

## Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

### *Level of Public Satisfaction with Performance Health services*

Rusda Ananda<sup>1\*</sup>, Risna Damayanti<sup>2</sup>, Rizky Maharja<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Keperawatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

---

#### Artikel info

---

##### Artikel history:

Received :27-05-2023

Revised :29-05-2023

Accepted :31-05-2023

#### Abstract

*Hospital as healthcare institution has the responsibility to provide quality services and meet the healthcare needs of the community. Quality healthcare services are essential for improving the overall health and well-being of the population. This study aimed to describe the level of public satisfaction with the performance of healthcare services in the hospital by assessing elements that include the provided service requirements, system, mechanisms, and procedures of service delivery, service completion time, cost/tariffs incurred, specifications of service types, the competence of both medical and non-medical personnel, behavior of staff when providing services, complaint handling mechanisms, suggestions, and feedback, as well as the availability of facilities and infrastructure. The research results indicated that the quality of hospital services falls under the category of less satisfactory, particularly in terms of the behavior of healthcare personnel. In improving the quality of services, priority should be given to the elements with the lowest scores for immediate improvement, while elements with high scores should be maintained at a minimum level.*

#### Abstrak

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan menilai unsur yang meliputi persyaratan pelayanan yang diberikan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif yang dikeluarkan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana baik medis maupun non medis, perilaku petugas ketika memberikan pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan rumah sakit berada pada kategori kurang baik khususnya pada unsur perilaku petugas kesehatan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, kemudian unsur yang memiliki nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

---

#### Keywords:

kepuasan;

kinerja;

pelayanan kesehatan.

---

#### Corresponden author:

Rusda Ananda, email: [rusdaananda@unsulbar.ac.id](mailto:rusdaananda@unsulbar.ac.id)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memberikan layanan kesehatan. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan diagnostik, pengobatan, dan perawatan medis. Sebagai pelayanan publik, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan masyarakat sehingga dibutuhkan peran yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja rumah sakit (Mallat *et al.*, 2021).

Pelayanan yang berkualitas membutuhkan kinerja sumber daya manusia yang baik (Asmi dan Haris, 2020). Kinerja merupakan tingkat keberhasilan atau *the degree of accomplishment* yang mengacu pada evaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi tujuan dan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup berbagai aspek yang menggambarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem kesehatan. Beberapa indikator yang umum digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas, keamanan, efektivitas, efisiensi, kepuasan pasien, kesetaraan, serta kontinuitas perawatan. Hal tersebut tertuang dalam berbagai regulasi dan kebijakan Pemerintah yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan di berbagai sektor termasuk pelayanan kesehatan (Adha dan Ibrahim, 2013).

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial menjamin adanya aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan. Aksesibilitas menunjukkan sejauh mana pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh populasi target, termasuk ketersediaan sarana dan tenaga kesehatan, jarak, biaya, dan waktu tunggu (Republik Indonesia, 2004). Untuk mencapai *Universal Health Coverage* dalam era jaminan kesehatan, salah satu elemen inti yang harus diperhatikan adalah akses pelayanan kesehatan yang adil dan bermutu bagi setiap warga. Dalam hal ini, setiap warga memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang bermutu dan dibutuhkan dengan biaya yang terjangkau (Yustina dan Budisarwo, 2020).

Hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Kemenkes, 2009). Sistem kesehatan harus memperhatikan efektif dan efisiensi dalam pemberian pelayanan. Efektivitas pelayanan menilai sejauh mana pelayanan kesehatan mencapai hasil yang diinginkan dalam pemulihan, penyembuhan, atau pengendalian penyakit. Sedangkan efisiensi mengukur sejauh mana sumber daya yang digunakan dalam pelayanan kesehatan, seperti tenaga kerja, peralatan, dan biaya, digunakan dengan efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan (Mangindara *et al.*, 2022).

Untuk dapat mempertahankan eksistensinya, rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Vigaretha dan Handayani, 2018). Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan pasien yang biasanya dibarengi dengan loyalitas pasien.

Hasil penelitian Hidajahningtyas *et al.* (2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut akan membentuk *word of mouth* dan mendatangkan pelanggan baru sehingga kontinuitas pelayanan akan tetap berjalan dalam bentuk perawatan kesehatan yang diberikan (Kuntoro dan Istiono, 2017).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditinjau dari unsur persyaratan, sistem mekanis dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan perbaikan pelayanan yang diberikan. Sebagai salah satu institusi pelayanan publik sektor kesehatan, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat agar dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Akbar, 2020).

