

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Analysis Of The Quality Of Health Services With The Level Of Patient Satisfaction

Risnawati¹, Hajar Aswad², Baso Maga³

¹ STIKES Datu Kamanre, S1 Keperawatan, E-mail: risnawati@gmail.com

² STIKES Datu Kamanre, S1 Keperawatan,

³ STIKES Datu Kamanre, S1 Keperawatan,

Abstrak: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan implementasi dari standar pelayanan kesehatan. Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Konsep mutu pelayanan yang berkaitan kepuasan pasien ditentukan oleh *responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*. Dari hasil laporan RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tercatat pasien yang berkunjung pada tahun 2019 sebanyak 8946 orang dan tahun 2020 periode Januari-Mei sebanyak 3316 orang. Berdasarkan survey awal di Poli saraf RSUD Batara Guru Belopa mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien, ini disebabkan karena adanya keluhan pasien yang didapatkan dari bukti laporan keluhan pasien dari hasil observasi peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Poli saraf pada tanggal 26 Agustus sampai 05 September 2020, penarikan sampel *total sampling* dengan jumlah sebanyak 51 sampel. Hasil penelitian diperoleh bahwa ada hubungan antara *reability, assurance, empathy, tangible dan responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020 dengan nilai $p = 0,000 \leq \text{nilai } \alpha = 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien

Abstract: The quality of health services is an implementation of health service standards. The indicator of success in health services is patient satisfaction. The concept of service quality related to patient satisfaction is determined by *responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability*. From the results of the report at Batara Guru Belopa Regional Hospital, Luwu, there were 8946 patients visiting in 2019 and 3316 in 2020 from January to May. Based on the initial survey at the Neurology Department of Batara Guru Belopa Regional Hospital, the number of patient

visits decreased, this was due to patient complaints obtained from evidence of patient complaints reports from the results of observations of researchers. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in the Neurology Department of Batara Guru Belopa Regional Hospital, Luwu Regency in 2020. This type of research is descriptive using a quantitative research design. The research design used was cross sectional. The sample in this study were all patients who visited the Neurology Department from 26 August to 05 September 2020, with a total sampling of 51 samples. The results showed that there was a relationship between reliability, assurance, empathy, tangible and responsiveness with the satisfaction level of outpatients at the Neurology Clinic at Batara Guru Belopa Hospital, Luwu Regency in 2020 with a value of $p = 0.000 \leq \alpha = 0.05$.

Keywords: *Quality of health services, Patient satisfaction*

1. Pendahuluan

Upaya kesehatan masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, dan memulihkan kesehatan perseorangan (Kemenkes RI, 2017).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan 2012).

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2015).

Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) menyebutkan keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat hal ini dikarenakan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2017)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan implementasi dari standar pelayanan kesehatan. Keberadaan standar dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat yang akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia layanan kesehatan, meningkatkan konsistensi pelayanan kesehatan mengurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dan memudahkan petugas dalam pelayanan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Arifki, 2017, Kemenkes RI, 2017).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Sri, 2015).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Shinta, 2014). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri S tahun 2015 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Batara Guru tahun tentang kunjungan pasien rawat jalan di poli saraf tahun 2019 yaitu Januari sebanyak 632 orang, Februari sebanyak 543 orang, Maret sebanyak 610 orang, April sebanyak 653 orang, Mei sebanyak 823 orang, Juni sebanyak 840 orang, Juli sebanyak 840 orang, Agustus sebanyak 754 orang, September sebanyak 830 orang, Oktober sebanyak 843 orang, November sebanyak 794 orang dan Desember sebanyak 793 orang (Rekam Medis orang RSUD Batara Guru Belopa, 2019). Sedangkan kunjungan pada tahun 2020 yaitu Januari sebanyak 831 orang, Februari sebanyak 847 orang, Maret sebanyak 805 orang, April sebanyak 492 orang, Mei sebanyak 341 orang ((Rekam Medis orang RSUD Batara Guru Belopa, 2020).

2. Metode

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu waktu (*point time aproach*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Polik saraf di RSUD Batara Guru Belopa pada tanggal 26 Agustus sampai 05 September 2020 yaitu sebanyak 51 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling dengan demikian, semua populasi dapat dipergunakan sebagai sampel penelitian. Yang dianalisis berdasarkan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji Chi Square

3. Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reability* Pada pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

<i>Reability</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	29	56,9
Cukup	7	13,7
Kurang	15	29,4
Total	51	100

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan menunjukkan bahwa dari 51 responden, 33 responden (56,9%) diantaranya mendapatkan *reability* yang baik, 7 responden (13,7%) mendapatkan *reability* cukup dan 15 responden (29,4%) mendapatkan *reability* kurang.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Assurance* Pada Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

