Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2 Page 290-301
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1752
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 Mutu Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Inap RS A. Makassau

Zulfadli Fajrin, * Samsualam, Sumiaty

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

Article History
Received: 15 January 2024
Revised: 10 March 2024
Accepted: 10 April 2024

Keywords: Mutu Pelayanan; Tingkat Kepuasan; Rawat Inap

Corresponding Author:
E-mail:
samsualam@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo,
No. 5, 90231, Makassar,
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan.
Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh mutu SDM terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
Metode: Rancangan penelitian yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi pada penelitian ini 11.439, total sampel sebanyak 312 responden menggunakan teknik pengambilan purposive sampling dengan analisis regresi logistik.
Hasil: Keandalan (reliability) (p=0,000<0,05), daya tanggap (responsiveness) (p=0,000<0,05), jaminan (assurance) (p=0,000<0,05), empati (empaty) (p=0,000<0,05), bukti fisik (tangibles) (p=0,014<0,05) terhadap kepuasan pasien dan jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien berdasarkan nilai exponent B (30,545).
Kesimpulan: Ada pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pasien dan Jaminan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, disarankan agar pihak RS untuk meningkatkan mutu pelayanan SDM berdasarkan kelima dimensi pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

Background: Health services encompass the activities undertaken by individuals or groups within an organization to uphold and enhance health, prevent and treat diseases, and restore the well-being of individuals, families, groups, or communities. A hospital is a facility dedicated to providing health services and promoting the maintenance and improvement of health.
Objective: The objective of this study was to assess the impact of the quality of human resources on the degree of patient satisfaction in the provision of inpatient care services at A. Makassau Hospital.
Method: The research design employed was quantitative, utilizing a cross-sectional study approach. The population in this study consisted of 11,439 individuals, and the total sample size was 312 respondents. The study employed purposive sampling approach and conducted logistic regression analysis.
Results: Reliability (p=0.000<0.05), responsiveness (p=0.000<0.05), assurance (p=0.000<0.05), empathy (p=0.000<0.05), and tangibles (p=0.014<0.05) significantly influenced patient satisfaction. Additionally, based on the exponent value B (30.545), assurance had a significant influence on patient satisfaction.
Conclusion: There was a significant correlation between dependability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence and patient satisfaction. Specifically, assurance was shown to have the greatest impact on patient satisfaction. As a recommendation, hospitals should enhance the quality of their human resource services by focusing on the five characteristics of health services.

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

PENDAHULUAN

Di Indonesia Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) merupakan implementasi dari UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di bidang kesehatan dengan konsep Universal Health Coverage (UHC) yang memaksa pesertanya mengikuti sistem rujukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan komprehensif, murah, terjangkau, namun berkualitas. (Nasrudin A.M dkk, 2019). Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Terlepas dari hal tersebut, indikator lain untuk menilai dan meningkatkan kepuasan pasien juga dapat dilihat dari keberadaan petugas pelayanan di suatu rumah sakit. Sebagai sumber daya manusia, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada pasien. Sehingga, dalam menjalankan perannya, dibutuhkan motivasi yang dapat memacu semangat kerja dari petugas. Dengan harapan, mereka dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Muchlis N, 2021). Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra A. 2019).

Salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan adalah rumah sakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/XI/2004 tentang standar pelayanan rumah sakit, pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sitem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Samsualam, 2023).

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan Rumah Sakit, kepuasaan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan Rumah Sakit yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Yunita N, 2022). Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasaan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu, *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* (Anggraini N, 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018). Kualitas layanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada setiap negara, bukan hanya negara maju namun negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan (Sumiaty, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Iqbal (2009) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Tawaliang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009, menunjukkan hasil penelitian dimana dari 70 responden, yang merasa puas dengan pelayanan puskesmas sebanyak 69 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Tawaliang dan sebanyak 2 responden (2,86%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik puskesmas (64,8%). Penurunan jumlah pasien dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pandangan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD Scholoo keyen. Dimana berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah 70-80%. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas, dan kebersihan ruangan (Manoppo & Gurning, 2017). Tingkat literasi kesehatan yang rendah akan mengakibatkan seseorang lebih banyak menghadapi masalah kesehatan karena minimnya informasi yang mereka peroleh (Asrina A, 2023).

