Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 1. Page 16-29
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1572
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik *(Healthscape)* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023

Nur Rifa Imtinan Sode Ali, *Haeruddin, Yuliati

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 10 December 2023
Revised: 05 January 2024
Accepted: 15 January 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik; *Healthscape;* Kepuasan Pasien

Corresponding Author:
E-mail:
haeruddin.eman@umi.ac.id
Address: Fakultas Kedokteran UMI, Jalan Urip Sumoharjo KM. 05, Makassar
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan porfesi yang ada. *Healthscape* mendefinisikan pelayanan khusus untuk setiap layanan kesehatan dan mengacu pada hal-hal nyata yang ditangkap melalui indra penglihatan, penciuman, suara, rasa, dan sentuhan.
Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu, kecepatan respon, sikap sopan santun, kepedulian, sarana dan prasarana, aspek kualitas pelayanan, suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, dan visual, tata letak ruangan dan peralatan, rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan, serta aspek lingkungan fisik *(Healthscape)* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian sebanyak 144 responden dan sampel penelitian ini 109 orang. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan Regresi Linear Berganda menggunakan aplikasi SPSS.
Hasil: Terdapat pengaruh yang signifikan yaitu, ketepatan waktu petugas (p=0,032), sikap sopan santun petugas (p=0,000), sarana dan prasarana (p=0.035), suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual (p=0,009), rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan (p=0,004). Adapun aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah sikap sopan santun petugas dan pada aspek lingkungan fisik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan.
Kesimpulan: Terdapat pengaruh ketepatan waktu petugas, sikap sopan santun petugas, sarana dan prasarana, suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual serta ambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan terhadap kepuasan pasien.

ABSTRACT

Background: Quality health services are health services that can satisfy every user of health services in accordance with the average satisfaction level of the population and its implementation in accordance with the existing code of ethics and porfesi service standards. Healthscape defines specific services for each health service and refers to real things that are captured through the senses of sight, smell, sound, taste, and touch.
Objective: To determine the effect of timeliness, speed of response, courtesy, caring, facilities and infrastructure, aspects of service quality, room temperature, noise, cleanliness, and visuals, room layout and equipment, direction signs and room decoration, as well as aspects of the physical environment (Healthscape) on the satisfaction of inpatients of Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar.
Method: This type of research is quantitative with a cross sectional study approach. The study population was 144 respondents and the sample of this study was 109 people. Data collection methods using questionnaires. The collected data were analyzed with Multiple Linear Regression using the SPSS application.
Results: There is a significant influence, namely, punctuality of officers (p = 0.032), courtesy of officers (p = 0.000), facilities and infrastructure (p = 0.035), room temperature, noise, cleanliness, visual (p = 0.009), direction signs and room decoration (p = 0.004). The aspect of service quality that has the most influence on patient satisfaction is the courtesy of officers and in the aspect of the physical environment that has the most influence on patient satisfaction is direction signs and room decoration.
Conclusion: There is an influence of officer punctuality, officer courtesy, facilities and infrastructure, room temperature, noise, cleanliness, visual and ambu directions and room decoration on patient satisfaction.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Perkembangan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun rohani. Berdasarkan hal ini pemerintah telah berupaya dalam membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang adil dan merata. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan (1).

Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, loyalitas pelanggan dan diferensiasi produk yang kompetitif. Layanan yang buruk akan memicu ketidakpuasan kepada pelanggan yang dapat membentuk suatu rekomendasi negative *word of mouth* kepada pihak lain. Kunjungan pasien baru ke sebuah rumah sakit mencerminkan minat pasien saat ini untuk menggunakan pelayanan, sedangkan kunjungan pasien lama mencerminkan loyalitas pasien. Faktor yang dapat meningkatkan loyalitas adalah tingkat kepuasan pasien. Faktor utama sebagai penentu kepuasan pasien adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Jadi, rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berkualitas dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sehingga terciptalah tujuan yang diharapkan oleh rumah sakit, yaitu loyalitas pasien.