<i>Assurance</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	32	62,7
Cukup	5	9,8
Kurang	14	27,5
Total	51	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 51 responden, 32 responden (62,7) mendapatkan *assurance* yang baik, 5 responden (9,8%) mendapatkan *assurance* cukup dan 14 responden (27,5) mendapatkan *assurance* kurang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Empathy* Pada Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

Sumber : Data Primer, 2020

Empathy	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	31	60,8
Cukup	6	11,8
Kurang	14	27,5
Total	51	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 51 responden, 31 responden (60,8%) mendapatkan *emphaty* yang baik, 6 responden (11,8%) mendapatkan *emphaty* cukup dan 14 responden (27,5%) mendapatkan *emphaty* kurang.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pada Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	31	60,8
Kurang	8	15,7
Tidak	12	23,5
Total	51	100

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4. Menunjukkan bahwa 51 responden terdapat 31 responden (60,8%) yang merasa puas, 8 responden (15,7%) merasa kurang puas dan 12 responden (23,5%) merasa tidak puas

B. Analisa Bivariat

Tabel 5 Hubungan Antara *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

Reability	Kepuasan						Total		ρ
	Puas		Kurang		Tidak		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	28	54,9	1	2,0	0	0,0	29	56,9	,000
Cukup	3	5,9	3	5,9	1	2,0	7	13,7	
Kurang	0	0,0	4	7,8	11	21,5	15	29,4	
Total	31	60,8	8	15,7	12	23,5	51	100	

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 51 orang jumlah responden, yang mendapatkan *reability* baik dengan merasa puas sebanyak 28 orang (54,9%),

yang mendapatkan *reability* baik dengan merasa kurang puas sebanyak 1 orang (2,0%), dan tidak ada yang mendapatkan *reability* baik dengan merasa tidak puas. Sedangkan yang mendapatkan *reability* cukup dengan merasa puas sebanyak 3 orang (5,9%), yang mendapatkan *reability* cukup dengan kurang puas sebanyak 3 orang (5,9%) dan yang yang mendapatkan *reability* cukup dengan merasa tidak puas sebanyak 1 orang (2,0%). Tidak ada responden yang mendapatkan *reability* kurang dengan merasa puas, dan yang mendapatkan *reability* kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 4 orang (7,8%), serta yang mendapatkan *reability* kurang dengan merasa tidak puas sebanyak 11 orang (21,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact test* diperoleh nilai $p = ,000 \leq$ nilai $\alpha = ,05$. ada hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardiansyah B (2015) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*realibility*) dengan kepuasan serta terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri S (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Dari p[enelitian ini disimpulakn bahwa ada hubungan *reability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Secara teori, Tingkat kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Bila pasien tidak puas, harus diketahui faktor penyebabnya dan dilakukan perbaikan sistem layanan kesehatan. Jika tidak ada perbaikan dari layanan kesehatan tersebut maka hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi tidak bermanfaat, karena tujuan pengukuran tingkat kepuasan pasien adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat pasien merasa tidak puas (Gerson, 2014).

Kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pasien dipertimbangkan sebagai salah satu dimensi kualitas yang paling penting dan merupakan kunci sukses dalam organisasi kesehatan seperti Rumah Sakit. Kepuasan pasien dapat diteliti dalam konteks pengalaman keseluruhan pasien terhadap organisasi kesehatan (Gerson, 2014).

Tabel 6 . Hubungan Antara *Assurance* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

Assurance	Kepuasan						Total	ρ	
	Puas		Kurang		Tidak				
	n	%	n	%	n	%	N		%
Baik	28	54,9	3	5,8	1	2,0	32	62,7	,000
Cukup	3	5,9	1	2,0	1	2,0	6	9,8	
Kurang	0	0,0	4	7,9	10	19,5	15	27,5	
Total	31	60,8	8	15,7	12	23,5	51	100	

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 51 orang jumlah responden, yang mendapatkan *assurance* baik dengan merasa puas sebanyak 28 orang (54,9%), yang mendapatkan *assurance* baik dengan merasa kurang puas sebanyak 3 orang (5,8%), dan yang mendapatkan *assurance* baik dengan merasa tidak puas sebanyak 1 orang (2,0%). Sedangkan yang mendapatkan *assurance* cukup dengan merasa puas sebanyak 3 orang (5,9%), yang mendapatkan *assurance* cukup dengan kurang puas sebanyak 1 orang (2,0%) dan yang yang mendapatkan *assurance* cukup dengan merasa tidak puas sebanyak 1 orang (2,0%). Tidak ada responden yang mendapatkan *assurance* kurang dengan merasa puas, dan yang mendapatkan *assurance* kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 4 orang (7,9%), yang mendapatkan *assurance* kurang dengan merasa tidak puas sebanyak 10 orang (19,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact test* diperoleh nilai $\rho = ,000 \leq$ nilai $\alpha = ,05$. Hal tersebut berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan antara *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardiansyah B (2015) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*realibility*) dengan kepuasan serta terdapat hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri S (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Dari p[enelitian ini disimpulakn bahwa ada hubungan *reability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, sejalan denga penelitian yang dilakukan Farra AP, Nandang JN dan Hendra G (2018) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Wilayah Kerja di Puskesmas Kota Bandung. Dari hasil penelitian diperoleh secara umum

bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung.