Menurut Gerson (2014) manfaat dalam mengukur kepuasan masyarakat khususnya pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan yaitu membuat seseorang memiliki rasa keberhasilan dan prestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang optimal kepada pasien. Selain itu pengukuran kepuasan yang dilakukan juga dapat dijadikan sebagai dasar menentukan standar dari kinerja serta standar prestasi yang harus dicapai.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi instansi penyedia jasa layanan kesehatan karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, yang diberikan sama kepada semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Masitoh *et al.*, 2019). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mamuju Tengah.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik, yaitu metode yang memberikan gambaran atau deskripsi mengenai subjek yang diteliti dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian dilakukan pada Bulan April-Juni 2022 di Kabupaten Mamuju Tengah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner oleh subjek yang telah menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kab. Mamuju Tengah. Jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 117 orang dengan teknik *total sampling*.

Kuesioner penelitian menilai pendapat subjek terhadap pelayanan yang meliputi unsur persyaratan, sistem mekanis dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi subjek terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Pada skala *Likert*, subjek diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memiliki salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengolahan data terhadap survei kepuasan masyarakat ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini sebagai salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## HASIL

Data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi subjek untuk karakteristik jenis kelamin didominasi oleh perempuan (53,8%), kelompok umur dewasa dengan rentang usia 26-45 tahun (57,3%), tingkat pendidikan SMA (44,4%), dan memiliki jenis pekerjaan lainnya (54,7%). Pekerjaan lainnya yang dimaksud antara lain tenaga honorer, tenaga kontrak, buruh bangunan, buruh harian, online shop, tukang ojek, ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa, serta ada yang tidak/belum bekerja.

**Tabel 1. Karakteristik subjek (n=117)**

| <b>Karakteristik</b>      | <b>n</b>   | <b>%</b>     |
|---------------------------|------------|--------------|
| <b>Jenis Kelamin</b>      |            |              |
| Perempuan                 | 63         | 53,8         |
| Laki-laki                 | 54         | 46,2         |
| <b>Kelompok Umur</b>      |            |              |
| Remaja (12-25 tahun)      | 29         | 24,8         |
| Dewasa (26-45 tahun)      | 67         | 57,3         |
| Lansia (46-65 tahun)      | 16         | 13,7         |
| Manula (> 65 tahun)       | 5          | 4,3          |
| <b>Tingkat Pendidikan</b> |            |              |
| SD                        | 16         | 13,7         |
| SMP                       | 8          | 6,8          |
| SMA                       | 52         | 44,4         |
| S1                        | 40         | 34,2         |
| S2                        | 1          | 0,9          |
| <b>Pekerjaan</b>          |            |              |
| PNS/TNI/Polri             | 2          | 1,7          |
| Wiraswasta                | 23         | 19,7         |
| Pegawai Swasta/BUMN       | 7          | 6,0          |
| Petani                    | 21         | 17,9         |
| Lainnya                   | 64         | 54,7         |
| <b>Total</b>              | <b>117</b> | <b>100,0</b> |

*Sumber: Data primer, 2022*

Data selanjutnya menyajikan nilai rata-rata (NRR) dari setiap unsur pelayanan kesehatan di RSUD (Tabel 2). Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata seluruh pertanyaan di setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang sama yang telah ditetapkan yaitu 0,11 untuk 9 unsur sehingga menghasilkan NRR tertimbang. Adapun nilai interval (NI) merupakan gabungan NRR tertimbang seluruh unsur pelayanan. Untuk mendapatkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) maka nilai interval dikonversikan ( $NI \times 25$ ) untuk menilai mutu pelayanan dan mengkategorikan kinerja unit pelayanan. Berikut ini adalah hasil pengolahan data nilai rata-rata unsur pelayanan kesehatan di RSUD.

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, dari sembilan unsur yang menjadi indikator penilaian pada survei kepuasan masyarakat, unsur yang memiliki NRR tertinggi adalah waktu penyelesaian pelayanan. Sementara unsur yang memiliki NRR terendah diantara sembilan unsur tersebut adalah dari aspek perilaku pelaksana dalam hal ini terkait dengan kesopanan, keramahan, serta kesiapan petugas dalam melayani masyarakat.

**Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan kesehatan di RSUD**

| Unsur Pelayanan                               | NRR per Unsur | NRR Tertimbang |
|---|---------------|----------------|
| Persyaratan                                   | 2,96          | 0,33           |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur               | 2,91          | 0,32           |
| Waktu Penyelesaian                            | 3,03          | 0,33           |
| Biaya/Tarif                                   | 3,00          | 0,33           |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan            | 2,89          | 0,32           |
| Kompetensi Pelaksana                          | 2,98          | 0,33           |
| Perilaku Pelaksana                            | 2,04          | 0,22           |
| Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan      | 2,73          | 0,30           |
| Sarana dan Prasarana                          | 2,81          | 0,31           |
| <b>Nilai Interval (NI)</b>                    |               | <b>2,79</b>    |
| <b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b> |               | <b>69,69</b>   |