Healthscape mendefinisikan servis khusus untuk setiap layanan kesehatan dan mengacu pada hal-hal nyata yang ditangkap melalui indra penglihatan, penciuman, suara, rasa, dan sentuhan. Pemandangan interior unit fasilitas kesehatan lebih penting daripada bagian luarnya karena untuk membedakan dengan perawatan Kesehatan lainnya. Misalnya, suasana interior unit perawatan kesehatan anak mudah dikenali jika dibandingkan dengan unit perawatan jantung sementara eksterior kedua tempat ini mungkin terlihat serupa. Berdasarkan penampilan fisik yang dapat dibedakan ini, pasien dapat dengan mudah membedakan satu layanan kesehatan dari yang lain (2).

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tergolong dalam rumah sakit kelas B yang menyediakan pelayanan dokter spesialis dan subspesialis terbatas. RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar memiliki ruangan rawat inap di gedung Graha Seruni dan Gedung Graha Lily yang masing-masing terdiri atas 4 lantai. Rumah sakit umum ini menyelenggarakan layanan rawat inap dengan kapsitas 150 tempat tidur dengan ruang perawatan berjumlah 5 ruang perawatan biasa disertai dengan beberapa ruang isolasi dan 1 ruang perawatan intensive (ICU, NICU, PICU) pada tahun 2019, kemudian jumlah tempat tidur tahun 2021 bertambah menjadi 227 dari kapasitas Tempat Tidur yang sebelumnya hanya memiliki 200 TT pada Tahun 2020, semenjak rumah sakit mendapat izin untuk pelayanan pasien non kusta, maka trend pertumbuhan pasien juga semakin baik ditunjang dengan suasan rumah sakit yang nyaman dan luas mendukung masyarakat untuk menikmati sarana perrawatan yang ada di RSUP dr.Tadjuddin Chalid Makassar.

Berdasarkan data laporan tahunan 2021 sepuluh penyakit terbanyak pada pasien rawat inap terdiri atas covid-19 sebanyak 559 kasus dan merupakan penyakit terbanyak dari 10 penyakit pasien rawat inap, sementara penyakit infark celebral menempati urutan ke sepuluh. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap RSUP Dr.Tadjuddin chalid makassar didapatkan data kunjungan rawat inap selama 4 tahun terakhir mengalami jumlah pasien yang tidak stabil yakni pada tahun 2018 kunjungan pasien umum sebanyak 3143, pada tahun 2019 kunjungan pasien menurun menjadi 2986 dengan penurunan sebanyak -5%, kemudian terjadi penurunan pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 1771 dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien sebanyak 2216 dengan peningkatan dari tahun 2020-2021 sebanyak 25,13%.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Hal ini juga disebabkan karena adanya keluhan atau komplen masyarakat terkait pelayanan yang diberikan di RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar. Keluhan tersebut disampaikan melalui media elektronik yaitu dengan memberikan penilaian dan ulasan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. Hasil pengumpulan informasi awal berupa ulasan pasien pada situs RSUP Dr. Tadjuddin Chalid ditemukan keluhan-keluhan berupa kekecewaan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pelayanan yang diberikan sangat lambat didapatkan sebesar 28,57% dan memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengurus administrasi perawatan sebesar 48%, serta pasien mengeluhkan bahwa dokter kadang memperlakukan pasien secara tidak adil serta kurang informatif kepada pasien didapatkan sebesar 57,14%, perawat yang kurang peduli dengan keadaan pasien didapatkan sebesar 54,54%, selain itu, pasien lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien didapatkan sebesar 60%.

Pasien mengeluhkan bahwa di lingkungan fisik rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid didapatkan suasana di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid kurang tenang karena hampir disemua bagian rumah sakit terdengar suara orang mengobrol dan suara cukup keras didapatkan sebesar 58%, kamar perawatan yang panas didapatkan sebesar 36,3% dan fasilitas non medik yang belum memadai didapatkan sebesar 45,45%. Berdasarkan laporan survei kepuasan pasien pada rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid pada tahun 2022 didapatkan bahwa persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi rawat inap dari 93 responden diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 84,682 %.

Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Adapun masukan yang diberikan pada rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid adalah agar memasang arah kiblat diruang perawatan, *Cleaning service* tidak membersihkan seadanya, makan siang agar tidak datang terlambat dan kebersihan toilet lebih terjaga. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik (*healthscape)* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-April tahun 2023 di rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Populasi penelitian sebanyak 144 responden dan sampel penelitian 109 responden melalui teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Data diambil dengan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan Regresi Linear Berganda menggunakan aplikasi SPSS.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	72	66.06
Perempuan	37	33.94
Pendidikan		
SD	27	24.77
SMP	13	11.93
SMA	29	26.61
D3	9	8.26
S1	28	25.69
S2	3	2.75
Kualitas Pelayanan		
Kurang Baik	26	23.85
Baik	83	76.15
Lingkungan Fisik		
Kurang Baik	23	21.10
Baik	86	78.90
Kepuasan Pasien		
Kurang Baik	28	25.69
Baik	81	74.31

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden didominasi dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 72 responden (66.06%). Pendidikan tertinggi yaitu SMA sebanyak 29 responden (26.61%). Kualitas pelayanan baik sebanyak 83 (75.15%). Lingkungan fisik baik sebanyak 86 (78.90%). Kepuasan pasien baik sebanyak 81 (74.31%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Aspek Kualitas Pelayanan dan Aspek Lingkungan Fisik di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

	Kurang Baik		Baik	
	n	%	n	%
Aspek Kualitas Pelayanan				
Ketepatan waktu petugas	32	29.36	77	70.64
Kecepatan respon petugas	24	22.02	85	77.98
Perilaku sopan santun petugas	30	27.52	79	72.48
Kepedulian petugas	23	21.10	86	78.90
Sarana dan prasarana	27	24.77	82	75.23
Aspek Lingkungan Fisik				
Suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual	33	30.28	76	69.72
Tata letak ruangan dan peralatan	45	41.28	64	58.72
Rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan	23	21.10	86	78.90

Sumber: Data Primer, 2023

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan sebaran distribusi frekuensi aspek pada kualitas pelayanan. Pada ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 77 responden (70.64%). Selain itu, pada kecepatan petugas dalam merespon pasien, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 85 responden (77.98%). Pada perilaku sopan santun petugas kepada pasien, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 79 responden (72.48%). Pada kepedulian petugas kepada pasien, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 86 responden (78.90%). Sedangkan pada sarana dan prasarana, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 82 responden (75.23%).

Pada kondisi lingkungan fisik yaitu suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 76 responden (69.72%). Selain itu, pada tata letak ruangan dan peralatan, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 64 responden (58.72%). Sedangkan pada rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 86 responden (78.90%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan antara Ketepatan Waktu, Kecepatan Respon, Sikap Sopan Santun, Kepedulian, Sarana dan Prasarana, Kualitas Pelayanan, Suhu Ruangan, Kebisingan, Kebersihan, Visual, Tata Letak Ruangan dan Peralatan, Rambu Petunjuk Arah dan Dekorasi Ruangan, dan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P *Value*
	Kurang baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Ketepatan Waktu Petugas							
Kurang baik	13	11.93	19	17.43	32	29.36	0.021*
Baik	15	13.76	62	56.88	77	70.64	
Kecepatan Respon Petugas							
Kurang baik	10	9.17	14	12.84	24	22.02	0.042*
Baik	18	16.51	67	61.47	85	77.98	
Sikap Sopan Santun Petugas							
Kurang baik	15	13.76	15	13.76	30	27.52	0.000*
Baik	13	11.93	66	60.55	79	72.48	
Kepedulian Petugas							
Kurang baik	9	8.26	14	12.84	23	21.10	0.097
Baik	19	17.43	67	61.47	86	78.90	
Sarana dan Prasarana							
Kurang baik	11	10.09	16	14.68	27	24.77	0.039*
Baik	17	15.60	65	59.63	82	75.23	
Kualitas Pelayanan							
Kurang baik	14	12.84	12	11.01	26	23.85	0.000*
Baik	14	12.84	69	63.30	83	76.15	
Suhu Ruangan, Kebisingan, Kebersihan, Visual							
Kurang baik	13	11.93	20	18.35	33	30.28	0.031*
Baik	15	13.76	61	55.96	76	69.72	
Tata Letak Ruangan dan Peralatan							
Kurang baik	16	14.68	29	26.61	45	41.28	0.048*
Baik	12	11.01	52	47.71	64	58.72	
Rambu Petunjuk Arah dan Dekorasi Ruangan							
Kurang baik	10	9.17	13	11.93	23	21.10	0.028*
Baik	18	16.51	68	62.39	86	78.90	
Lingkungan Fisik							
Kurang baik	2	1.83	21	19.27	23	21.10	0.036*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Baik	26	23.85	60	55.05	86	78.90

