

Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal	Vol. 4 No. 1	Edition: April 2021 - November 2021
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY</a>	
Received: 06 Oktober 2021	Revised: 21 Oktober 2021	Accepted: 21 Oktober 2021

## **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU MITRA MEDIKA AMPLAS MEDAN TAHUN 2021**

**Elmina Tampubolon, Novrika Silalahi, Muhraza Siddiq**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

Email: [elminatampubolon@gmail.com](mailto:elminatampubolon@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Factors Associated with the Quality of Public Health Services at Mitra Medika Amplas General Hospital Medan in 2021. Thesis, Department of Public Health, Faculty of Public Health, Deli Husada Delitua Health Institute.*

*This study aims to analyze the relationship of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy with the quality of health services at RSU Mitra Medika Amplas Medan. The population of this study were patients at Mitra Medika Amplas Hospital, Medan. In the sample can be 99 respondents. The sampling technique used in this research is purposive sampling. The method used in this study was analyzed by Chi-Square test. The results of the research on tangible variables in the good category reached 79.3%. The reliability variable obtained 80.3%. The responsiveness variable was obtained 78.5%. Assurance variable obtained 80.5%. Empathy variable obtained 78.9%. So it can be concluded that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy variables with the quality of health services at Mitra Medika Amplas Medan General Hospital in 2021.*

**Keywords:** *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Service Quality*

### **PENDAHULUAN :**

Pelayanan kesehatan merupakan upaya masyarakat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan penetapan dalam satu sistem. Fasilitas kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk melakukan upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Permenkes RI No. 75, 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu terpenting dalam manajemen, baik di sektor publik maupun swasta. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan

semakin meningkat dan di sisi lain praktik penyedia layanan belum terlihat perbaikan yang signifikan (Purwoastuti dan Walayani, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan isu penting dalam industri jasa, khususnya pada industri jasa rumah sakit. Pada tahun 2018 terdapat 2.813 rumah sakit di Indonesia. Jumlah ini akan terus meningkat dan akan menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Rumah sakit akan terus bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan klien semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Permenkes RI, 2019).

Dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi berdasarkan 5 dimensi, yaitu; Bukti nyata, yaitu kemampuan menyediakan fasilitas dan fasilitas

fisik, peralatan, staf dan fasilitas komunikasi yang dirasakan oleh pelanggan, empati, kemampuan memberikan perhatian yang dipersonalisasi dan memahami masalah pelanggan, kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, personalisasi. perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pelanggan, keandalan (*trustworthiness*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang wajar yang menjanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan dan kemampuan pejabat pelanggan untuk mendukung layanan pelanggan dan tanggapan, jaminan (keselamatan), perilaku dan pengetahuan DH yang meningkatkan kepercayaan pasien, termasuk pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan keandalan staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Mitra Medika Amplas bagian Poli Umum pada bulan Oktober sampai Desember 2021 sebanyak 18742 pasien. Berdasarkan hasil survei beberapa pasien rawat jalan dibagian poli umum yang juga sekaligus pasien yang sudah pernah menjalani perawatan rawat inap di rumah sakit mengatakan kurang puas dengan pelayanan di rumah sakit tersebut. Pernyataan kurang puas dari para pasien tentang pelayanan antara lain keramahan beserta kesopana tenaga kesehatan terhadap pelayanan kepada pasien, terdapat keterlambatan pelayanan dalam penanganan keluhan pasien, terdapatnya waktu tunggu yang lama saat pasien mengalami antrian di bagian pendaftaran, pengambilan obat, mengambil nomor antrian. Dari kejadian pendaftaran, petugas meminta pasien untuk menulis antrian mereka secara manual dan beberapa lama kemudian disuruh menunggu dengan waktu yang

cukup lama. Sebenarnya terdapat bentuk pelayanan lainnya yang lebih tepat dalam pelayanan tersebut yaitu petugas dapat memberi informasi untuk nomor antrian dapat diambil online dan ditambahkan petugas dalam pengambilan obat pasien sehingga pasien tidak perlu menunggu lama. Jadwal dokter yang padat sehingga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan menimbulkan keluhan pasien yang menunggu lamanya dokter datang untuk memulai pelayanan dan bahkan terkadang pasien dialihkan ke dokter lain untuk melakukan pemeriksaan sementara pasien sudah menunggu sampai berjam-jam, dan ada beberapa dokter yang kurang ramah, kurang tanggap, kurang spesifik dalam menentukan diagnosa pasien, dan kurangnya hubungan timbal balik antara dokter dan pasien, dan terdapatnya beberapa dokter yang menunjukkan sikap kurang baik saat mengetahui penyakit yang diderita pasien dan kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga sering sekali pasien merasa tidak puas serta terdapat pada beberapa pelayanan fasilitas rumah sakit yang masih kurang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu diteliti sejauh mana kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Mitra Medika Amplas seharusnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan. Peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Medik RS Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021".

