



Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

HENDROSIUS ENDO BUKY^{1*}, DAVID B. W. PANDIE² , SERLIE K. A. LITTIK³ 

¹ Kesehatan Masyarakat, Universitas Cendana

² Ilmu Administrasi, Universitas Cendana

³ Kesehatan Masyarakat, Universitas Cendana

*Correspondence: marianuslino@gmail.com

Received Date: 6 Januari, 2024

Accepted Date: 31 Januari, 2024

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanannya maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil survey menunjukkan masih banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu secara parsial dari 5 (lima) mutu terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. Metode dalam penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien kunjungan rawat jalan poliklinik di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik simple random sampling. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner yang disebar pasien Rawat Jalan Poliklinik di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang sejumlah 94. Data dianalisis dengan menggunakan uji Regresi Linear Berganda, menunjukkan bahwa variabel responsiveness dan empathy berpengaruh signifikan terhadap keandalan kepuasan pasien dengan nilai sig. $p=0,00$ dan $p=0,021$ ($p<0,05$) sedangkan variabel tangibles (0,398), reliability (0,893) dan assurance (0,822) tidak berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai $p>0,05$. Sehingga perlu dibenahi mutu pelayanan Rumah Sakit untuk pelayanan yang lebih baik.

KATA KUNCI: kepuasan pasien; mutu pelayanan kesehatan; pasien

ABSTRACT

The quality of health services is the perfection of health services in meeting patient needs and demands; the better the quality of service, the more it will influence patient satisfaction. Survey results show that there are still many patients who are dissatisfied with hospital services. This study aims to determine the partial effect of quality from five qualities on patient satisfaction in outpatient services at RSUD, Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. The research method is quantitative research with a descriptive approach, with the population in this study including all patients visiting the outpatient clinic at Prof. Hospital. Dr. W.Z. Johannes Kupang. The sampling technique used in this research is simple random sampling. The data in this study was taken using a questionnaire distributed to polyclinic outpatient patients at Prof. Hospital. Dr. W.Z. Johannes Kupang was numbered 94. The data was analysed using the multiple linear regression test, showing that the responsiveness and empathy variables had a significant effect on the reliability of patient satisfaction with a sig value. $p = 0.00$ and $p = 0.021$ ($p<0.05$), while the variables tangible (0.398), reliability (0.893), and assurance (0.822) are not significantly related to patient satisfaction because the p value is > 0.05 . So it is necessary to improve the quality of hospital services for better service.

KEYWORDS: patient; patient satisfaction; quality of health service

Cite This Article:

Buky, H. E., Pandie, D. B. W., dan Littik, S. K. A. (2024). Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang. *Journal of Evidence-based Nursing and Public Health*, 1(1), 1-13.
<https://doi.org/10.61511/jevnah.v1i1.2024.371>

Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



1. Pendahuluan

RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang memiliki 14 (empat belas) layanan poliklinik antara lain : poliklinik (klinik) dalam, klinik saraf, klinik bedah, klinik kebidanan, klinik jantung, klinik mata, klinik DOTS, klinik paru, klinik anak, klinik kulit, klinik gigi, klinik THT, klinik VCT, klinik jiwa. Standar Pelayanan Minimal RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang memuat 21 jenis layanan yang wajib disediakan. Jenis layanan yang memerlukan standar minimal yakni : gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah sentral, persalinan, perinatologi dan KB, intensif, radiologi, laboratorium patologi klinik, rehabilitasi medik, farmasi, gizi, transfusi darah, pelayanan GAKIN, rekam medik, pengelolaan limbah, administrasi dan manajemen, ambulance/kereta jenazah, pemulasaran jenazah, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit, pelayanan laundry, dan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). Berdasarkan fungsi yang telah dijabarkan RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang memiliki peranan penting dalam mendorong dan memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di NTT secara umum dan di Kota Kupang secara khusus. Selain itu, RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang yang telah berdiri dari tahun 1941 ini memiliki visi menjadi rumah sakit unggulan dan terpercaya masyarakat Nusa Tenggara Timur. Hal ini sejalan dengan misinya yaitu meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada keselamatan pasien serta mengembangkan SDM, meningkatkan kepercayaan pelanggan dan menjadi penyelenggara kualitas pendidikan, pelatihan dan penelitian yang menunjang pelayanan kesehatan yang prima. Oleh sebab itu, merupakan hal yang sangat wajar bila RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang harus memiliki kualitas atau mutu layanan pasien yang baik.

