



Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan: *Literatur Riveuw*

The Relationship of Service Quality to Patient Satisfaction in Health Facilities : Riveuw Literature

¹⁾ Dini Nur Alpih, ²⁾ Ema Trisnawati, ³⁾ Dita Indah, ⁴⁾ Gerald Voco Ananda

^{1,2,3,4} Universitas Binawan, Indonesia

*Email: ¹⁾ dininuralviah@gmail.com, ²⁾ 022211028@student.binawan.ac.id, ³⁾ 022211014@student.binawan.ac.id, ⁴⁾ 022211034@student.binawan.ac.id

*Correspondence: ¹⁾ Dini Nur Alpih

DOI:

ABSTRAK

Mutu pelayanan di sarana kesehatan sudah jadi isu krusial dalam zona pelayanan kesehatan, sebab berakibat langsung pada keyakinan penderita serta mutu perawatan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas dan rumah sakit. Penelitian ini mencoba mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, uraian yang mendalam tentang bagaimana mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan penderita sangat berarti. Tinjauan literatur ini merangkum hasil-hasil riset lebih dahulu yang sudah dicoba di bermacam konteks sarana kesehatan, tercantum rumah sakit, pusat kesehatan, serta klinik. Ditemukan hasil yaitu dimensi Service quality yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati serta daya tanggap (OR= 73,635) empati p (0,001) < a (0,005), jaminan p (0,000), bukti fisik p (0,009), kehandalan p (0,001). Merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, oleh karena itu disimpulkan terdapat hubungan yang relevan antara service quality dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu, seperti efisiensi, hubungan interpersonal, dan ketepatan waktu, mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas dan rumah sakit. Simpulan dari penelitian ini adalah adanya korelasi positif antara kualitas layanan kesehatan, khususnya keandalan, dan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang pentingnya kualitas layanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Kata Kunci: *Service Quality*, Kepuasan Pasien, Fasilitas Kesehatan

ABSTRACT

The quality of service in health facilities has become a crucial issue in the health service zone, because it has a direct impact on the confidence of patients and the quality of care they receive. This study aims to understand and analyze the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in various health facilities, including puskesmas and hospitals. This study tries to identify the dimensions of service quality that are most significant in influencing patient satisfaction, such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In an effort to improve health services, an in-depth description of how service quality affects patient satisfaction is very meaningful. This literature review summarizes the results of previous research that

has been tried in various contexts of health facilities, including hospitals, health centers, and clinics. The results were found to be the dimensions of Service quality, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy as well as responsiveness (OR= 73.635) empathy $p(0.001) < a(0.005)$, assurance $p(0.000)$, physical evidence $p(0.009)$, reliability $p(0.001)$. It is a more dominant factor in influencing patient satisfaction, therefore it is concluded that there is a relevant relationship between service quality and patient satisfaction. The results showed that certain aspects, such as efficiency, interpersonal relationships, and punctuality, affected patient satisfaction in various health facilities, including puskesmas and hospitals. The conclusion of this study is that there is a positive correlation between the quality of health services, especially reliability, and patient satisfaction. This research contributes significantly to the understanding of the importance of quality healthcare in meeting patient expectations and improving their satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Facilities*

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan saat ini mempunyai arti yang sangat penting (Hasnidar & Tasnim, 2020). Standar hidup masyarakat yang lebih tinggi berkorelasi dengan meningkatnya harapan mereka terhadap kualitas kesehatan (Indrayani & Ronoatmodjo, 2018). Dunia usaha menuntut adanya ketegasan dalam pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit (baik rumah sakit swasta maupun pemerintah), dan tren ini tercermin di sektor puskesmas (Maniagasi, 2021) (Paramitha et al., 2021).

Untuk meningkatkan kualitas hidup dan memuaskan konsumen pengguna layanan kesehatan, puskesmas harus memberikan layanan berkualitas tinggi, termasuk pengobatan penyakit dan tindakan pencegahan (Mujiarto et al., 2019) (Radito, 2014). Selain itu, Puskesmas juga berkewajiban meningkatkan profesionalisme pegawainya dan meningkatkan fasilitas kesehatan (Faizal et al., 2019).

Fasilitas layanan kesehatan adalah alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan inisiatif layanan kesehatan promotif, preventif, terapeutik, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Wahyuningsih et al., 2023) (Lestari, 2023). Penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dilaksanakan oleh fasilitas kesehatan pada pemerintah/pemerintah daerah dan masyarakat (Najiyah, 2022) (Basuki, 2020).