## **METODE PENELITIAN**

Dengan berbagai banyaknya desain penelitian yang sesuai maka penelitian ini menggunakan survei analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan populasinya yaitu seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke poli rawat

jalan RSUD. Mitra Medika Amplas  
Medan

yang berjumlah 18.742 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling purposive dengan besar sampel 40 responden. Analisis statistiknya menggunakan uji chi-kuadrat atau uji chi-square.

## HASIL PENELITIAN:

**Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden		
Umur	Frekuensi	Persentase %
17 - 25 Tahun	11	11,1
26 - 35 Tahun	17	17,2
36 - 45 Tahun	29	29,3
46 - 55 Tahun	31	31,3
56 - 65 Tahun	11	11,1
Total	99	100,0
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki - laki	32	32,3
Perempuan	67	67,7
Total	99	100,0
Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
SD	3	3,0
SLTP	29	29,3
SLTA	50	50,5
Perguruan Tinggi	17	17,2
Total	99	100,0
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Mahasiswa	7	7,1
Pegawai Negeri Sipil	23	23,2
Pegawai Swasta	32	32,3
Buruh	6	6,1
Pedagang	13	13,1
Tidak Pekerja	4	4,0
IRT	14	14,1
Total	99	100,0

Tabel 4.1. Hasil penelitian menunjukkan umur responden mayoritas berumur 36 - 45 tahun sebanyak 29 orang (29,3%) dan minoritas umur 17 - 25 tahun sebanyak 11 orang (11,1%). Pada jenis kelamin mayoritas responden perempuan sebanyak 67 orang (67,7%) dan minoritas laki - laki sebanyak 32 orang (32,3%).

Sedangkan untuk pendidikan responden terbesar berpendidikan SLTA sebanyak 50 orang (50,5%) dan minoritas berpendidikan SD sebanyak 3 orang (3,0%), dan terbesar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 32 orang (32,3%) dan minoritas responden tidak bekerja sebanyak 4 orang (4,0%).

**Tabel 4.2. Hubungan Pelayanan Tangibles (Bukti Fisik) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan**

Bukti Fisik	Kualitas Pelayanan Kesehatan						Nilai <i>p</i>	RP (95% CI)
	Baik		Kurang Baik		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	65	79,3	17	20,7	82	100,0	0,006	1,684
Kurang Baik	8	47,1	9	52,9	17	100,0		
Total	73	73,7	26	26,3	99	100,0		

**Tabel 4.3. Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan**

Keandalan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						Nilai <i>p</i>	RP (95% CI)
	Baik		Kurang Baik		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	57	80,3	14	19,7	71	100,0	0,018	1,405
Kurang Baik	16	57,1	12	42,9	28	100,0		
Total	73	73,7	26	26,3	99	100,0		

**Tabel 4.4. Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan**

Daya Tanggap	Kualitas Pelayanan Kesehatan						Nilai <i>p</i>	RP (95% CI)
	Baik		Kurang Baik		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	62	78,5	17	21,5	79	100,0	0,033	1,427
Kurang Baik	11	55,0	9	45,0	20	100,0		
Total	73	73,7	26	26,3	99	100,0		

**Tabel 4.5. Hubungan Jaminan (Assurance) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan**

Kualitas Pelayanan Kesehatan								
Jaminan	Baik		Kurang Baik		Jumlah		Nilai $p$	RP (95% CI)
	f	%	f	%	f	%		
Baik	62	80,5	15	19,5	77	100,0	0,004	1,610
Kurang Baik	11	50,0	11	50,0	22	100,0		
Total	73	73,7	26	26,3	99	100,0		

**Tabel 4.12. Hubungan Kepedulian (*Emphaty*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan**

Kualitas Pelayanan Kesehatan								
Kepedulian ( <i>emphaty</i> )	Baik		Kurang Baik		Jumlah		Nilai $p$	RP (95% CI)
	f	%	f	%	f	%		
Baik	60	78,9	16	21,1	76	100,0	0,032	1,397
Kurang Baik	13	56,5	10	43,5	23	100,0		
Total	73	73,7	26	26,3	99	100,0		

## **PEMBAHASAN :**

### **1. Hubungan *Tangibles* (Bukti Langsung) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Hasil analisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % maka  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai sig = 0,006 sehingga (sig 0,006 dan  $\alpha = 0,05$ ) sehingga terdapat hubungan bukti fisik (tangible) dengan kualitas kesehatan pelayanan di RS Mitra Medika Amlas Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hermansyah (2018) didapatkan bahwa kondisi fisik memiliki nilai sig. p sebesar  $0,007 < \alpha = 0,05$  artinya kondisi fisik memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Pelayanan Kesehatan Aceh Timur tahun 2018.