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

Rumah Sakit Andi Makassau merupakan rumah sakit yang berada di wilayah Kabupaten Pare pare. Rumah Sakit Andi Makassau merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan dasar yang saat ini masih berstatus Paripurna. Gambaran misi Rumah Sakit Andi Makassau adalah Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatandan Pendidikan yang Unggul dan Berstandar Internasional. Rumah Sakit Andi Makassau menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Berdasarkan data sekunder Rumah Sakit Andi Makassau diperoleh jumlah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap pada bulan Januari sampai Desember 2023 adalah 17.629 pasien, data dari bulan januari sampai april adalah 6.104 pasien, data dari bulan mei - agustus adalah 5.743 pasien, dan data dari bulan september - desember adalah 5.422 pasien. Dari data di tersebut, menunjukkan penurunan jumlah pasien rawat inap. Hal ini berarti pasien yang telah berobat di rawat inap Rumah Sakit Andi Makassau tidak memanfaatkan kembali pelayanannya. Data yang telah didapat diatas diperkuat dengan dilakukannya observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Andi Makassau kepada 20 pasien di rawat inap, berdasarkan kualitas layanan dari aspek *reliability* (kehandalan) didapatkan 12 (60%), dari aspek *resposnsiveness* (daya tanggap) didapatkan 5 (25%), dari aspek *assurance* (jamninan) didapatkan 1 (5%), dari aspek *empathy* (empati) didapatkan 1 (5%) dan dari aspek *tangibles (*bukti langsung*)* didapatkan 1 (5%).

Berdasarkan observasi awal tersebut, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dapat dijadikan alasaan konsumen untuk berpindah sehingga pada dasarnya bahwa kualitas mutu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil peneliti nanti akan diketahui ternyata bahwa ada ketidak puasan yang muncul pada pasien di Rumah Sakit Andi Makassau sehingga hasil penelitian nanti semoga menjadi bekal kebijakan Rumah Sakit khususnya pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Andi Makassau, untuk mengambil kebijakan guna meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh mutu SDM terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan di rawat inap Rumah Sakit Andi makassau yang berlokasi di Jalan Nurussamawati No.9, Bumi Harapan, Kec. Bacukiki Bar., Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama 30 hari yaitu bulan Maret - April 2024. Teknik pengambilan sampel dengan teknik Purposive Sampling dengan jumlah sampel yaitu 312 responden. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan rawat inap Rumah Sakit Andi Makassau Tahun 2024. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik pasien di Rumah Sakit Andi Makassau

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur		
13-19 Tahun	5	1,6%
20-44 tahun	102	32,7%
45-64 tahun	175	56,1%
>65 tahun	30	9,6%
Jenis Kelamin		
Laki laki	204	65,4%
Perempuan	108	34,6%
Pendidikan		

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

SD	14	4,5%
SMP	17	5,4%
SMA	84	26,9%
D3	11	3,5%
S1	159	51%
S2	24	7,7%
S3	3	1%
Pekerjaan		
Arsitek	3	1%
Atlit	1	0,3%
Berkebun	2	0,6%
Dokter	2	0,6%
Dokter gigi	1	0,3%
Dokter Hewan	1	0,3%
Dosen	10	3,2%
Hakim	1	0,3%
IRT	31	9,9%
Mahasiswa	18	5,8%
Nelayan	7	2,2%
Pegawai BUMN	7	2,2%
Pegawai Honorer	4	1,3%
Pegawai Swasta	27	8,7%
Pelajar	1	0,3%
Pelaut	2	0,6%
Pendeta	1	0,3%
Pengacara	1	0,3%
Pensiunan	19	6,1%
Petani	10	3,2%
PNS	80	25,6%
Polri	10	3,2%
Satpam	3	1%
Tenaga Honorer	9	2,9%
TNI	4	1,3%
Wartawan	4	1,3%
Wiraswasta	51	16,3%