Harapan terhadap kualitas layanan dan pemantauan terhadap harapan tersebut merupakan dua faktor kunci dalam memenuhi harapan pelanggan (Wahab, 2017) (Imran et al., 2021) (Haryoko et al., 2020) (Sulaiman & Wibowo, 2016). Membandingkan kinerja konsumen dengan kualitas layanan yang mereka terima dari penyedia mengarah pada persepsi "kualitas layanan" (Wilda Yanti, 2021) (Utami & Suriyani, 2020).

Inti dari loyalitas pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah kepuasan konsumen yang dapat dijadikan senjata untuk meningkatkan daya saing (Rahayu, 2015). Dari perspektif bisnis, penawaran layanan adalah cara ampuh untuk membedakan. Sebagai dampaknya, perusahaan dan institusi layanan kesehatan mengalami perubahan mendasar dalam bisnis inti mereka (Haryanto & Ek, 2020). Kepuasan terhadap harapan dan keinginan pelanggan inilah yang merupakan kepuasan pelanggan (Tirtayasa et al., 2021) (Dewi et al., 2016) (Rafiah, 2019).

Suatu pelayanan dianggap memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien dan efektif (Khakim et al., 2015) (Nurhikmah et al., 2022). Layanan akan dianggap tidak valid jika Anda tidak puas dengan layanan yang diberikan (Afriani & Setyono, 2017). Meningkatnya persaingan dan meningkatnya pemahaman dan seleksi di kalangan pengguna layanan memaksa Puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatannya (Pabidang, 2017) (Mangindara et al., 2022).

Untuk meningkatkan kualitas layanan, penting untuk menentukan apakah harapan pasien dan pengguna terpenuhi. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipahami dan dipenuhi oleh konsumen sebagai bagian dari harapan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menimbulkan tantangan bagi penyedia layanan. Parasuraman (1985) mencatat bahwa konsumen seringkali mengalami permasalahan akibat pelayanan yang kurang memadai.

Teori yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori *service quality* (Marzuq & Andriani, 2022). Lima dimensi digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan, termasuk bukti fisik, keandalan dan daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini konsisten dengan temuan Kawoco dkk. (2018). Kepuasan pasien berkorelasi positif dengan kualitas layanan ketika lima dimensi ini diperhitungkan pada tahun 2018: "Kualitas layanan".

Dari hasil literatur review maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, jika sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa akan terbentuk menjadi baik, tetapi sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik (Rizal et al., 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kajian pustaka untuk menyelidiki hubungan antara *service quality* (kualitas pelayanan) dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Tinjauan literatur merupakan metode terstruktur yang bertujuan merangkum dan mengevaluasi pengetahuan dan praktik yang ada pada topik tertentu. Peneliti mengumpulkan referensi dari beberapa jurnal dan majalah ilmiah dengan menggunakan kata kunci dalam istilah pencarian yang relevan, seperti "Service quality" ATAU "Kualitas Pelayanan", "Kepuasan Pasien" ATAU "Kepuasan", "Rumah Sakit" ATAU "Kualitas Pelayanan". Artikel jurnal penelitian yang direview dibatasi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan pengambilan jurnal memiliki rentang waktu selama 5 tahun terakhir yaitu tahun 2019-2023. Artikel akan ditinjau jika telah memenuhi kriteria inklusi berikut (i) subjek penelitian adalah dimensi dari *service quality*, (ii) artikel-artikel tersebut bersifat penelitian bukan ulasan.

Artikel penelitian akan ditolak apabila memiliki kriteria eksklusi berikut (i) penelitian dengan metode *systematic review*, (ii) jurnal penelitian di bawah 2019. Penulis mendapatkan informasi berdasarkan database jurnal seperti Google Scholar, Researchgate ScienceDirect dan apabila artikel jurnal tersebut terkunci maka penulis mendownloadnya pada database Sci-Hub menggunakan kata kunci yang telah ditentukan yaitu "Service quality" OR "Service quality", "Patient Satisfaction" OR "Satisfaction", "Hospital" or "Healthcare". dengan rentang waktu dari 2019- 2023.