Layanan rawat jalan harus memiliki mutu yang baik karena layanan ini lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Hastuti (2017) berpendapat bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien, maka semakin baik mutu pelayanannya maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu didefinisikan sebagai ukuran, derajat atau taraf mengenai baik buruknya suatu produk barang atau jasa yang memuat perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Kebutuhan konsumen atau pengguna akan terpenuhi bila ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang memenuhi segala dimensi/karakteristik (Mubarak & Chayatin, 2008).

Pengukuran mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Husada & P. A. Rosita, 2018). Peningkatan kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mempertahankan eksistensi sebuah pelayanan kesehatan agar dapat tetap bersaing. Apabila pasien merasa puas akan pelayanan yang diterima, maka akan memberikan manfaat bagi penyedia pelayanan tersebut. Kepuasan pasien dapat menimbulkan loyalitas. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan. Kepuasan ini sangat erat hubungannya dengan "word of mouth". Pelayanan yang memuaskan tersebut akan mendatangkan pelanggan baru (Vigaretha, G. & Handayani, 2018). Pendapat dan penelitian sebelumnya menguatkan bahwa layanan kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan pada pengguna (pasien). Oleh sebab itu, penting untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang salah satunya pada pelayanan rawat jalan.

Data tahun 2019 - 2021 menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan secara berurutan dengan perkiraan 10.000 jiwa setiap tahunnya. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019 sebanyak 80.347 kunjungan sedangkan pada tahun 2021 berada diangka 60.732 kunjungan atau sekitar dua per tiga dari jumlah kunjungan pada tahun 2019. Dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RSUD. Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang tahun 2021 - 2022 dilaporkan bahwa penyerapan dana anggaran pada tahun 2019 sebesar 95%. Proporsi ini mengalami peningkatan pada 2020 menjadi 127%. Lonjakan ini disebabkan oleh peningkatan kebutuhan rawat jalan pada masa pandemi COVID - 19 yang mengalami puncak kasus di tahun 2020.

Data terhadap kepuasan pengguna layanan pada tahun 2020, RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang mendapatkan nilai B atau sebesar 83,38 dengan poin penilaian yang

paling tinggi adalah biaya tarif (3,55) dan yang kecil adalah prosedur pelayanan (3,01). Biaya tarif pada RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang ini dapat menggunakan BPJS karena merupakan rumah sakit umum. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat kekurangan dan belum mencapai kategori yang diberikan yaitu pada prosedur pelayanan. Selanjutnya berdasarkan (Lampiran 1), hasil survei kepuasan pengguna layanan pada RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang Provinsi NTT Tahun 2021 terdapat kekurangan dan belum mencapai kategori yang diberikan pada bulan Januari yaitu waktu pelayanan dan kualitas sarana dan bulan Juni yaitu pada waktu pelayanan, waktu pelayanan dan produk spesifikasi layanan.

Berdasarkan Standar Penghitungan Kinerja Unit Pelayanan menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pasien Unit Pelayanan Publik, apabila suatu layanan mendapat nilai dengan interval 2,60 s/d 3,05 dianggap kurang memuaskan/kurang baik. Beberapa testimoni pengguna layanan yang mengisi formulir pengaduan yang diberikan petugas yang menekankan pada prosedur pelayanan yang lambat seperti: pasien mulai perawatan di ruangan namun belum mendapatkan jaminan sampai pasien meninggal, obat bagi pasien BPJS yang habis sehingga pasien membeli obat di apotik swasta, dan harga obat yang dibeli di luar Rumah Sakit lebih mahal dibanding yang bisa di klaim.

Laporan keluhan pasien RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang berdasarkan layanan rawat jalan RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, diketahui bahwa sebagian besar keluhan terkait dengan antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif. Pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan. Akibatnya tidak jarang staf rumah sakit menerima komplain atau kemarahan pasien. Tidak sedikit juga masyarakat yang mendatangi rumah sakit bukan untuk berobat melainkan untuk menanyakan mengenai perihal BPJS. Implementasi program BPJS kesehatan bersinggungan langsung terhadap pasien yang datang berobat di rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien yang besar mengakibatkan hampir di setiap prosedur pelayanan di rumah sakit dikeluhkan pasien, mulai dari ruang mendatangi bagian informasi sampai dengan pasien mengambil di loket obat. Kebanyakan pasien memiliki keterbatasan informasi terkait pengaduan jika mereka mengeluhkan masalah yang berkaitan dengan pelayanan. Antrean pada loket pendaftaran pasien BPJS Center sangat panjang sehingga waktu tunggu pendaftaran pasien khususnya menjadi cukup lama. Akibatnya pelayanan ke poli menjadi terlambat dan berimbas ke pemeriksaan penunjang jika memerlukan pemeriksaan penunjang pada unit pelayanan penunjang.