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel 1 pada kategori umur diperoleh nilai terendah sebanyak 5 atau 1,6% dengan umur 13-19 tahun, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 175 atau 56,1% dengan umur 45-64 tahun. Pada kategori jenis kelamin diperoleh nilai terendah sebanyak 108 atau 34,6% dengan jenis kelamin perempuan, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 204 atau 65,4% dengan jenis kelamin laki laki. Pada kategori pendidikan diperoleh informasi bahwa 159 responden ber pendidikan S3 atau sebesar 1% memiliki nilai terendah, sedangkan 159 pasien berpendidikan S1 atau sebesar 51% memiliki nilai tertinggi. Pada kategori pekerjaan diperoleh nilai terendah sebanyak 1 atau 1,3% dengan pekerjaan atlit, dokter gigi, dokter hewan, hakim, pelajar, pendeta, pengacara, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 80 atau 25,6% dengan pekerjaan PNS.

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andi Makassau

	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kehandalan (reliability)		
Kurang	28	9%
Cukup	284	91%
Daya Tanggap (responsiveness)		
Kurang	38	12,2%
Cukup	274	87,8%
Jaminan (Assurance)		
Kurang	20	6,4%
Cukup	292	93,6%
Empati (Empaty)		

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

Kurang	16	5,1%
Cukup	296	94,9%
Bukti Fisik (tangibles)		
Kurang	4	1,3%
Cukup	308	98,7%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	16	5,1%
Puas	296	94,9%

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mutu pelayanan kehandalan (reliability) dengan kategori kurang yaitu sebanyak 28 (9%) pasien, sedangkan kehandalan (reliability) dengan kategori cukup 284 (91%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Pada mutu pelayanan daya tanggap (responsiveness) dengan kategori kurang yaitu sebanyak 38 (12,2%) pasien, sedangkan daya tanggap (responsiveness) dengan kategori cukup 274 (87,8%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Pada mutu pelayanan jaminan (assurance) dengan kategori kurang yaitu sebanyak 20 (6,4%) pasien, sedangkan Jaminan (Assurance) dengan kategori cukup 292 (93,6%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Pada mutu pelayanan empati (empaty) dengan kategori kurang yaitu sebanyak 16 (5,1%) pasien, sedangkan empati (empaty) dengan kategori cukup 296 (94,9%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Pada mutu pelayanan bukti fisik (tangibles) dengan kategori kurang yaitu sebanyak 4 (1,3%) pasien, sedangkan Bukti Fisik (tangibles) dengan kategori cukup 308 (98,7%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Pada kepuasan pasien dengan kategori tidak puas yaitu sebanyak 16 (5,1%) pasien, sedangkan Kepuasan Pasien dengan kategori puas 296 (94,9%) pasien di Rumah Sakit Andi Makassau.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan antara kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Andi Makassau

Variabel	Kepuasan				Total		Nilai P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kehandalan (reliability)							
Kurang	7	25%	21	75%	28	100%	0,000
Cukup	9	3,2%	275	96,8%	294	100%	
Total	16	5,1%	296	94,9%	312	100%	
Daya Tanggap (responsiveness)							
Kurang	8	21%	30	79%	38	100%	0,000
Cukup	8	2,9%	266	70,1%	274	100%	
Total	16	5,1%	296	94,9%	312	100%	
Jaminan (Assurance)							
Kurang	10	50%	10	50%	20	100%	0,000
Cukup	6	2,1%	286	97,9%	292	100%	
Total	16	5,1%	296	94,9%	312	100%	
Empati (Empaty)							
Kurang	6	37,5%	10	62,5%	16	100%	0,000
Cukup	10	3,4%	286	96,9%	296	100%	
Total	16	5,1%	296	94,9%	312	100%	
Bukti Fisik (tangibles)							
Kurang	2	50%	2	50%	4	100%	0,014
Cukup	14	4.5%	294	95,5%	308	100%	
Total	16	5.1%	296	94,9%	312	100%	

Sumber : Data primer

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

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji hubungan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (p-value < 0,05), ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan. Hasil uji hubungan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (p-value < 0,05), ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Daya Tanggap (responsiveness) dengan kepuasan. Hasil uji hubungan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (p-value < 0,05), ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Jaminan (Assurance) dengan kepuasan. Hasil uji hubungan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (p-value < 0,05), ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Empati (Empaty) dengan kepuasan. Hasil uji hubungan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0,014 yang lebih kecil dari 0,05 (p-value < 0,05), ini menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Bukti Fisik (tangibles) dengan kepuasan.