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* variabel ketepatan waktu petugas signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan p-*value* <0.05 yakni 0.021. Variabel kecepatan respon petugas bernilai signifikan dengan kejadian kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.042. Variabel sikap sopan santun petugas bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-*val*ue <0.05 yakni 0.000. Variabel sarana dan prasarana bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hasil ini dibuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.039. Variabel kualitas pelayanan bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.000.

Variabel suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, dan visual bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dbuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.031. Variabel tata letak ruangan dan peralatan bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.048. Variabel rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dbuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.028. Variabel lingkungan fisik bernilai signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-*value* <0.05 yakni 0.036.

Analisis Multivariat

Tabel 4. Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2397.037	8	299.630	11.600	
	Residual	2582.963	100	25.830		**.000[b]**
	Total	4980.000	108			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X.2.3, X.2.2, X.2.1, X1.2, X1.5, X1.1, X1.4, X1.3

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis diperoleh nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0,05 (p-value <0.05). Ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama sub variabel ketepatan waktu petugas, kecepatan respon petugas, sikap sopan santun petugas, kepedulian petugas, sarana dan prasarana, suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual, tata letak ruangan dan peralatan dan rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 5. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.267	4.869		1.903	.060
	X1.1	.202	.093	.165	2.179	.032
	X1.2	.091	.096	.070	.948	.346
	X1.3	.541	.086	.560	6.272	.000
	X1.4	.105	.116	.075	.903	.368
	X1.5	.219	.102	.192	.2.142	.035
	X.2.1	.241	.090	.204	2.669	.009

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

X.2.2	-.143	.104	-.108	-1.365	.175
X.2.3	.309	.106	.229	2.910	.004

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan model diatas dapat diketahui bahwa: a) Nilai konstanta sebesar 9.267 berarti bahwa jika nilai Ketepatan waktu petugas, Kecepatan respon petugas, sikap sopan santun petugas, kepedulian petugas, Sarana dan prasarana, suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual, tata letak ruangan dan peralatan dan rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan sama dengan 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 9.267, b) Nilai koefisien regresi untuk variabel Ketepatan waktu petugas sebesar 0.202, berarti bahwa jika nilai Ketepatan waktu petugas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.202 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, c) Nilai koefisien regresi untuk variabel Kecepatan respon petugas sebesar 0.091, berarti bahwa jika nilai Kecepatan respon petugas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.091 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, d) Nilai koefisien regresi untuk variabel sikap sopan santun petugas sebesar 0.541, berarti bahwa jika nilai sikap sopan santun petugas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.541 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, e) Nilai koefisien regresi untuk variabel kepedulian petugas sebesar 0.105, berarti bahwa jika nilai kepedulian petugas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.105 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, f) Nilai koefisien regresi untuk variabel Sarana dan prasarana sebesar 0.219, berarti bahwa jika nilai Sarana dan prasarana meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.219 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, g) Nilai koefisien regresi untuk variabel suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual sebesar 0.241, berarti bahwa jika nilai suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.241 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, h) Nilai koefisien regresi untuk variabel tata letak ruangan dan peralatan sebesar 0.143, berarti bahwa jika nilai tata letak ruangan dan peralatan meningkat 1 satuan maka akan menurunkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.143 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan, i) Nilai koefisien regresi untuk variabel rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan sebesar 0.309, berarti bahwa jika nilai rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.309 satuan, dengan nilai sub variabel lainnya konstan. variabel lainnya konstan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ketepatan Waktu Petugas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.021 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.032 yang lebih kecil daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu petugas dengan kepuasan pasien. Keakuratan dalam mendiagnosa penyakit pasien yang dirasa tepat sesuai dengan keluhan dan gejala yang dirasakan oleh pasien. Petugas kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tepat dan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang perkembangan penyakit yang dideritanya. Saat melakukan pendaftaran pasien dilakukan secara tepat waktu oleh tenaga kesehatan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Ketepatan waktu petugas faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, keterampilan serta pengetahuannya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa berdasarkan hasil uji signifikansi analisis jalur, dimana nilai signifikansi dari variabel keandalan yaitu sebesar 0,050 atau =0,05 yang berarti variabel keandalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan (3). Bisa jadi dipengaruhi oleh variabel lain seperti berdasarkan pendapat Zeithmal dan Bitner (2003) bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi faktor- faktor lain yaitu kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen (4).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitan yang mengatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal dan akurat kepada Pasien RJTL RSU St. Madyang. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan ada hubungan yang searah antara kehandalan dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik kehandalan maka kepuasan Pasien RJTL RSU St. Madyang juga akan cenderung meningkat. Variabel kehandalan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien RJTL RSU St. Madyang di Kota Palopo (5).