Pengertian kondisi fisik yaitu segala sesuatu yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan melalui indera penglihatannya pada saat menjadi konsumen Kesehatan Jasa. Chunlaka mengatakan semakin tua usia semakin tinggi persepsi terhadap keadaan yang sebenarnya, sehingga dapat menimbulkan persepsi baik maupun buruk, hal ini didukung oleh pengalamannya dalam memperoleh pelayanan kesehatan karena lansia cenderung lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan lansia (Chunlaka, 2010 dalam Hermansyah (2018)). Kondisi fisik kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit sangatlah penting untuk menunjang rehabilitasi pasien, karena kondisi fisik merupakan petunjuk terhadap kualitas pelayanan. Hasil uraian tanggapan narasumber dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bagian yang perlu ditingkatkan tentang kondisi fisik pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu tempat tidur yang bersih, rapi dan nyaman, serta disiapkan

dalam keadaan bersih dan rapi. Dari awal perawatan hingga meninggalkan rumah sakit, pasien dapat langsung merasakan kebersihan dan kenyamanan ruangan, karena pasien juga memerlukan sarana dan prasarana yang bersih dan nyaman.

Aspek struktur pelayanan kesehatan yang terkait kategori penilaian mutu pelayanan kesehatan adalah fasilitas dalam kenyamanan pelayanan dan ruangan yang bersih dan rapi yang dirasakan pasien serta keutuhan peralatan kesehatan.

### **2. Hubungan Reliability (Keandalan) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil analisis dengan uji kuadrat dengan tingkat kepercayaan 95 ngan = 0,05 diperoleh nilai sig = 0,018 (sig 0,018 dan  $\alpha = 0,05$ ), maka ada hubungan antara keandalan dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Hermansyah (2018) yang menyatakan bahwa reliabilitas memiliki nilai sig. p sebesar  $0,008 < \alpha = 0,05$  artinya reliabilitas memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Pelayanan Kesehatan Puskesmas Aceh Timur Tahun 2018. Menurut penelitian Abidin tahun 2016 tentang pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Puskesmas Kota Parepare, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh reliabilitas ( $p = 0,00$ ) terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare (Abidin, 2016).

Dimensi keandalan adalah

kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat dan andal. Pelayanan yang dapat dipercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Evaluasi persepsi keandalan ini merupakan bagian dari dimensi keandalan dengan metode Servqual (Quality of Service), yang mempresentasikan nilai pelayanan yang akurat dan sesuai janji tentang nilai sebuah kemampuan (Asmuji, 2015). Menurut Kotler dan Keller, keandalan layanan adalah kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan, andal, akurat, dan konsisten, dan ini terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kepercayaan perawat adalah kepercayaan perawat dalam merawat pasien di rumah sakit; kecepatan dan ketepatan dalam perawatan. Hal ini sangat penting karena jika keluhan tidak segera ditangani akan menimbulkan perasaan tidak puas terhadap pelayanan perawatan. Kurangnya keandalan staf perawat akan mempengaruhi perawatan pasien (Kotler & Keller, 2017)

### **3. Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Hasil analisa menggunakan uji-square dengan tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai sig = 0,033 maka (sig 0,033 < 0,05) maka ada hubungan hubungan jaminan (assurance) dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Amplas Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hermansyah (2018) dengan nilai sig. p sebesar 0,011 <  $\alpha = 0,05$  artinya ketanggapan hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan

Aceh Timur tahun 2018. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Suryawati (2015) bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan dengan ketanggapan petugas kesehatan dalam pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan Dewi (2016) dalam penelitian yang dilakukan di rumah sakit. Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur menyatakan bahwa dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Semakin baik respon, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Reaktivitas merupakan salah satu penentu kemajuan rumah sakit, karena jika rumah sakit memberikan reaktivitas yang memuaskan, pasien akan memberikan rekomendasi kepada kerabat mereka atau orang lain tentang pengobatan yang mereka dapatkan.