Analisis Multiariat

Tabel 4. Uji Parsial dan Pembentukan Model

Variabel	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
						Lower	Upper
X1	0,679	0,894	0,577	0,447	1,973	0,343	11,382
X2	1,283	0,795	2,603	0,107	3,606	0,759	17,129
X3	3,419	0,757	20,393	0,000	30,545	6,926	134,719
X4	2,614	0,812	10,359	0,001	13,651	2,779	67,061
X5	0,280	1,292	0,047	0,828	1,323	0,105	16,636
Constant	-11,870	3,089	14,767	0,000	0,000		

a. Variable(s) entered on step 1: X1, X2, X3, X4, X5

Sumber : SPSS

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil pengujian parsial pada setia variabel bebas pada model regresi logistik yang diperoleh. Pada variabel kehandalan (reliability) diperoleh nilai p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai exponen beta sebesar 1,973, ini menunjukkan bahwa variabel kelengkapan alat 1,973 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Pada variabel Daya Tanggap (responsiveness) diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai exponen beta sebesar 3,606, ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (responsiveness) 3,606 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Hasil pengujian pada variabel Jaminan (Assurance) diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai exponen beta sebesar 30,545 ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan (Assurance) 30,545 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Pada variabel Empati (Empaty) diperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai exponen beta sebesar 13,651, ini menunjukkan bahwa variabel Empati (Empaty) 13,651 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Pada variabel Bukti Fisik (tangibles) diperoleh nilai p-value sebesar 0,014 yang lebih kecil daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 1,323, ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pemeriksaan 1,323 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat.

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

PEMBAHASAN

Pengaruh Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kehandalan (reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Andi Makassau. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0,05. Artinya, kehandalan (reliability) mempengaruhi kepuasan pasien. Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan. Hasil penelitian didapatkan gambaran bahwa keakuratan tindakan pengobatan maupun ketepatan waktu ternyata mendapatkan penilaian yang baik dari responden sehingga responden menyatakan puas. Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat Adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien. Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga natinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri.

Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan yaitu Putra, A (2019), pada penelitiannya menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 60,0% menilai bahwa sebagian besar menyatakan reliability (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustya (2023) pada penelitiannya didapatkan tidak ada pengaruh mutu pelayanan dimensi Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang. Hal ini bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah kehandalan.

Kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pesien. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh perawat mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan. Ada beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang reliable, di antaranya adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi perawat yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang reliable (zero defect/ free error) sekaligus memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pelayanan yang reliable. Selain itu, institusi juga perlu menyediadan infrastruktur yang menunjang program free error. Dalam seting pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan pengkajian, diagnosa, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik, dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang berobat.

Pengaruh Daya Tanggap (responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien

Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat Adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil , bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap (responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0,05. Artinya, Daya Tanggap (responsiveness) di rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien.

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

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Meutia & Andiny, 2019) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat diketahui bahwa responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di Puskesmas Langsa Lama. Akan tetapi, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti et al., (2018) yang menyebutkan bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0.003. Penelitiannya dilakukan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan di IRJA RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan peyakit yang dideritannya. Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga natinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap Daya Tanggap (responsiveness) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap Daya Tanggap (responsiveness) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel Daya Tanggap (responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien

Aspek jaminan adalah mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, Jaminan (Assurance) di rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Prihartini et al (2020) yang menunjukkan bahwa Jaminan (Assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 provinsi di indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nurmiwiyati et al., (2020) yang menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara Jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Dari kesamaan hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya memang Jaminan (Assurance) mempengaruhi kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Fadlan, (2014), jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2001) di RSUD Pelembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, mendapatkan hasil 53,8% pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana perawat kurang sopan dalam memberikan pelayanan (assurance).