Tabel 7 Hubungan Antara *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Rawat Jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020

Empat hy	Kepuasan						Total		ρ
	Puas		Kurang		Tidak				
	n	%	n	%	n	%	N	%	
Baik	29	56,9	1	2,0	1	2,0	31	60,8	,000
Cukup	2	3,9	3	5,9	1	2,0	6	11,8	
Kurang	0	0,0	4	7,8	10	19,5	15	27,5	
Total	31	60,8	8	15,7	12	23,5	51	100	

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan dari 51 orang jumlah responden, yang mendapatkan *empathy* baik dengan merasa puas sebanyak 29 orang (56,9%), yang mendapatkan *empathy* baik dengan merasa kurang puas sebanyak 1 orang (2,0%), dan yang mendapatkan *empathy* baik dengan merasa tidak puas sebanyak 1 orang (2,0%). Sedangkan yang mendapatkan *empathy* cukup dengan merasa puas sebanyak 2 orang (3,9%), yang mendapatkan *empathy* cukup dengan kurang puas sebanyak 3 orang (5,9%) dan yang yang mendapatkan *empathy* cukup dengan merasa tidak puas sebanyak 1 orang (2,0%). Tidak ada responden yang mendapatkan *empathy* kurang dengan merasa puas, dan yang mendapatkan *empathy* kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 4 orang (7,9%), yang mendapatkan *empathy* kurang dengan merasa tidak puas sebanyak 10 orang (19,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact test* diperoleh nilai $\rho = ,000 \leq$ nilai $\alpha = ,05$. Hal tersebut berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan antara *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020.

Empathy merupakan dimensi mutu pelayanan berupa rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam memberikan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatanyang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Shinta, 2014).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit/Puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit/Puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam

upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan (Shinta, 2014).

Kepuasan pasien menerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui 4 aspek mutu yang meliputi: 1) kenyamanan yang menyangkut lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruang dan peralatan, 2) hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/ puskesmas, 3) hubungan pasien dan petugas yang mencakup keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan, 4) kompetensi teknis petugas mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal dan 5) biaya mencakup mahalannya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan.

4. Kesimpulan

1. Ada hubungan antara *reability* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020 dengan nilai $\rho = 0,000 \leq \text{nilai } \alpha = 0,05$.
2. Ada hubungan antara *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020 dengan nilai $\rho = 0,000 \leq \text{nilai } \alpha = 0,05$.
3. Ada hubungan antara *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien Rawat rawat jalan di Polik saraf RSUD Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu tahun 2020 dengan nilai $\rho = 0,000 \leq \text{nilai } \alpha = 0,05$.

Daftar Pustaka

- Arifki Zainaro, Dherlirona, Ayesha Norabela. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung*. Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 12, No.2, April 2018. (Diakses Tanggal 05 Juli 2020).
- Azrul Azwar, Joedo Prihartono. 2014. *Metode Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Cut S. 2016. *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemekes RI. Pusdik SDM Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan
- Daryanto, Ismanto S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Farra AP, Nandang JN dan Hendra G. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja di Puskesmas Kota Bandung*. JKA Volume 5 Nomor 1 Juni 2018 (Diakses Tanggal 07 Juli 2020).

- Gerson R.F. 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Edisi terjemahan. Jakarta: PPM.
- Hardani. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta; Penerbit Pustaka Ilmu.
- Kemenkes RI. 2017. *Depertemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Nurfardiansyah B. 2015, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. JURNAL MKMI, Vol. 12 No. 1, Maret 2016. (Diakses Tanggal 06 Juli 2020).
- Pohan IS. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Shinta AR. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Sripsi. Universitas Negeri Semarang. (Diakses Tanggal 09Juli 2020)
- Sri Siswati. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal Mkmi, September 2015. (Diakses Tanggal 09 Juli 2020).
- Wahyu K, Wahyudi I. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 – Mei 2017 ISSN 2541-0644. (Diakses Tanggal 10 Juli 2020).
- World Health Organization . 2015. Safe Hospitals Initiative. <https://www.who.int/hac/techguidance/> (Diakses Tanggal 09 Juli 2020).