Rumah sakit perlu memperhatikan prosedur pengembalian (klaim) biaya obat yang dibeli di luar apotik rumah sakit khususnya kejelasan informasi bagi pasien/keluarga. Selain itu, pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pengguna toilet bagi pegawai rumah sakit maupun bagi pasien/keluarga/pengunjung. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan rawat jalan di RSUD. Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang maka perlu adanya kolaborasi antara data, dokumen serta testimoni dari pihak-pihak terkait. Data tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam upaya melakukan peningkatan mutu layanan di pelayanan rawat jalan pasien RSUD. Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2011). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah berupa kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 94 orang pasien rawat jalan di RSUD. Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dikarenakan anggota populasi dalam penelitian dianggap homogen. Variabel dependent adalah kepuasan pasien dan variabel

independent adalah *tangibles* (fasilitas Rumah Sakit), *reliability* (sikap Nakes), *responsiveness* (kecepatan dan ketepatan Nakes), *assurance* (jaminan ketepatan dalam pelayanan) dan *empathy* (perhatian/pengertian Nakes dalam pelayanan). Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui wawancara dengan bantuan instrument penelitian berupa kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah *regresi logistik* berganda untuk mengetahui variabel bebas yang menjadi penentu terjadinya variabel terikat. Hasil penelitian kemudian dipaparkan dalam bentuk tabel dan dijelaskan menggunakan narasi untuk memberikan gambaran dan memperjelas data hasil penelitian yang disajikan.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Analisis bivariat

Pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan dilakukan hasil uji parsial dengan menggunakan uji *Regresi Linear Sederhana* untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial melalui sig. $\alpha=0,05$.

1. Pengaruh *Tangibles* (Fasilitas Rumah Sakit) terhadap Kepuasan Pasien :

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *tangibles*/fasilitas Rumah Sakit tidak ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $\alpha = 0.118$ ($\alpha > 0.05$) dengan nilai 95% CI for B yaitu -0.180 – 0.275.

2. Pengaruh *Reliability* (Sikap Nakes) terhadap Kepuasan Pasien :

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *reliability*/sikap Nakes dalam pelayanan tidak ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $\alpha = 0.220$ ($\alpha > 0.05$) dengan nilai 95% CI for B yaitu -0.210 – 0.263.

3. Pengaruh *Responsiveness* (Ketepatan dan Kecepatan Nakes dalam Pelayanan) terhadap Kepuasan Pasien :

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *responsiveness*/ketepatan dan kecepatan Nakes dalam pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\alpha = 0.000$ ($\alpha < 0.05$) dengan nilai 95% CI for B yaitu 0.233 – 0.602.

4. Pengaruh *Assurance* (Jaminan Ketepatan dalam Pelayanan) terhadap Kepuasan Pasien:

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *assurance*/jaminan ketepatan dan kecepatan pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\alpha = 0.222$ ($\alpha > 0.05$) dengan nilai 95% CI for B yaitu -0.235 – 0.240.

5. Pengaruh *Empathy* (Jaminan Ketepatan dalam Pelayanan) terhadap Kepuasan Pasien :

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *empathy*/perhatian Nakes dalam pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\alpha = 0.021$ ($\alpha < 0.05$) dengan nilai 95% CI for B yaitu 0.249 – 0.394.

3.2 Analisis multivariat

Setelah melalui tahap seleksi bivariat diperoleh 5 (lima) variabel yang dapat dimasukkan ke dalam model multivariat yakni variabel *tangibles* (fasilitas Rumah Sakit), *reliability* (sikap Nakes dalam pelayanan), *responsiveness* (ketepatan dan kecepatan Nakes dalam pelayanan), *assurance* (jaminan ketepatan pelayanan) dan *empathy* (perhatian Nakes dalam pelayanan). Hasil analisis multivariat kelima variabel independent terhadap variabel dependent secara bersamaan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda.