Assurance dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien. Hasil Penelitian terhadap responden dalam hal ini dengan pasien sebanyak 74,4% mengatakan bahwa mereka Jaminan assurance yang diberikan perawat kepada pasien yang tidak baik, dan 26,6 % menyatakan baik, dari keramahan perawat, kesopanan perawat, kepedulian perawat terhadap pasien baik sehingga rasa kepuasan itu dialami oleh pasien sehingga banyak pasien yang mengeluh untuk menggunakan jasa di Rumah sakit Haji Makassar karena apa yang mereka dapatkan dari perawat dirasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Assurance merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan

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

kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Perawat yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (assurancce) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan.

Pengaruh Empati (Empaty) Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa Empati (Empaty) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari taraf nyata 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa empathy atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2001) di RSUD Palembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Empati (Empaty) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Wulandari et al., 2019). Pada penelitiannya mengelompokkan Empati (Empaty) petugas menjadi variabel courtesy. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa courtesy yang terdiri dari Empati (Empaty) petugas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Kota Surabaya. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan wilayah penelitian. Pada penelitian oleh Krisnanda (2001) dilakukan dipalembang, sedangkan penelitian ini terjadi di Mehalaan Kabupaten Mamasa. Perbedaan karakteristik budaya di wilayah pengamatan. Menurut Putrihapsari & Dimyati (2021), sikap sopan santun setiap daerah dinilai berbeda-beda dan dipengaruhi oleh konvensi budaya yang didasarkan pada nilai-nilai sosial masyarakat. Aspek empati Adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya.

Emphaty yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah-tamahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat. Sebagian besar kehadiran pasien ke tempat pelayanan kesehatan tertentu karena lebih didorong oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memilki hubungan secara pribadi dengan pasien.

Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (empathy) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kepedulian (empathy) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel kepedulian (empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Dari penelitian Wijaksono (2013) 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.

Pengaruh Bukti Fisik (tangibles) Terhadap Kepuasan Pasien

Aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap. Bukti langsung dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar yaitu: peralatan perlengkapan medis, fasilitas fisik dan jumlah personal. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian yang

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

positif dari responden sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung dapat mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung.

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa Bukti Fisik (tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari taraf nyata 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (tangibles) sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali. Beberapa penelitian terdahulu yang tidak sejalan dengan penelitian ini ialah oleh Supartiningsih (2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kebersihan ruangan (tangibles) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugondo et al (2021) yang menunjukkan bahwa kebersihan ruangan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Medika Lestari. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009) dan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya unutuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayan berikutnya.

Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersian ruangan, kebersian WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersian makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2005:104) yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisikal, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa (pasien).

Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis regresi menunjukkan adanya perbedaan pengaruh antar variabel bebas terhadap kepuasan pasien. Sebanyak 5,1% pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Andi Makassau dan sebanyak 94,9% yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Andi Makassau. Dari lima variabel bebas, didapatkan 1 varibel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu Jaminan (Assurance) dilihat dari nilai Exp (B) yakni 30,545. Akan tetapi, apabila keenam variabel digabungkan, maka secara simultan kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, masing-masing indikator pelayanan perlu ditingkatkan kualitasnya.

Variabel assurence paling berpengaruh sebab pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas loket pendaftaran dapat meningkatkan rasa kepuasan pada pasien. Indikatornya meliputi kemampuan petugas dalam memberikan saran dengan jelas dan mudah dipahami, petugas memberikan pelayanan dengan teliti, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, petugas memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan tanpa keragu-raguan dalam melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien), petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melayani dan menangani keluhan pasien. Semua indikator tersebut dinyatakan sudah baik dan memuaskan oleh pasien di RS Andi Makassau.

Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa Jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan - kebutuhannya. Sehingga Kebutuhan- kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan bagi pasien adalah jika perawat banyak senyum, ramah , terampil dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang, sehingga Pasien secara langsung

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

terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan.

