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quaity on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jornal of Applied Management (JAM)*, 15(4), 643–650. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.04.11>
- Harahap, D. R., & Utami, T. N. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(2), 162–165. <https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf12211>
- Karsana, W., & Murhadi, W. R. (2021). Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention. *Journal of Entrepreneurship & Business*, 2(1), 25–36. DOI: 10.24123/jeb.v2i1.3981
- Kemendes RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID) (4th revision)*. Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Lusiana, H., & Firdaus, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayann terhadap Kepuasan Pasien: Studi pada Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 259–275. <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/226>
- Muhlisin, A., Supratman, & Listiani, I. (2018). Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Prosiding Seminar Nasional 2018 Peran dan Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/psn/article/view/1734/1421>
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. DOI: 10.22437/jkmj.v4i2.10565
- Nurdianty, C., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien dan Citra Puskesmas terhadap Kepuasan PAsien di Puskesmas Batujaya Karawang. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(2), 665–672. DOI: 10.31539/costing.v4i2.1717

- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis of Service Quality Based on Patient'S Assessment and Expectation in Mother and Child Hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 199–206. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019.199-206>
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Pasien Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 13(3), 234–253. <https://ejournal.unair.ac.id/JMTT/article/view/21139>
- Prihadi, M. D., & Elviana, E. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Internis terhadap Kepuasan Pasien RSUD Cibabat Cimahi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 40–49. <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/40>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Mita Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://journals.ums.ac.id/index.php/jk/article/view/11097>
- Rasnidiati, K. A. P., & Subawa, N. S. (2020). Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 1–18. DOI: 10.25139/jmnegara.v4i1.2031
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- RSHD. (2019). *Profil Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu Tahun 2019*
- Salasiah, S., & Rohayati, S. (2021). Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kuta Kartanegara. *Jurnal Dedikasi*, 22(1), 99–109. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5576>
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tanjung Sari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical Staff Services Quality to Patients Satisfaction Based on Servqual Dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Utami, N. R. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Sekar Kamulyan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(1-14). DOI: 10.32424/jeba.v21i1.1289

- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumpin Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informastika Kesehatan*, 8(1), 57–65.
<https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- WHO. (2020). *COVID-19: Operational Guidance for Maintaining Essential Health Services During an Outbreak: Interim Guideline, 25 March 2020*. World Health Organization (WHO)
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/2311>