



MANAJEMEN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PEMERINTAH

Exda Hanung Lidiana^{1*}, Krisnanda Aditya Pradana², Fitria Eka Resti Wijayanti³

^{1*}Universitas 'Aisyiyah Surakarta, ²RSUD dr. Sayidiman Magetan, ³STIKes Tujuh Belas
exdahanung@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan mutu dapat bertahan melalui transformasi budaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan manajemen mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit pemerintah. Jenis penelitian ini *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien instalasi gawat darurat rumah sakit pemerintah. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dengan Jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dengan skala ordinal. Teknik analisis dengan uji *Chi Square* menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden mayoritas usia >50 tahun sebanyak 67%, jenis kelamin perempuan sebanyak 67%, pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 30% dan tingkat pendidikan SMA sebanyak 36%. Mutu pelayanan kesehatan pasien mayoritas bermutu sebanyak 86%, nilai terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* hal ini dirasakan karena respon tepat waktu dalam melakukan pelayanan kurang. Tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 80%. Hasil uji *chi square* di dapatkan p value 0,001 (<0,005) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan memberikan informasi kepada rumah sakit sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*



QUALITY MANAGEMENT OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN GOVERNMENT HOSPITAL EMERGENCY INSTALLATIONS

Exda Hanung Lidiana^{1*}, Krisnanda Aditya Pradana², Fitria Eka Resti Wijayanti³

^{1*}Universitas ‘Aisyiyah Surakarta, ²RSUD dr. Sayidiman Magetan, ³STIKes Tujuh Belas
exdahanung@gmail.com

Abstract

Service quality is an innovative and participatory customer-focused management concept that influences every individual in the organization and quality can survive through cultural transformation. This study aims to determine the relationship between service quality management and patient satisfaction in the emergency department of a government hospital. This type of research is descriptive correlational with a cross sectional approach. The population in this study were all patients in the emergency department of a government hospital. Sampling was taken using a purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires with an ordinal scale. Analysis technique with Chi Square test using SPSS. The research results showed that the characteristics of the majority of respondents were 67% aged >50 years, 67% female, 30% housewife occupation and 36% high school education level. The majority of patient health service quality is 86%, the lowest value is in the responsiveness dimension, this is felt because there is a lack of timely response in providing services. The level of patient satisfaction in the satisfied category is 80%. The chi square test results obtained a p value of 0.001 (<0.005) so it can be concluded that there is a relationship between health service quality management and patient satisfaction. It is hoped that the research results will provide information to hospitals as a reference in improving the quality of service to patients in an effort to increase patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital*

Pendahuluan

Mutu sebagai suatu konsep yang diterapkan dan dipraktikan dengan cara dan gaya yang sama pada setiap keadaan, pada umumnya mutu layanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses dan biaya. Mutu pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan mutu dapat bertahan melalui transformasi budaya (Machmud, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan dipuskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang di lakukan oleh pegawai atau tenaga kesehatan. Oleh sebab itu kepuasan pasien merupakan tujuan dari

pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung mematuhi nasihat dan taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan atau dialami seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau tindakan yang dirasakan dalam hubungannya terhadap keinginan seseorang (Anjayati, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Malinda & Sari (2020), Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan, ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan ada hubungan sikap tenaga medis dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan, ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan (Malinda & Sari, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wildani *et al* (2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan diperoleh bahwa adalah ada hubungan tanglibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan. Diharapkan bagi rumah sakit untuk mempertahankan pelanggan dan menambah jumlah kunjungan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi prasarana yang masih kurang, sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal (Wildani et al., 2020).

Menurut penelitian *Mitropoulos (2018)*, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dengan perawat dan dokter berpengaruh signifikan dalam kepuasan pasien. Selain itu pasien tertentu (usia dan status kesehatan) dan karakteristik lembaga (jenis dan lokasi) juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Mitropoulos et al., 2018).

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dari data yang didapat 20 pasien didapatkan hasil 8 pasien mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan 12 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Tujuan

Mengetahui hubungan manajemen mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit pemerintah.

Metode

Jenis penelitian ini *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien instalasi gawat darurat rumah sakit pemerintah. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dengan Jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dengan skala ordinal. Sebelum melakukan penelitian instrumen diajukan kepada tim etik Rumah Sakit dan dinyatakan memenuhi syarat

atau laik etik dengan nomor *ethical clearance* : 019/KEPK-RSDS/EC/VI/2023. Sebelum mengambil data dan responden menyatakan setuju, peneliti memberikan penjelasan kepada responden tentang maksud dan tujuan penelitian ini, kemudian mengisi lembar persetujuan menjadi responden dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini tanpa ada unsur keterpaksaan. Setelah data didapatkan kemudian data akan ditabulasi dan dilakukan analisis dengan Uji *Chi Square* menggunakan SPSS.