Pengaruh Kecepatan Respon Petugas Terhadap Kepuasan Pasien

Kecepatan respon petugas berkaitan dengan kemampuan menangani masalah pasien secara cepat, serta senantiasa mendengarkan, menerima saran dan merespon keluh kesan pasien secara baik. Kecepatan respon petugas merupakan salah satu faktor penentu kemajuan rumah sakit karena apabila kecepatan respon petugas yang diberikan pihak rumah sakit memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang lain apabila memerlukan perawatan.

Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.042 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.346 yang lebih besar daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang tidak signifikan antara kecepatan respon petugas dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa hasil pengolahan data statistik pada penelitian ini menemukan dimensi kecepatan respon petugas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai LCA. Berdasarkan hal tersebut, untuk meningkatkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan maka diantaranya dilakukan dengan peningkatan sikap responsif karyawan terhadap pelayanan ke konsumen (6).

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel ketanggapan *(responsiveness)* rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p=0.004<0.05 dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.283 (7). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simandalahi, 2019) mengatakan bahwa hipotesis penelitian ini terjawab *dengan p-value* = 0.059, yang artinya tidak terdapat hubungan bermakna antara kecepatan waktu respon petugas dengan tingkat kepuasan pasien. Kecepatan respon petugas sebagai salah satu dari indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan (8).

Pengaruh Sikap Sopan Santun Petugas Terhadap Kepuasan Pasien

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Sikap sopan santun, keamanan dan kemampuan para petugas rumah sakit untuk membantu dan memberikan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap sopan santun petugas dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus aman dari risiko cedera, infeksi, efek samping yang ditimbulkan oleh pelayanan kesehatan itu sendiri, oleh karena itu ada baiknya untuk menyusun suatu prosedur yang akan menjamin keamanan semua pihak (9). Penelitian ini juga sejalan dengan Wolukow tentang kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien ditemukan bahwa ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa (p=0,000) (10).

Pengaruh Kepedulian Petugas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Kepedulian petugas dalam penelitian adalah sikap penuh perhatian, kepedulian dan perlakuan adil petugas kesehatan kepada pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.097 yang lebih besar daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.368 yang lebih besar daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kepedulian petugas dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmud mengatakan bahwa kepedulian berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kepedulian yang dilakukan oleh pihak RS Ibnu Sina Makassar tidak dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Dengan demikian baik dan buruknya empathy yang diberikan oleh RS Ibnu Sina tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena memang sudah bagian dari prosedur yang harus dijalankan oleh karyawan di RS Ibnu Sina sehingga apabila dokter menenangkan pasien, atau perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, dan juga tepenuhinya waktu konsultasi pasien hal tersebut merupakan bentuk kewajiban yang sudah semestinya dilakukan oleh pihak rumah sakit (11).

Dari penelitian (Supartiningsih, 2017) menyatakakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat (12).