Berdasarkan hasil uji (Variabels in The Equation), dapat diketahui nilai konstanta dan nilai koefisien untuk setiap variabel (a) pada kolom Exp (B) serta nilai Lower dan Upper. Sehingga dapat diketahui 3 hal penting yakni :

1. Faktor resiko yang konsisten berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien yaitu :
Faktor resiko yang konsisten berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien adalah variabel yang memiliki nilai p - value $< 0,05$ pada analisis multivariat, yaitu variable responsiveness/kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan (p - value = 0,002) dan variabel empathy/perhatian Nakes dalam pelayanan (p - value = 0,001). Sedangkan variabel yang tidak konsisten berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah variabel yang memiliki nilai p - value $> 0,05$, yaitu variabel tangibles/fasilitas Rumah Sakit (p - value = 0,339), variabel reliability/sikap Nakes dalam pelayanan (p - value = 0,115) dan variabel assurance/jaminan ketepatan pelayanan (p - value = 0,256).
2. Variabel independent yang paling berpengaruh (dominan) terhadap kepuasan pasien :
Variabel yang memiliki OR paling besar merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa variabel responsiveness/kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan OR sebesar 2,553 dan diikuti secara berturut - turut variabel empathy/perhatian Nakes dalam pelayanan (OR=2,206), assurance/jaminan ketepatan pelayanan (OR=0,689), tangibles/fasilitas Rumah Sakit (OR=0,553) dan reliability/sikap Nakes dalam pelayanan (OR=0,464).
3. Model regresi logistik terhadap kepuasan pasien :
Berdasarkan hasil perhitungan model probabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa 2.276 variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien walaupun nilai OR, nilai lower dan upper < 1 .

3.3 Pengaruh tangibles (fasilitas RS) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu provider dalam menentukan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibles (fasilitas RS) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan fasilitas kesehatan sudah memadai dan terpenuhi dalam pelayanan di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang. Hal ini terbukti dengan adanya presentasi jawaban responden yang dominan dengan kategori cukup puas.

Tangibles atau bukti fisik merupakan adanya ketersediaan fasilitas dalam suatu instansi untuk menunjang pelayanan instansi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan dan kebersihan ruangan yang terjaga. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat diraba secara fisik sehingga perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan dalam hal ini pelanggan menggunakan indranya (mata, telinga, perasaan) untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Basuki Sri Rahayu (2020) dan Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa variabel tangibles (fasilitas RS) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif (2019) yang meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap pada RSUD. Biak yang menyatakan bahwa variabel tangibles atau ketersediaan

sarana prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan ditemukan bahwa dalam pelayanan di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang, fasilitas kesehatan dalam hal ini sarana dan prasarana sudah memadai sehingga tidak menjadi kendala bagi pasien dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan. Selain itu sarana penunjang yang cukup lengkap baik dari sisi sumber daya manusia, alat bahan dan penunjang lainnya sehingga tidak menjadi kendala dalam pelayanan pasien sehingga tetap dipertahankan dalam menunjang pelayanan di Rumah Sakit.

3.4 Pengaruh reability (sikap nakes dalam pelayanan) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan provider untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reability (sikap Nakes dalam pelayanan) tidak berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa variabel reability (sikap Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah cukup handal. Hal ini terbukti dengan adanya presentasi jawaban responden yang masuk dalam kategori cukup dan sangat handal. Artinya bahwa reability (sikap Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah sangat baik.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih (2021) dan Qomariyah (2020) yang menyatakan bahwa variabel (sikap Nakes dalam pelayanan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif (2019) yang meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap pada RSUD. Biak yang menyatakan bahwa variabel *reliability* atau sikap tenaga kesehatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan ditemukan bahwa reability (sikap Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah sangat baik dan handal dalam memberikan pelayanan bagi pasien di Rumah Sakit sehingga tidak ada kendala pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit sehingga tetap dipertahankan dan ditingkatkan terus dalam menunjang pelayanan di Rumah Sakit.

3.5 Pengaruh responsiveness (kecepatan dan ketepatan nakes dalam pelayanan) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* (kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa *responsiveness* (kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang masih perlu dibenahi. Hal ini terbukti dengan adanya presentasi jawaban responden yang masuk dalam kategori kurang tanggap dari tenaga Kesehatan dalam pelayanan. Artinya bahwa

responsiveness (kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang masih kurang tanggap dalam hal kecepatan dan ketepatan ketika pasien melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Rumah Sakit. Salah satu contoh yaitu ketika pasien datang berobat dengan kunjungan baru melalui loket pendaftaran dimana lebih banyak pasien menunggu lama untuk bisa ke Poli penanganan.

