

## Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan

Elvira Hayati (koresponden)

Universitas Haji Sumatera Utara; elvirahayati122@gmail.com

### ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. Desain penelitian adalah *cross-sectional*. Sampel adalah pasien yang dirawat di rumah sakit Vina Estetika Medan. Variabel penelitian diukur menggunakan kuesioner yang disusun peneliti dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji regresi logistik berganda. Dari lima variabel bebas, hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yaitu variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan nilai adalah 0,165. Sedangkan untuk keempat variabel bebas lainnya memiliki pengaruh negatif terhadap variabel kepuasan pasien, dengan diperoleh nilai koefisien regresi setiap variabel adalah -0,145 untuk variabel empati, -0,129 untuk variabel kehandalan, kemudian -0,028 untuk variabel daya tanggap, dan -0,266 untuk variabel jaminan *assurance*.

**Kata kunci:** kepuasan pasien; tangibles; reliability; empathy; responsiveness

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pasien akan amat puas atau senang<sup>(1)</sup>. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu >90% (Kemenkes, 2008). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Sementara beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien hanya mencapai 42,8%<sup>(2)</sup>.

Buruknya manajemen yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit<sup>(3)</sup>.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien selama dirawat di fasilitas kesehatan. Pelayanan dan asuhan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sampai klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan<sup>(4)</sup>.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk yang diberikan akan mempengaruhi pola perilaku seperti minat membeli ulang produk. Untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan; ketanggapan (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon

permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat; jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya; Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.<sup>(5)</sup>

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus benar-benar bermutu dan memuaskan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Berdasarkan survey awal kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Vina Estetica kepada 10 orang pasien ditemukan sebanyak 3 pasien (30%) mengatakan puas terhadap pelayanan rawat inap, sedangkan sisanya sebanyak 7 Pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap yang dikarenakan pasien kurang mendapat perhatian dan perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Vina Estetica.

### Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.
2. Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.
3. Menganalisis pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.
4. Menganalisis pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.
5. Menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.
6. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan.

### Hipotesis

1. Ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Tahun 2022.
2. Ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Tahun 2022.
3. Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Tahun 2022.
4. Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Tahun 2022.
5. Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Tahun 2022.

### METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan pada penelitian ini yaitu survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*<sup>(6)(7)</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada bulan Januari sampai dengan Februari 2022 sejumlah 125 pasien Rawat Inap. Sampel ditentukan berdasarkan kriteria berikut: Kriteria inklusi yang akan diteliti adalah sebagai berikut: 1) Bersedia menjadi responden. 2) Pasien rawat inap yang sudah dirawat >2 hari mendapatkan perawatan. Pasien dengan tingkat kesadaran *composmentis* (kesadaran penuh). Besar sampel sejumlah 56 orang. Analisis yang digunakan Regresi linier berganda.

### HASIL

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan di RSUD Vina Estetica Medan Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di RSUD Vina Estetica Medan Tahun 2022

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umur (tahun)		
15 – 20	10	17,9
21 – 30	17	30,4
31 – 40	9	16
41 – 50	20	35,7
Jumlah	56	100
Pendidikan		
SD	5	8,9
SMP	15	26,8
SMA	29	51,8
SARJANA	7	12,5
Jumlah	56	100
Pekerjaan		
Wiraswasta	10	17,9
PNS	2	3,6
Buruh	37	66
Karyawan Swasta	7	12,5
Jumlah	56	100

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 56 responden, 98endidik besar responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 20 (35,7%) responden, sedangkan responden lainnya berumur 15-20 tahun sebanyak 10 (17,9%), umur 21-30 tahun sebanyak 17 (30,4%), umur 31-40 tahun sebanyak 9 (16%). Dari 56 responden diketahui bahwa 98endidik besar responden memiliki jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 29 (51,8%) responden, responden yang memiliki jenjang 98endidikan SD sebanyak 5 (8,9%), SMP sebanyak 15 (26,8%), dan responden yang memiliki jenjang pendidikan Sarjana sebanyak 7 (12,5%).

Tabel 2. Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	Std. error	p-value
<i>Tangibles</i>	0,165	0,073	0,027
<i>Empathy</i>	0,145	0,197	0,466
<i>Reliability</i>	0,129	0,208	0,540
<i>Responsiveness</i>	0,028	0,178	0,876
<i>Assurance</i>	0,266	0,196	0,181

Berdasarkan dari data tabel tersebut tabel 2 maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut ini:

1. Setelah dilakukan pengujian p-value nilai signifikansi dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,027 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Keandalan (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
2. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,466 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).
3. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,540 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).
4. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,876 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).
5. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,181 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

## PEMBAHASAN

Hal penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi (2014). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin

ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka Panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan (konsumen) dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas dengan kepuasan pelanggan.<sup>(8)</sup>

Keindahan, kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang rawat inap dan Ruang perawatan pasien merupakan salah satu komponen dalam kewaspadaan standar, mutlak dilakukan untuk mendukung proses penyembuhan pasien selama masa perawatan dan menjalani pengobatan. Sangat penting sebagai seorang perawat untuk membuat ruang perawatan pasien se nyaman mungkin dengan mengatur suhu ruangan, mempertahankan ventilasi yang cukup, menghindarkan dari bau yang tidak sedap dan menjaga kebersihan serta menjaga kamar/ruangan tetap rapi dan teratur sehingga membuat pasien akan merasa lebih nyaman dalam perawatan.

variabel *tangible* (bukti fisik) adalah tampilan fasilitas fisik, alat dan tenaga. Tampilan fisik antara lain kebersihan, lampu penerangan, suasana dan tampilan petugas kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi Rumah Sakit tersebut dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pasien, pelayanan di sini dapat berupa komunikasi yang efektif yaitu kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan, menganalisis, serta cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh penerima pesan. Hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, berarti respon atau kesiapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan petugas kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi dan memahami apa yang disampaikan oleh pasien.