Hasil

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Kategori	F	%
1. Usia		
21-30 tahun	1	4
31-40 tahun	23	23
41-50 tahun	20	20
>50 tahun	53	53
Total	100	100
2. Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	33
Perempuan	67	67
Total	100	100
3. Pendidikan		
SD	4	14
SMP	10	10
SMA	36	36
S1	30	30
S2	10	10
Total	100	100
4. Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	20	20
Pegawai swasta	16	16
Wiraswasta	15	15
Pelajar/Mahasiswa	3	3
Ibu Rumah Tangga	30	30
Lainnya	16	16
Total	100	100

Sumber : Data primer 2023

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan distribusi responden pada pasien berdasarkan usia mayoritas >50 tahun sebanyak 53 responden (53%). Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa mayoritas perempuan sebanyak 67 responden (67%). Distribusi berdasarkan pekerjaan mayoritas ibu rumah tangga sebanyak 30 responden (30%) sedangkan distribusi responden berdasarkan pendidikan mayoritas SMA sebanyak 36 responden (36%).

b. Analisa Univariat

1. Mutu Pelayanan

Tabel 2 Distribusi frekuensi mutu pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Presentase
Tidak bermutu	14	14
Bermutu	86	86
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa mayoritas mutu pelayanan adalah bermutu sebanyak 86 responden (86%).

2. Tingkat Kepuasan

Tabel 3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Tidak Puas	20	20
Puas	80	80
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa mayoritas tingkat kepuasan adalah puas sebanyak 80 responden (80%).

c. Analisa Bivariat

Analisa hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan

Tabel 4 Hasil Uji *Chi Square*

Variabel		Kepuasan			P- Value
		Tidak Puas	Puas	Total	
Mutu Pelayanan	Bermutu	6 (6%)	80 (80%)	86 (86%)	0,001
	Tidak bermutu	4 (14%)	0	14 (14%)	
Total		6 (20%)	24 (80%)	100 (100)	

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan mayoritas mutu pelayanan bermutu dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 80 responden (80%). Hasil uji *chi square* di dapatkan p value 0,001 (<0,005) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu sebagai suatu konsep nilai yang akan diterapkan dan dipraktikan dengan cara dan tindakan yang sama pada setiap keadaan, mutu layanan kesehatan ini berfokus pada nilai bahwa

layanan kesehatan memiliki tiga landasan yaitu akses, mutu dan biaya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah konsep manajemen yang berfokus pada konsumen yang inovatif dan partisipatif, hal ini dapat mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan mutu dapat bertahan melalui transformasi budaya yang ada. (Machmud, 2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan bermutu. Nilai terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* hal ini dirasakan karena respon tepat waktu dalam melakukan pelayanan kurang. Sejalan hasil penelitian Etlidawati & Diyah (2017) mengatakan mayoritas mutu pelayanan yang diberikan cukup baik. Responden merasa fasilitas pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu cukup nyaman karena tersedianya tempat duduk, bersih, prosedur penerimaan pasien menurut responden tidak berbelit, yang memberikan pelayanan kesehatan baik perawat dan dokternya ramah. Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Sikap profesionalisme tenaga kesehatan juga terlihat dari para petugas kesehatan menangani keluhan pasien ,melayani dengan baik, tepat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Etlidawati & Handayani, 2017).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lidiana (2018) bahwa dimensi mutu reability, empathy, tangible berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien sedangkan *responsiveness* dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil secara keseluruhan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Ngrampal Kabupaten Sragen (Lidiana, 2018)

Pasien kelas 3 mayoritas menggunakan BPJS sehingga mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, yang pemberlakuan peraturannya diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari setiap golongan (Kurnia Widi Hastuti et al., 2017). Responden pada penelitian ini dinilai tanpa melihat kelas jaminan BPJS yang dimiliki. Ternyata secara keseluruhan memperlihatkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan Mutu pelayanan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) jika dilihat secara terpisah (parsial), menunjukkan secara signifikan memberikan pengaruh.