Pengaruh Sarana dan Prasarana Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Sarana dan prasarana dalam penelitian berhubungan dengan penyediaan fasilitas di rumah sakit, kondisi ruang perawatan, kondisi bangunan rumah sakit, ketersediaan vasilitas penunjang, kebersihan serta kerapihan ruang perawatan. Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.039 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.035 yang lebih kecil daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dan prasana dengan kepuasan pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa pada hasil penelitiannya menunjukan persepsi responden dengan nilai thitung 1,701 < tabel 1,980 dan nilai p= 0,092 > 0,05, artinya belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus memperhatikan dan meningkatkan indikator *tangible* untuk mewujudkan kepuasan pasien (13). Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi, dapat diketahuai bahwa dimensi bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Hasil ini menunjukkan hipotesis satu (H1) diterima, yang berarti bahwa dimensi *tangibels* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (8).

Aspek Kualitas Pelayanan Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji analisis multivariat aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh adalah sikap sopan santun petugas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menunjukan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan publik, antara lain pekerjaan, pengakuan, prestasi, tanggungjawab, gaji, status dan fasilitas (14). Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan untuk mengindentifikasi atau mengenal emosi dirinya sendiri serta memahami hubungan antara emosi, pikiran dan tindakan, kemampuan untuk mengelola emosi, kemampuan untuk memotivasi diri dengan sikap optimis dan berpikir positif, dan kemampuan untuk membina hubungan dengan orang lain (15).

Pengaruh Suhu Ruangan, Kebisingan, Kebersihan, Visual Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.031 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.009 yang lebih kecil daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual (kondisi sekitar) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rakhman mengatakan bahwa berdasarkan hasil multivariat diketahui bahwa variabel kualitas udara, suhu, tata letak ruang, kebisingan dan kondisi lantai berpengaruh terhadap kepuasaan pasien rawat inap dan variabel suhu yang dominan berpengaruh terhadap kepuasaan pasien rawat inap di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli (16).

Sistem penghawaan di rumah sakit perlu untuk dicermati karena berhubungan dengan kenyamanan tubuh yang dirasakan oleh manusia. Suhu ruangan yang kondusif bagi tubuh membuat energy dalam tubuh tidak cepat habis dan tidak akan terkuras untuk beradaptasi dengan perbedaan suhu ruangan tidak hanya itu saja, penghawaan juga penting untuk pernafasan dan metabolism tubuh. Hasil observasi yang dilakukan dengan mengukur tingkat kebisingan di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli didapatkan rata-rata sebesar 46,11dB.

Jika dibandingkan Peraturan Mentri Kesehatan No.718 Tahun 1987 yang berkaitan dengan kebisingan yang berhubungan dengan kesehatan dibagi menjadi empat zona yaitu Zona A, Zona B, Zona C, dan Zona D.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

zona penelitian, rumah sakit, empat perawatan kesehatan atau sosial termasuk kawasan Zona A dengan tingkat kebisingan 35- (17). Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil observasi RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli masih melebihi ambang batas. Hasil observasi kebisingan disebabkan oleh percakapan atau aktivitas. Hasil ini sama dengan penelitian terdahulu bahwa kebisingan yang berasal dari aktivitas manusia yang berada di rumah sakit sering melebihi ambang batas (18).

Pengaruh Tata Letak Ruangan Dan Peralatan Terhadap Kepuasan Pasien

Adapun maksud dari aspek tata ruang dan fungsionalitas dalam penelitian adalah kerapihan ruangan rawat inap, tata ruang pada ruangan rawat inap memudahkan ruang gerak pasien, desain interior dan eksterior ruangan rawat inap, pemilihan kondisi lantai di ruangan rawat inap serta kebersihan toilet ruangan rawat inap. Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.048 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.175 yang lebih besar daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara tata letak ruangan dan peralatan (tata ruang dan fungsionalitas) dengan kepuasan pasien.

Area bangunan fisik merupakan seluruh kondisi berupa fisik yang berada berdekatan dengan tempat kerja yang bisa pengaruhi karyawan dengan cara langsung ataupun dengan cara tidak langsung sedangkan seluruh kondisi yang berhubungan dengan ikatan kegiatan,baik ikatan dengan pimpinan ataupun dengan teman keja, atau hubungan dengan bawahan maupun hubungan dengan pasien ataupun apalagi ikatan dengan penderita sekalipun (19). Menurut Kemenkes Tahun 2004 tentang persyaratan lantai ruang rawat inap memiliki dasar yang kuat dan tidak berongga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kondisi lantai dengan kepuasaan pasien rawat inap di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli. Aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan terhadap pasien (20).