Artikel penelitian disimpan dalam bentuk pdf dan dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan penulis dan melalui beberapa proses seperti *screening*, *eligibility* dan

inclusion. Peneliti tidak menggunakan data asli dari peneliti terdahulu, melainkan data di ekstrak berdasarkan abstrak, hasil dan kesimpulan artikel. Hasil penelitian yang diprioritaskan adalah adanya hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Untuk mengatasi bias penelitian maka penulis akan menerima setiap hubungan dimensi baik adanya hubungan ataupun tidak terhadap variabel penelitian. Untuk sintesis data penulis melakukan rangkuman artikel berdasarkan subjek penelitian, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan kesimpulan.

Temuan penelitian utama adalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Untuk mengatasi bias penelitian, penulis menerima hubungan semua dimensi, terlepas dari apakah hubungan tersebut mempunyai hubungan dengan variabel penelitian. Untuk mensintesis data, peneliti merangkum artikel berdasarkan topik penelitian, faktualitas, reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati, dan kesimpulan. Data disusun dan dianalisis secara kualitatif dengan memanfaatkan model analisis data kualitatif Miles & Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari jumlah tersebut 7 jurnal dikumpulkan dan melalui tahap seleksi, kelayakan dan inklusi. Teori yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori Servqual yang mempertimbangkan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil artikel yang dikumpulkan dan dianalisis peneliti, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan termasuk bukti fisik (*tangible*) dengan keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien di fasilitas medis (Susanty et al., 2023). Teori kualitas layanan adalah pendekatan yang paling banyak diterima untuk mengukur kepuasan pasien, dengan mempertimbangkan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap (bentuk layanan yang nyata), keamanan, dan empati (Kayame, 2023).

Berdasarkan hasil yang dikumpulkan dan dianalisis penulis, terdapat korelasi antara kualitas layanan, termasuk bukti fisik (*tangible*), di institusi medis, dengan keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati terhadap kepuasan pasien.

Tabel 1. Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
1	Panjaitan, Sitio, Si regar	hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna bpjs rawat inap di rsu. sembiring	2020	RSU.Sembiring	penelitian explanatory dengan pendekatan survey dengan jaminan menggunakan analisis multivariate regresi logistik	Dari kelima variabel independen penelitian tersebut yang paling berhubungan adalah empathy <i>p value (0,001)</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
2	Roy Rocky Suprpto Baan	analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rs. bahagia makassar	2020	RS.Bahagia a Makasar	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil analisis, diambil beberapa kesimpulan. Pertama, pengaruh aspek nyata kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi penjaminan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap p-value kepuasan pasien.
3	Fitri Sari Susanty,Nur Afrainin Syah,Wihardi Triman	The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital	2023	Poliklinik Neurologi RS Mohammad Natsir	kuantitatif dengan a studi cross-sectiona	menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar dimensi keandalan(p = 0,001),jaminan(p = 0,001),nyata(p = 0,009), empati (p = 0,001) dandaya tanggap(p = 0,001) dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat menemukan bahwa dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di poliklinik neurologi RS Mohammad Natsir adalah dimensi daya tanggap (OR = 73,635).
4	Mohammad Abdallah Aladwan, Hayatul Safrah Salleh,	The Relationship among Service Quality, Patient Satisfaction and	2021	Rumah Sakit Jordan Mafrag	teknik Statistik PLS-SEM.	Kualitas layanan memiliki pengaruh langsung positif terhadap kepuasan pasien (Koefisien

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
	Marhana Mohamed Anuar,Hosaam Alhwadi, Islam Almomani	Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital				Jalur = 0,109; Nilai-T = 2,040; Nilai-P = 0,041; LL 2,5% = 0,004; UL 97,5% = 0,212)
5	Tri Junianti Rimba Marampa,Nurha yani,Dian Saputra Marzuki	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar	2022	Puskesmas Batua Kota Makassar	Kuantitatif pendekatan cross sectional study,	Ada hubungan efisiensi (p=0,001) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua. Ada hubungan antara hubungan antar manusia (p=0,000) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua, ada hubungan antara ketepatan waktu (p=0,004) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar
6	Yoctaf Octora Kadam Dr. Anggono Raras TS, S.Ip., MM Dr. Hj. Nunung Ayu Sofiati (Efi), S.Pd., MM	Analisis E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung	2022	Rumah Sakit Advent Bandung	metode deskriptif dan metode verifikatif	Semua nilai korelasi antara item-total dari variabel Kepuasan Pasien tersebut memiliki nilai signifikansi lebih kecil 0,05 (nilai korelasi lebih besar dari 0,300) sehingga semua itemnya dinyatakan valid
7	Hasbina Wildani ,Muhammad Badiran , Anto J. Hadi	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan	2020	Di Rsu Muhamma diyah Sumatera Utara	cross sectiona	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan adalah tanglibility (p=0,016), reliability