Responsiveness (ketanggapan), merupakan kemampuan dan kemauan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu pelayanan (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif/cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mulyaningsih (2021) Basuki Sri Rahayu (2020) yang menyatakan bahwa variabel responsiveness (kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan ditemukan bahwa responsiveness (kecepatan dan ketepatan Nakes dalam pelayanan) pada RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang masih kurang tanggap dalam hal kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam pelayanan terhadap pasien, masih butuh ditambahkan dan dibenahi untuk menunjang pelayanan pasien di Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan sehingga sikap responsiveness petugas perlu dibenahi untuk pelayanan yang lebih baik.

3.6 Pengaruh assurance (jaminan ketepatan pelayanan) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor assurance (jaminan ketepatan pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa faktor assurance (jaminan ketepatan pelayanan) terhadap pelayanan pasien di Rumah Sakit sudah cukup tinggi. Hal ini terbukti dengan adanya presentasi jawaban responden yang masuk dalam kategori cukup dan sangat tinggi.

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini memberikan akibat/dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material/uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Basuki Sri Rahayu (2020) dan Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa variabel assurance (jaminan ketepatan pelayanan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan ditemukan bahwa assurance (jaminan ketepatan pelayanan) pada RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah baik dan cukup tinggi dalam memberikan jaminan ketepatan pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit sehingga tetap dipertahankan dan ditingkatkan terus dalam menunjang pelayanan di Rumah Sakit.

3.7 Pengaruh empathy (perhatian/pengertian nakes dalam pelayanan) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Empathy (perhatian/pengertian) yaitu perhatian/atensi penuh dan rasa “care” secara individual tiap karyawan medis dan non-medis dari provider yang dapat menyentuh hati dan perasaan pelanggan/pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor empathy (perhatian Nakes dalam pelayanan) signifikan terhadap kepuasan pasien.

Suatu provider diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi Kepuasan Pasien jasa pelayanan kesehatan tersebut (Parasuraman dalam Basuki, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadia (2020) dan Andika (2020) yang menyatakan bahwa variabel empathy (perhatian Nakes dalam pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa empathy (perhatian/pengertian Nakes dalam pelayanan) pada RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang untuk beberapa indikator masih dalam kategori cukup baik dan cukup empathy walaupun rata-rata jawaban responden (73,30%) masuk dalam kategori baik berdasarkan jawaban dari responden dalam memberikan perhatian/pengertian terhadap pelayanan pasien di Rumah Sakit. Sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan terus sikap empathy petugas dalam pelayanan pasien ke depan.

3.8 pengaruh mutu pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan pasien di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang

Mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Berdasarkan hasil perhitungan model probabilitas dapat disimpulkan bahwa 86% variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien walaupun nilai OR, nilai lower dan upper < 1.

Mutu merupakan tingkat ukuran baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Menurut Bustami manajemen mutu pelayanan rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang beroperasi di sebuah lembaga. Mutu pelayanan mengacu pada standar profesional pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif, sehingga semua tuntutan dan tujuan klien dapat terpenuhi untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal (Susanto & Sri, 2016).

Untuk mencapai mutu pelayanan rumah sakit yang baik sebuah unit pelayanan kesehatan perlu menghindari kesalahan-kesalahan dalam penanganan pasien. Dalam hal ini tentunya ada upaya dalam mencegah terjadinya kesalahan dalam bekerja, kejadian tidak diharapkan, dan kecelakaan dalam pelayanan agar keselamatan pasien dapat terjamin, upaya tersebut adalah manajemen risiko.

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang berdasar pada asas kepercayaan sehingga masalah yang berkaitan dengan mutu pelayanan serta kepuasan pasien sangat urgen untuk ketercapaian suatu lembaga kesehatan. Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam Undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah (Kurniawan & Intiasari, 2012).

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Selain daripada itu kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit (Suryawati, 2019).