### **4. Hubungan Jaminan (Assurance) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil analisis dengan square test diperoleh nilai sig = sig = 0,004 maka (sig 0,004 <  $\alpha = 0,05$ ) artinya ada hubungan antara jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan di RS Mitra Medika Amplas Medan. Hasil penelitian ini didukung oleh (Siti, 2017) mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, berdasarkan analisis bivariat terdapat hubungan antara penjaminan mutu (asuransi) dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang



dilakukan oleh Amalia et al. (2017) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika jaminan mutu layanan yang diterima atau diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan kesehatan akan dianggap buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten (Hastuti et al, 2017).

### **Hubungan Empati (Empathy) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Aspek empati adalah kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pasien sebagai klien dan bertindak untuk kepentingan pasien. Perawat diharapkan memahami kesulitan pribadi setiap pasien dan membantu mereka keluar dari situasi mereka. Pasien merasa diperhatikan oleh tenaga keperawatan bila kebutuhan dan keluhannya diperhatikan dengan baik oleh tenaga keperawatan dan bila tenaga keperawatan mempunyai sikap yang tulus dan individual atau pribadi terhadap pasien, seperti pasien dan keluarganya. Semakin baik persepsi staf keperawatan (empati), semakin tinggi kualitas pelayanan pasien. Dan ketika perawatan pasien (empati) buruk, kualitas perawatan pasien memburuk. Berdasarkan hasil analisis dengan uji kuadrat dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 %,  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai sig.  $p = 0,032$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka ada hubungan antara kepedulian (empati) dan Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan, sejalan dengan penelitian Warwuru

(2017) tentang hubungan staf pelayanan dengan kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik sebesar 62,5%. Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh hasil analisis sebesar sig.  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan karyawan dengan kepuasan pasien. Pelayanan petugas dinilai baik karena adanya komunikasi petugas kesehatan yang baik dan sopan dalam pelayanan mereka.

Kotler menyatakan bahwa empati perawat adalah kesediaan untuk lebih peduli kepada pasien. Perhatian perawat dapat diperoleh melalui sikap caring terhadap pasien. Dalam merawat pasien, caregiver menggunakan kata-kata yang baik, menyentuh, memberi harapan, selalu berada di sisi pasien saat dibutuhkan, sehingga pasien puas dengan perawatan caregiver (Mardikanto, dkk. 2016)

### **Kesimpulan**

Memberikan hubungan yang nyata ( bukti fisik)  $p$ -value = 0,006, reliabilitas  $p$ -value = 0,018 kapasitas respon dengan kualitas  $p$  value = 0,033, jaminan (assurance)  $p$  value = 0,004, kepedulian (emphaty)  $p$  value = 0,032, empati  $p$ -value = 0,032 dengan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mitra Medika Medan amplas

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Nadiyah. 2017. Jurnal: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Aceh Barat Daya*. Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. JMKMI

- Afnuhazi, Ridhyallah. 2015. *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosye nPublishing. *Rawat Inap Terhadap Niat Discharge Against Medical Advice (DAMA) (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten Kediri)*. *Ekonika*,3(2), 136–153.
- Alwi, A. 2011. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD. Haji Makassar*. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No.1, April 2011, hal 141-149
- Amalia, Afni, dkk. 2017. *Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*
- Arikunto Suharsimi, 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Armen, F., dan Azwar, V. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gosye nPublishing Pustaka Pelajar
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, M. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*
- Gadung Satriyono, D. K. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Layanan*
- Hastuti, dkk. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. *Kesmas J Fak Kesehat Masy*
- Herman, Sudirman & Nizmayanun. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. *Prev J Kesehat Masy*
- Hermansyah. 2018. *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur*
- Irwan H, 2017. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Elex Media Komputind o Kuantitatif, Jakarta: Heath Books.
- Kandou, R., dkk. 2016. *Jurnal: Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan –Studi Di Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*. Minahasa.
- Kotler & Keller. 2017. *Marketing*

- Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall*
- medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit
- Kuntoro & Istiono.2017. *Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek*. J Kesehatan Vokasional
- Kusnanto.2016. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Muninjaya, A.A Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:Kedokteran EGC.
- Mu'rifah , 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rsudza Banda Aceh*. Idea Nursing Journal, Vol. III No.1(ISSN: 2087- 2879).
- Noor, Juliansyah. (2015). *metodologi penelitian: skripsi, tesis, desertasi*. jakarta:kharisma putra utama.
- Notoatmodjo, S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.2014. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing.Vol 64 (1) pp 12-37.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal
- Supranto, J.2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta:Rineka Cipta
- Suryawati, dkk. 2015. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Syafrudin, Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta : TIM. 2015.
- Tarmizi, Identifikasi Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat di Kelurahan Abeli Kota Kendari.