Menurut peneliti mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang tidak bermutu akan berdampak terhadap menurunnya

jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Hal yang dikeluhkan pasien kelas 3 lebih pada ketepatan waktu dalam pelayanan seperti kedatangan dokter jaga dan pemberian obat. Keadaan seperti ini akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang ingin didapatkan.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan pasien merasakan puas. Pasien mengatakan puas sehingga dikatakan bahwa pada umumnya sebagian pasien merasakan pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan pasien atau dapat melampaui harapan keluarga pasien, sehingga pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan hasil penelitian Pangerapan (2018) mengatakan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado mayoritas puas (Pangerapan D, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Budiman *et al* (2021), Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dan edukasi kepada pasien di BLUD Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Budiman et al., 2021). Kepuasan atau ketidakpuasan keluarga dikaitkan dengan kemampuan perawat memenuhi kebutuhan baik biologis maupun psikologis dalam proses interaksi pelayanan keperawatan. Salah satu upaya menciptakan kepuasan adalah memberikan ketenangan secara psikologis dimana pasien akan merasa puas dengan interaksi apabila perawat memiliki kemampuan membina hubungan interpersonal (Agritubella, 2018).

Menurut pendapat peneliti faktor yang dapat menyebabkan pasien merasakan tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan oleh petugas hanya menanyakan sakitnya, kemudian diperiksa dan diberikan resep obat. Seringkali dalam pelayanan pengobatan, jika pasien tidak menanyakan penyakit yang dideritanya, maka petugas tidak memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita, sehingga antara pasien dengan petugas belum terjadi komunikasi yang baik dan menimbulkan kesan bahwa petugas kurang ramah, kurang perhatian, serta waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik menunjukkan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien IGD RSUD dr. Sayidiman Magetan. Sejalan dengan hasil penelitian oleh Wildani *et al*

(2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan diperoleh bahwa adalah ada hubungan *tanglibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Diharapkan bagi rumah sakit untuk mempertahankan pelanggan dan menambah jumlah kunjungan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi prasarana yang masih kurang, sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal (Wildani et al., 2020)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh *Muhammad et al (2020)*, menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*tangibles*) dan Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Sedangkan Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Disamping itu variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar* adalah Bukti Fisik (Muhammad et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian *Alim et al (2019)*, disimpulkan bahwa bahwa terdapat hubungan antara keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar dan tidak ada hubungan antara sikap ramah dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar. Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam (Alim et al., 2019).

Menurut asumsi peneliti pelayanan yang baik meliputi penampilan fisik peralatan dan perawat baik, keandalan perawat dalam memberikan pelayanan, daya tanggap perawat yang baik terhadap pasien, pemberian pelayanan perawat yang terjamin, dan empati perawat kepada pasien dan keluarga pasien yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik sebagai bukti pelayanan yang baik, maka pasien akan merasa senang dan percaya dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sebaliknya jika persepsi pasien terhadap pelayanan tersebut buruk maka kepuasan keluarga pasien juga akan semakin rendah. Keluhan pasien kelas 3 dalam mendapatkan pelayanan terdapat pada dimensi

responsiveness hal ini dirasakan karena respon tepat waktu dalam kedatangan dokter jaga dan pemberian obat. Pasien menunggu dokter jaga untuk memeriksa akan tetapi waktu selalu berbeda setiap harinya. Selain itu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan cepat tanggap dalam keluhan pasien. Hal-hal tersebut harus ditingkatkan agar berdampak positif pada kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan yang tinggi akan mempengaruhi pasien untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden mayoritas usia lebih dari 50 tahun, jenis kelamin perempuan, pekerjaan ibu rumah tangga dan tingkat pendidikan SMA. Mutu pelayanan kesehatan pasien mayoritas bermutu, nilai terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* hal ini dirasakan karena respon tepat waktu dalam melakukan pelayanan kurang. Tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas. Pasien mengatakan puas sehingga dikatakan bahwa pada umumnya sebagian pasien merasakan pelayanan keperawatan sudah sesuai dengan harapan pasien. Hasil uji *chi square* di dapatkan p value 0,001 (<0,005) sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Saran

Diharapkan penelitian ini memberikan informasi kepada rumah sakit sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>

- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. 4316.
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Kurnia Widi Hastuti, S., Ahid Mudayana, A., Puteri Nurdhila, A., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Lidiana, E. H. & I. S. A. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Machmud, R. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Vol. 2, Issue 2). CV Mine. <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, I. (2018). Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July 2016), 270–275. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
- Muhammad, R., Slim, B., & Hasanudin, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola*, 7.
-

Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.

Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21. <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>