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
		Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara				(p=0,021), responsiveness (p=0,001), assurance (p = 0,001), dan empathy (p = 0,001). K

Pembahasan

Menurut penelitian Panjaitan et al., (2020) di RSU variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien menurut Senbiling adalah empati (perhatian). Hal ini terlihat dari nilai Exp (B) sebesar 5,998. Selama tahun 2018, dampak empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Sembiring Kecamatan Deli Tua dan Kabupaten Delis Serdang sebesar 5,9 kali lebih besar (P value 0,001) dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Baan, (2020) diperoleh Dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance dan emphaty*) berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan pasien pada RS Bahagia Makassar,serta diperoleh faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah aspek kualitas pelayanan asuransi, yang terutama mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan rumah sakit.

Menurut hasil analisa yang diperoleh Susanty et al., (2023) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar dimensi keandalan (p = 0,001), jaminan(p = 0,001),nyata (p = 0,009), empati (p = 0,001) dan daya tanggap (p = 0,001) dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat menemukan bahwa dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di poliklinik neurologi RS Mohammad Natsir adalah dimensi daya tanggap (OR = 73,635).

Menurut penelitian yang dilakukan Aladwan et al., (2021) menunjukkan adanya hubungan kualitas layanan pengaruh langsung positif terhadap kepuasan pasien (Koefisien Jalur = 0,109; Nilai-T = 2,040; Nilai-P = 0,041; LL 2,5% = 0,004;UL 97,5% = 0,212), menunjukkan adanya hubungan yang relevan terhadap kepuasan pasien .

Berdasarkan penelitian (Marampa & Marzuki, 2022) ditemukan ada tahun2022 Ditemukan hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan efisiensi (p=0,001) pada Puskesmas Batua, dan terdapat hubungan antara kepuasan rawat jalan dengan efisiensi (p=0,001) pada Puskesmas Batua pada tahun

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua berkorelasi positif dengan hubungan interpersonal (p=0,000), sedangkan penelitian yang sama tidak menemukan korelasi antara kenyamanan dengan kepuasan lahiriah (P=0,375) atau ketepatan waktu (p=0,004) dengan kepuasan pasien. Faktor efisiensi, hubungan interpersonal, dan ketepatan waktu berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makaskastar.

Berdasarkan penelitian Kadam et al., (2022) dilihat dari hasil uji validitas terhadap item-item Kepuasan Pasien menunjukkan nilai korelasi antara harapan pasien terhadap instalasi farmasi agar dapat memberikan pelayanan yang ramah dan cepat termasuk kategori total terendah.

Melayani para pasien dengan ramah dan cepat (item 13) pada sub variabel Meskipun mempunyai persepsi sebesar 0,359, feedback pasien mengenai resepsionis rawat jalan umum merupakan faktor yang paling signifikan. lebih kecil 0,05 (nilai korelasi lebih besar dari 0,300) sehingga semua itemnya dinyatakan valid.

Berdasarkan penelitian Wildani et al., (2020), faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan adalah spesifisitas ($p = 0,016$), keandalan ($p = 0,021$), daya tanggap ($p = 0,001$), keamanan ($p = 0,001$), dan empati ($p = 0,001$). Kepuasan peserta JKN rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara berhubungan positif dengan kekhususan, kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan kepuasan.

Secara keseluruhan, hasil-hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya aspek empati, kualitas pelayanan, dan faktor-faktor lainnya dalam membentuk kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Hal ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap elemen-elemen kritis yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pengalaman pasien dan memberikan landasan untuk perbaikan sistem layanan kesehatan di masa depan.