Kondisi lantai yang bersih harus juga didukung oleh komitmen dari rumah sakit seperti membuat peraturan Cara menjaga ruang perawatan pasien agar tetap bersih, mempertimbangkan tata letak lantai dan desain kamar dapat membantu penyedia dan staf rumah sakit menjaga ruang pasien lebih bersih. Ketika pasien dan perawat merasa nyaman di kamar mereka, kepuasan mereka cenderung meningkat (16).

Pengaruh Rambu Petunjuk Arah Dan Dekorasi Ruangan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Adapun maksud dari aspek rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan dalam penelitian adalah ketersediaan papan petunjuk arah ruangan rawat inap, kemudahan pasien menemukan tanda ke ruangan rawat inap, kemudahan menemukan tanda ke toilet, *exit door*, *lift* dan *no smoking sign*, kemudahan pasien untuk mengingat tempat rawat inap dan ketertarikan pasien dengan dekorasi seperti poster dan *banner* edukasi kesehatan yang terdapat dalam ruangan rawat inap. Berdasarkan hasil uji bivariat dan multivariat, hal ini didapatkan hasil uji bivariat dengan nilai p-value sebesar 0.028 yang lebih kecil daripada p-value<0.05 dan uji multivariat didapatkan dengan nilai p-value sebesar 0.004 yang lebih kecil daripada p-value<0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan dengan kepuasan pasien.

Servicescape merupakan semua tentang apa yang dilihat pelanggan dan dialami mereka pada saat menggunakan sebuah layanan serta bagaimana mereka memandang bisnis. Beberapa aspek penting dari *Servicescape* adalah disain fisik dari rumah sakit amenitas, tanda, simbol dan artefak, kondisi medis, kondisi umum peralatan dan penampilan anggota staf yang rapi efisiensi energi dan kualitas udara didalam ruangan. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa komponen *Servicescape* menjadi faktor yang dominan dalam

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa contoh strategi *Servicescape* adalah smart hospital dengan ketersediaan jaringan internet serta rekam medis elektronik, akreditasi nasional dan internasional, kebersihan rumah sakit, ketersediaan brosur layanan atau web rumah sakit yang *customer friendly*, serta budaya dan cara berkomunikasi pegawai dan petugas kesehatan yang ramah dan sopan (21).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara lingkungan fisik *(servicescape)* dengan kepuasan Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall maka perusahaan tersebut harus dapat meningkatkan lingkungan fisik *(servicescape).* Kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh lingkungan fisik *(servicescape)* yang kurang nyaman, jika dibiarkan berlarut-larut akan membuat pelanggan pergi dan berpaling dengan waralaba lain (22).

Aspek Lingkungan Fisik Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji analisis multivariat aspek lingkungan fisik yang paling berpengaruh adalah rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan. Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry, tanda atau rambu seringkali digunakan untuk mengajarkan dan memper tegas aturan berperilaku dalam perusahaan jasa. Tanda symbol dan artefak yang jelas dan sesuai dengan penempatanya akan membantu pelanggan yang baru pertama kali berada dalam lingkungan layanan secara jelas (23).