Sehingga mutu pelayanan Rumah Sakit sangat kaitan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan didapatkan bahwa sebagian besar indikator mutu pelayanan di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah baik berdasarkan tingkat penilaian yang didapatkan dari responden penelitian, namun masih ada yang perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi terutama tingkat *responsiveness* (ketepatan dan kecepatan Nakes) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil uji statistik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dari sisi indikator mutu *responsiveness*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji statistik dapat diketahui bahwa variabel yang konsisten berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien yaitu variabel *responsiveness* dan variabel *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata – rata jawaban responden masih kurang puas terhadap pelayanan petugas dari kedua variabel ini sehingga perlu dibenahi untuk pelayanan yang lebih baik. Variabel yang tidak konsisten berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu variabel *tangibles*, variabel *reliability* dan variabel *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas terhadap ketiga variabel ini sudah baik dari setiap jawaban responden yang diwawancarai.

Diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang baik dalam membenahi hal – hal yang masih menjadi permasalahan di Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam segala aspek serta mempersiapkan tenaga kesehatannya untuk memberikan pelayanan terbaik. Diharapkan dapat menjadi pijakan bagi penelitian-penelitian kesehatan masyarakat yang berkaitan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit dan dapat menjadi referensi untuk memberikan rekomendasi pada rumah sakit di NTT dan juga rumah sakit pendidikan milik Universitas Nusa Cendana Kupang. Dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan pentingnya mengkaji faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada tim IASSSF karena telah mendukung penulisan artikel ini.

Kontribusi Penulis

Konseptualisasi, H.E.B., D.B.W.P. dan S.K.A.L.; Metodologi, D.B.W.P. dan S.K.A.L.; Perangkat Lunak, H.E.B.; Validasi, D.B.W.P.; Analisis Formal, D.B.W.P. dan S.K.A.L.; Investigasi, D.B.W.P.; Sumber Daya, H.E.B., D.B.W.P. dan S.K.A.L.; Kurasi Data, D.B.W.P.; Penulisan – Persiapan Draf Asli, H.E.B., D.B.W.P. dan S.K.A.L.; Penulisan – Review & Penyuntingan, H.E.B., D.B.W.P. dan S.K.A.L.

Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

Pernyataan Dewan Kaji Etik

Tinjauan etis dan persetujuan dibebaskan untuk penelitian ini karena tidak ada data pribadi yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

Pernyataan Persetujuan Atas Dasar Informasi

Informed consent diperoleh dari semua subjek yang terlibat dalam penelitian.

Pernyataan Ketersediaan Data

Data tersedia berdasarkan permintaan.

Konflik Kepentingan:

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Open Access

©2024. The author(s). This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons license, unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons license and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this license, visit: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Referensi

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
<http://opac.lib.unlam.ac.id/id/opac/detail.php?q1=634.9&q2=Suh&q3=P&q4=>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34-38. <https://doi.org/10.35727/jha.v3i01.79>
- Azwar, A. (2011). *Menuju Pelayanan yang lebih Bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
https://books.google.com/books/about/Menuju_pelayanan_kesehatan_yang_lebih_be.html?hl=id&id=3fPaAAAAMAAJ
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga.
<https://www.erlangga.co.id/kesehatanperti/7816-penjaminan-mutu-pelayanan-keshtn-a-akseptabilitasnya.html>
- Cahyatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Salemba Medika. <https://onesearch.id/Record/IOS2882.BALLI000000000001704>
- Christopher, L., & Lauren, K. W. (2005). *Pemasaran Jasa* (terjemahan). Gramedia.
<https://onesearch.id/Record/IOS4680.JATIM000000000040159>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali (ed.); Pertama). Wal ashri Publishing.
<http://repository.uinsu.ac.id/9105/1/BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DR.%20NURSAPIA%20HARAHAP%2C%20M.HUM.pdf>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1002765&val=5543&ti>