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelangang/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saa mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamaan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Wijono, 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh mutu pelayanan SDM berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) terhadap tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
2. Terdapat pengaruh mutu pelayanan SDM berdasarkan dimensi resposnsiveness (daya tanggap) terhadap tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
3. Terdapat pengaruh mutu pelayanan SDM berdasarkan dimensi assurance (jaminan) terhadap tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
4. Terdapat pengaruh mutu pelayanan SDM berdasarkan dimensi empathy (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
5. Terdapat pengaruh mutu pelayanan SDM berdasarkan dimensi tangibles (bukti langsung) terhadap tingkat kepuasan pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.
6. Hasil uji regresi logistik diperoleh nilai Exp(B) = 30.545. Hal ini menunjukkan bahwa assurance (jamninan) 30.545 kali berpengaruh terhadap kepuasa pasien pada peserta BPJS di pelayanan rawat inap RS A. Makassau.

DAFTAR PUSTAKA

Azis, N. A. (2015). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Aulia Tahun 2017, Akademi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Bhumi Husada Jakarta.

Anggraini N, Alhempi R. (2021). Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Jurnal Inovasi Penelitian. doi : https://doi.org/10.56127/jukim.v2i01.455

Andi Asrina, Yusriani Y, Marwono M. (2023). Literasi Kesehatan pada Pasien Penyakit Jantung Koroner (PJK) Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Journal of Muslim Community Health (JMCH). https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1143/1361

Effendi K, Junita S. (2020). Tingkat Kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excellent Midwifery Journal. doi : https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127

Haswiriani H, Mallingkan JK, Idris FP. Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Dokumen Akreditasi (SISMADAK) di Rumah Sakit Dr. Sumantri Kota Pare-pare. Journal of Muslim Community Health (JMCH). 2021. doi : https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/492/543

Haeruddin, Reza AA, Puspitasari AP dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu.* Jurnal Ekonomika. doi : https://journal.lldikti9.id/Ekonomika/article/view/839

Haeruddin, Alwi K, Syamsuddin U. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar*. Window of Health : Jurnal Kesehatan.

Hidayat R. (2016). Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan yang Optimal. Jurnal Hukum dan Pemikiran.

Manoppo, I. A., & Gurning M., (2017). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di*

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

Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupten Sorong Selatan. Jurnal Elektronik. doi : https://2trik.jurnalelektronik.com/index.php/2trik/article/view/7208/51

Maarif I, Haeruddin H, Sumiati S. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. Journal of Muslim Community Health (JMCH). https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1206

Marzuq N, Andriani H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. Jurnal Pendidikan Tambusai.

Misngadi., Sugiarto & Dewi, R (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah*. Journal of Healthcare Technology and Medicine. doi : https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/700

Murniaty, E., (2018). *Analisis Kepuasan Pasien di Klinik Hj. Tarpiante Sidoarjo*. Jurnal Manejerial Bisnis.

Nasrudin AM, Emilia O, Hadijono S dkk. (2019). *Analisis Hubungan ClinicalAutonomy Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dalam Tindakan Seksio Sesarea Pada Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jurnal Kesehatan Reproduksi. doi : https://doi.org/10.22146/jkr.49209

Nurmiati Muchlis, Hidayah A, Abdullah R. (2021). Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Journal of Muslim Community Health (JMCH). doi : https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/485/535

Samsualam, Abdullah A, Haeruddin (2023). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Farmasi RSUD Kota Makassar. Journal of Muslim Community Health (JMCH). https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1425/1626

Saputra, A. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru*. Borneo Nursing Journal. doi : https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1

Sumiaty, S. Maarif, I.,& Haeruddin, H. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien . Journal of Muslim Community Health, 4(2), 79-88. doi : https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1206

Yunita N, Gunarti R. (2022). Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. Jurnal Kesehatan Indonesia.

Yusuf DK, Aryadi P, Masya F. (2020) Aplikasi Poliklinik Berbasis Web WEB(APIK). Jurnal Swabumi.

Zikri A, Harahap MI. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM. 2022).

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