Dimensi *emphaty* (empati) merupakan dimensi yang terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irmawati, S tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, menunjukkan bahwa *emphaty*, dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan<sup>(9)</sup>.

*Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak membangun budaya bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *staff*. Budaya kerja seperti ini diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan eksperti pasien.

Kehandalan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono keandalan merupakan kemampuan Rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti di ruang rawat inap RSUD Vina Estetica Medan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa di ruang rawat inap RSUD Vina Estetica Medan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati.

Pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pasien, pelayanan di sini dapat berupa komunikasi yang efektif yaitu kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan, menganalisis, serta cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh penerima pesan. Hal yang sangat dinilai dalam

memberikan pelayanan dengan tanggap, berarti respon atau kesigapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi dan memahami apa yang disampaikan oleh pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yustisia, B tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang), menunjukkan bahwa hasil analisa bivariate dengan uji *Mann Whitney* diperoleh *p value* ketanggapan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien lanjut usia <sup>(10)</sup>.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai dengan prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front-line staff*. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non-verbal, langsung atau melalui telepon.

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemauan petugas kesehatan untuk membantu ketika pasien membutuhkan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat, kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dalam pelayanan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pengaruh persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas.

Dimensi *assurance* (Jaminan) merupakan dimensi yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Dalam hal ini tenaga kesehatan baik Dokter ataupun perawat selalu dianjurkan untuk menggunakan *evidence-based medicine* dalam memberikan pelayanan. Informasi dan penanganan yang tepat dan akurat ini harus disampaikan pada pasien, bahkan lebih baik jika tersedia dalam bentuk media cetak dan bisa diberikan pada pasien untuk membantu membuat keputusan.

Komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar pasien dan perawat. Perawat menggunakan komunikasi interpersonalnya (komunikasi antar individu) untuk mengembangkan hubungan dengan klien yang akan menghasilkan pemahaman tentang klien sebagai manusia yang utuh. Hubungan semacam ini yang bersifat terapeutik yang akan meningkatkan iklim psikologi yang kondusif dan memfasilitasi perubahan dan perkembangan dari pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari (2022) tentang Hubungan Faktor Sosial ekonomi dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas, menunjukkan Hasil dari ada hubungan antara kepuasan pengguna ANC dengan pendidikan ( $p = 0,003$ ), pendapatan ( $p = 0,001$ ), tangible ( $p = <0,001$ ), assurance ( $p = <0,001$ ), responsiveness ( $p = <0,001$ ) dan tidak ada hubungan antara kepuasan pengguna ANC dengan reliability ( $p = 0,479$ ) dan empathy ( $p = 0,227$ ). Penelitian menyimpulkan ada hubungan antara kepuasan dengan pendidikan, pendapatan, tangible, assurance, dan responsiveness. Tidak ada hubungan antara kepuasan dengan *reliability* dan *empathy*<sup>(11)</sup>. Kualitas Pelayanan yang timbul karena harapan pasien terpenuhi <sup>(12)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti kepuasan pasien dalam variabel *assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan petugas kesehatan, keterampilan dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, menjaga kerahasiaan pasien, sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Rumah Sakit. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena jaminan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

## KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan dipengaruhi oleh bukti fisik (*tangibles*).

## DAFTAR PUSTAKA

1. Bustoami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2017.
2. Cahyadi. Pedoman indikator mutu pelayanan klinik di sarana kesehatan. Jakarta: EGC; 2017.
3. Kurniadi A. Manajemen Keperawatan Dan Prospektifnya: Teori, Konsep Dan Aplikasi. Jakarta Fkui. 2013
4. Indrawijaya. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Jamkesda terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Sinjai Kab. Sinjai Tahun 2018. J Keperawatan. 2017;3(1).
5. Listiyono. Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua. Jakarta: Penebar Swadya; 2015.
6. Notoatmodjo S. Metododologi Penelitian Kesehatan. 2010
7. Notoatmodjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rhineka Cipta; 2016.
8. Dewi, C, Nuryati. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat beli Konsumen di Tumah makan Boga Bogi Surakarta. Informatika Jurnal of Information Management. Volume 1 Nomor 2.
9. Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 1 (2017).
10. Yustisia, B. (2017) Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut usia (Studi di Puskesmas Mojowanra Jombang. Thesis. Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan cendikia Medika.
11. Sari, DN. Setiyadi, NA, (2022). Hubungan Faktor sosial Ekonomi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna ANC (Ante Natal Care) di Puskesmas Kartasura Tahun 2021. Jurnal Health Care Media. Volume 6 Nomor 1 April 2022.
12. Harahap, DR. Utami, TN. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas pelayanan Kesehatan masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes Volume 12, nomor 2. pp 162 - 165.