- tle=Hubungan%20Mutu%20Pelayanan%20dengan%20Kepuasan%20Pasien%20Pesaerta%20BPJS%20di%20Rumah%20Sakit%20Umum%20Daerah%20Yogyakarta
- Husada, I. A. W. S. B., & P. A. Rosita. (2018). Faktor-faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Bagian TPRJ di RSUD DR Harjono S Ponorogo.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019, April). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di Provinsi Sulawesi barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-48). <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328>
- Istijanto. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=JZRnDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Salemba Empat* (A. A. Hermawan (ed.)). Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kurniawan, A., & Intiasari, A. D. (2012). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Indeks Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Jenderal Soedirman*, 5(2), 169-179. <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/kesmasindo/article/view/43/41>
- Malhotra, Y. (2005). Integrating knowledge management technologies in organizational business processes: getting real time enterprises to deliver real business performance. *Journal of knowledge management*, 9(1), 7-28. <https://doi.org/10.1108/13673270510582938>
- Mamik, M. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Zifatama Publisher. https://books.google.com/books/about/Manajemen_Mutu_PELAYANAN_KESEHATAN_DAN_K.html?id=C37ADwAAQBAJ
- Maria, A. (2015). Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan Antenatal Care. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 1(5), 136-141. <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/JVK/article/view/28>
- Mubarak, W. I., & Chayatin, N. (2008). *Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. <https://onsearch.id/Record/IOS2726.slims-30382>
- Muninjaya, A. G. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. EGC. <https://egcmedbooks.com/buku/detail/632/manajemen-mutu-pelayanan-kesehatan>
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=SERVQUAL:+A+multiple-+Item+Scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality&ots=wieRjPHWJY&sig=Qh7cSq-76WcrPgK-nfUVie5LRgI>
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pongdatu, G. A. N., Abinowi, E., & S, W. (2020). Peramalan Transaksi Penjualan Dengan Metode Holt-Winter Exponential Smoothing. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 6(3), 228-233. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol6.iss3.2020.438>
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press. [https://books.google.co.id/books?id=1zwwEACAAJ&dq=Purwoastuti,+E.,+%26+Walyani,+E.+S.+\(2015\).+Mutu+Pelayanan+Kesehatan+Dan+Kebidanan.+Pustaka+Baru+Press.&hl=en&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjT8Jzkl6eEAXWBe2wGHYenBHEQ6AF6BAGDEAE](https://books.google.co.id/books?id=1zwwEACAAJ&dq=Purwoastuti,+E.,+%26+Walyani,+E.+S.+(2015).+Mutu+Pelayanan+Kesehatan+Dan+Kebidanan.+Pustaka+Baru+Press.&hl=en&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjT8Jzkl6eEAXWBe2wGHYenBHEQ6AF6BAGDEAE)
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality assurance pelayanan rumah sakit (2nd ed.)*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59. <https://journal.yrpiuku.com/index.php/msej/article/view/342/248>

- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1). <https://doi.org/10.31869/mm.v4i1.2741>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://onesearch.id/Record/IOS3490.slims-3038?widget=1>
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta. <https://onesearch.id/Record/IOS3358.OBATM-0214000000011?widget=1>
- Suryatama, E. (2014). *Analisis SWOT*. Kata Pena. <https://onesearch.id/Record/IOS2757.slims-23198>
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04). <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2913/2633>
- Susanto, A. S., & Sri, S. K. M. (2016). *Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/48010/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 18(1), 10-20. <http://dx.doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543-552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Widiasari, Hanny Handiyani, & Novieastari Enie. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43-52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Zainuddin, Z., & Evans, D. J. (2008). Human Face Recognition using Accelerated Multilayer Perceptrons. *International Journal of Computer Mathematics*, 80(5), 535-558. <https://doi.org/10.1080/0020716022000002774>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing 2nd Edition: Integrating Customer Focus*. McGraw-Hill Inc. https://books.google.co.id/books?id=GMsvEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Zeithaml,+Valarie+A,+%26+Bitner.+%282000%29.+Service+Marketing+2nd+edition%E2%80%AF:+Integrating+Customer+Focus.+McGraw-Hill+Inc.&hl=en&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwio9subm6eEAxVjxDgGHbUfCkEQ6AF6BAgOEAI

Biografi Penulis

HENDROSIUS ENDO BUKY, seorang mahasiswa di Universitas Cendana

- Email: -
- ORCID: -
- Web of Science ResearcherID:
- Scopus Author ID: -
- Homepage: -

DAVID B. W. PANDIE, seorang dosen di Prodi Ilmu Administrasi di Universitas Nusa Cendana, Indonesia

- Email: -
- ORCID: 0009-0002-3501-0471
- Web of Science ResearcherID: -
- Scopus Author ID: 57214917246
- Homepage: -

SERLIE K. A. LITTIK, seorang dosen di Prodi Kesehatan Masyarakat di Universitas Nusa Cendana, Indonesia

- Email: -
- ORCID: 0000-0001-5365-257X
- Web of Science ResearcherID: -
- Scopus Author ID: -
- Homepage: -