Lingkungan fisik merupakan segala sesuatu yang secara fisik terdapat di sekitar pasien selama pertemuan transakasi layanan jasa tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, dilihat faktor kualitas pelayanan dan lingkungan fisik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena pasien akan merasa puas apabila tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan kondisi lingkungan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia layanan sesuai atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa hubungan antara variable kesehatan lingkungan Puskesmas dengan kepuasan responden adalah 0,669. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat antara variabel kesehatan lingkungan puskesmas dengan kepuasan responden yang datang berkunjung ke puskesmas. Arah hubungan yang positif menunjukkan semakin baik kondisi kesehatan lingkungan puskesmas semakin membuat kepuasan responden datang berobat semakin tinggi begitu juga sebaliknya (24). Kualitas fisik yang memenuhi standar akan mendukung kualitas pelayanan di rumah sakit, tidak terkecuali pada ruang rawat inap kelas III (25). Kondisi ruangan yang tidak memenuhi standar seperti suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak sesuai, tidak rapi, ruangan kurang bersih, terlalu bising akan mengganggu pasien pada proses penyembuhannya. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien (26).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh ketepatan waktu petugas, sikap sopan santun petugas, sarana dan prasarana, suhu ruangan, kebisingan, kebersihan, visual serta rambu petunjuk arah dan dekorasi ruangan terhadap kepuasan pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes. Pembangunan Kesehatan. Galang Tanjung. 2008;
2. ChunK S, Nam Y. A public healthscape framework for assessing geriatric long-term care public hospitals in South Korea by a Delphi expert consultation. Build Environ [Internet]. 2019;165. Available from: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360132319305013
3. Sinollah, Masruro. Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). J Dialekt. 2019;4(1):45–64.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. J Mark. 2003;58(1):111.
5. Aswin Agustiansyah, Mus AR, Mahfudnurnajamuddin. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. Tata Kelola. 2021;8(1):36–65.
6. Ashdaq M, Aris V, Taufik M, Mandasari NF. Peran Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Mendukung Kepercayaan Penumpang Maskapai Berbiaya Rendah Masa Kenormalan Baru Di Indonesia. J Bisnis, Manajemen, dan Inform | [Internet]. 2023;19(3):176–92. Available from: http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/24209/9258
7. Bharata A, Diana S, Nurwidji N, Anggreni D. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID-19. J Telenursing. 2023;5(1):227–37.
8. Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. J Ekon Bisnis, dan Akunt. 2020;21(4).
9. Hasibuan SA, Zulfendri, Aulia D. The Influence Of Quality Service With The Satisfaction Of Patients In The Infection Of The Disease RSUD Dr. Djoelham Binjai. J Kesmas Jambi. 2019;3(1):24–30.
10. Walukow DN, Rumayar AA, Kandou GD. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Kesmas. 2019;8(4):62–6.
11. Amir Mahmud. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Mirai Manag. 2022;7(2 (2022)):104–19.
12. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
13. Setianingsih A, Susanti AS. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. J Menara Med [Internet]. 2021;4(1):22–7. Available from: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2199&ved=2ahUKEwja66i_paDtAhU263MBHdUiAsUQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw0bUdEhasRIBe0InxidlHJo
14. Najib K, Nugroho HA, Sholihin M, Fathonah R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. Manajemen, Bisnis dan Ekon. 2022;1(1):35–44.
15. Rusnoto R, Purnomo M, Utomo TP. Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. 2019;10(2):343–9.
16. Rakhman F, Devi Fitriani A, Jamaluddin J. Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli. J Kesehat Kusuma Husada. 2022;13(1):93–

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

100.

17. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 718/MENKES/PER/XI/1987 TAHUN 1987 TENTANG KEBISINGAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN KESEHATAN. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 718/Menkes/Per/Xi/1987. 1987.
18. Suryanti N, Nurhasanah, Ihwan A. Tingkat Kebisingan Akibat Aktivitas Manusia di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Prism Fis [Internet]. 2014;2(2):49–54. Available from: https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpfu/article/viewFile/6790/7004
19. Sedarmayanti S, Rahadian N. Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. J Ilmu Adm Media Pengemb Ilmu dan Prakt Adm. 2018;15(1):63–77.
20. Manengkei B. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado 2016. Paradigma. 2016;4(2).
21. Wati R. Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rambah Hilir II. Hirarki J Ilm Manaj dan Bisnis. 2021;3(2):296–314.
22. Indawati N. HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN FISIK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) ARION MALL PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA. 2017.
23. Lovelock, Christopher, Wirtz J, Mussry J. Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi. Edisi Ketu. Erlangga; 2010.
24. Sulistiawati M, Zulkarnaini Z, Zahtamal Z. Pengaruh Kondisi Kesehatan Lingkungan Terhadap Kepuasan dan Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Kota Pekanbaru. Din Lingkung Indones. 2018;5(1):57–62.
25. Romansyah M. Analisis Korelasi Karbon Monoksida (CO) dan Particullate Metter (PM) dengan Kendaraan Bermotor dan Faktor yang Berhubungan. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL. 2019.
26. Astuti R, Verizkinawati. The Influence of Leadership and Work Environment on Employee Job Satisfaction at PT. Agro Nusantara Facilities in Medan. J Ilman J Manag Sci. 2019;6(1):26–41.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license