SIMPULAN

Fokus utama penelitian ini adalah mengukur hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan keandalan, ia menyimpulkan bahwa "ada hubungan di antara semua institusi layanan kesehatan baik dalam hal karakteristik maupun kinerjanya dalam kaitannya dengan faktor-faktor ini, dengan penekanan khusus tentang relevansinya dengan pasien." Penulis bertujuan untuk membangun hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi layanan kesehatan, karena perhatian utama mereka adalah menjaga agar umpan balik pasien akan dipengaruhi secara positif oleh keandalan. Kepuasan pasien terdapat hubungan antara aspek asuransi dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas bukti konkrit, empati (*empathy*) dan daya tanggap, sedangkan kepuasan pasien bergantung pada kualitas tersebut. Ada korelasi antara kepuasan. Faktor terpenting bagi kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan adalah keandalan.

Penelitian ini mempunyai beberapa keunggulan. Penelitian yang merupakan tinjauan sistematis ini akan membantu para profesional kesehatan dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian ini memiliki beberapa kekuatan, kekuatan tipe studi yang berupa sistematik review membuat studi dapat membantu tenaga kesehatan mengetahui hubungan *service quality* terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Adapun untuk kekurangan dalam studi ini adalah perbedaan dimensi di setiap tempat sehingga tidak dapat di pastikan dimensi apa yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien. Meskipun ada beberapa dimensi yang samatapi tetap tidak dapat dijadikan patokan untuk seluruh tempat,.

DAFTAR PUSTAKA

- afriani, L. N., & Setyono, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bri (Persero) Tbk. Yogyakarta). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 7(2), 123–143.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., & Alhwadi, H. (2021). The Impact Of Hospital Reputation On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Turkish Online Journal Of Qualitative Inquiry*, 12(4).
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
- Basuki, U. (2020). Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia. *Jurnal Hukum Caraka Justitia*, 1(1), 21–41.
- Dewi, W. S., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Susu Bebelac Di Giant Hypermarket Karangayu Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Faizal, D. A., Riu, S. D. M., & Talibo, N. A. (2019). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 3(1), 68–75.
- Haryanto, T., & Ek, M. (2020). *Pengembangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit*.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Point: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Hasnidar, H., & Tasnim, T. (2020). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yayasan Kita Menulis.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Indrayani, I., & Ronoatmodjo, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Hidup Lansia Di Desa Cipasung Kabupaten Kuningan Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 9(1), 69–78.
- Kadam, Y. O., Ts, A. R., & Efi, N. A. S. (2022). Analisis E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 21(1).
- Kayame, E. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023*. Universitas Jambi.
-

Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal Of Management*, 1(1).

Lestari, R. D. (2023). *Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Dokter Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Berbasis Nilai Keadilan*. Universitas Islam Sultan Agung.

Mangindara, S. K. M., Suci Rahmadani, S. K. M., Devi, S., & Kes, S. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.

Maniagasi, Y. G. (2021). *Penguatan Kapasitas Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Jayapura*. Universitas Hasanuddin.

Marampa, T. J. R., & Marzuki, D. S. (N.D.). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal Of Public Health Volume 3 Issue 3/ October 2022/*.

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.

Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).

Najiyah, S. N. (2022). *Analisis Faktor Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Jelbuk Jember*. Politeknik Negeri Jember.

Nurhikmah, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.

Pabidang, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Dalam Sistem Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Dan Puskesmas Se-Kabupaten Pamekasan*. Universitas 17 Agustus 1945.

Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 1–6.

Paramitha, D. S., Kusumawati, N., Hidayat, R., Al Ashri, A., Tauhidah, N. I., Nurman, M., Rahayu, S. F., Ningsih, N. F., Amaliah, N., & Sinthania, D. (2021). *Nilai Esensial Dalam Praktik Keperawatan*. Penerbit Insania.

Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.

- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46–56.
- Rahayu, F. (2015). *Efek Mediasi Kepuasan Konsumen Dalam Hubungan Antara Service Quality (Carter) Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah)*. Universitas Widyatama.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54–62.
- Sulaiman, A., & Wibowo, U. B. (2016). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), 17–32.
- Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). The Relationship Between Service Quality And Patient Satisfaction At The Neurology Polyclinic Of Mohammad Natsir Hospital. *Journal Of Social Research*, 2(3), 949–966.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67–86.
- Utami, S., & Suriyani, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *Japb*, 3(2), 1125–1137.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
- Wahyuningsih, S., Syahidin, Y., & Gunawan, E. (2023). Perancangan Tata Kelola Penyimpanan Rekam Medis Di Klinik Prima Husada. *Infokes (Informasi Kesehatan)*, 7(1), 89–97.
- Wilda Yanti, Y. W. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Di Pt. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Luwu Kota Palopo*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- 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.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).