Sumber: Data primer, 2022

Nilai interval yang telah dikonversikan kemudian dikategorikan menjadi empat persepsi dimana nilai 25,00-64,99 berada pada kategori D dengan tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dipersepsikan tidak baik. Nilai 65,00-76,60 berada pada kategori C dengan tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dipersepsikan kurang baik. Nilai 76,61-88,30 berada pada kategori B dengan tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dipersepsikan baik. Nilai 88,31-100,00 berada pada kategori A dengan tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dipersepsikan sangat baik. Setelah nilai survei kepuasan masyarakat dikonversi, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD sebagai berikut.

**Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD**

| Bidang Pelayanan | Nilai Indeks Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kepuasan Masyarakat |
|------------------|------------------------|-----------|----------------|---------------------|
| RSUD             | 2.79                   | 69.69     | C              | Kurang Baik         |

Tabel 3 menunjukkan bahwa untuk bidang pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), mutu pelayanannya berada pada kategori “C” yang artinya “Kurang Baik”. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, kemudian unsur yang memiliki nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## PEMBAHASAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus mampu meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan kesehatan di masyarakat (Ridwan dan Saftarina, 2015). Persaingan yang terjadi di industri jasa kesehatan membuat rumah sakit harus mampu bersaing dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan kesehatan (Mongkaren, 2013). Saat ini konsep *costumer oriented* berorientasi pada pemenuhan kebutuhan konsumen, sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan pada pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan. Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% sehingga pelayanan kesehatan yang nilainya berada di bawah standar dianggap belum memberikan pelayanan yang maksimal (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik (Muzakir dan Gunawan, 2017). Hal tersebut dapat dilakukan dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien dan meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan atau yang yang membuat pasien kurang nyaman dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Unsur aksesibilitas, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit (Karyanto, 2015). Kelengkapan fasilitas pelayanan di rumah sakit juga menentukan tingkat kepuasan pasien seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi tempat parkir, ruang tunggu, ruang rawat inap yang nyaman serta kebersihan ruangan (Rusmiati *et al.*, 2018).

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan hasil dari produktivitas kerja petugas pelayanan. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi akan berdampak pada peningkatan kinerja. Motivasi kerja menjadi bagian yang penting dalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai alat untuk pencapaian tujuan atau sasaran yang ingin dicapai (Tanjung, 2019). Motivasi akan menciptakan kinerja karyawan yang tinggi dan secara terus menerus. Semakin optimal motivasi kerja dan kepuasan kerja yang diterima pegawai maka akan semakin tinggi komitmen kerjanya terhadap rumah sakit. Hal tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja (Silaban dan Andri, 2018).

Menurut Gerson (2014) tingkat kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik dan efisien. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan, pihak penyedia layanan harus mengidentifikasi faktor penyebabnya agar dapat dilakukan perbaikan sistem pada layanan kesehatan. Semakin baik pelayanan fasilitas yang yang tersedia, maka akan semakin besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan dan menciptakan loyalitas pasien. Sehingga dibutuhkan upaya peningkatan fasilitas yang lebih baik lagi untuk dapat memberikan rasa puas dan loyalitas pada pasien (Yesinda dan Murnisari, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (Engkus, 2019). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan (Sari, 2020). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Yesinda dan Murnisari (2018) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hasanah *et al.*, 2020). Hasil penelitian Ridwan dan Saftarina (2015) menyatakan kepuasan merupakan hasil perbandingan pelayanan didapat dan harapan pasien. Pelayanan yang sama memungkinkan menghasilkan kepuasan yang berbeda pada setiap pasien, begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila kinerja petugas pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang dipersepsikan dan diharapkan oleh pasien (Dewi *et al.*, 2020). Pegawai yang memiliki kesadaran tinggi dalam bekerja yang didasari oleh niat dan ibadah serta selalu berusaha meningkatkan kualitas pribadi, yang terbukti memiliki motivasi yang baik (Mulasari dan Suratman, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Hadi *et al.* (2019) menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan, motivasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kualitas pelayanan maupun terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan yang sangat baik dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai (Rondiah, 2017). Pegawai akan senantiasa memberikan kinerja terbaik agar pasien merasa aman dan nyaman ketika memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Motivasi yang kuat baik dari individu dapat mendorong pegawai untuk berperilaku kearah yang positif (Permadi, 2014). Ketika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasinya maka akan timbul kepercayaan dan loyalitas sehingga berpotensi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan

kembali di tempat yang sama. Kinerja yang baik dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur yang meliputi persyaratan pelayanan yang diberikan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif yang dikeluarkan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana baik medis maupun non medis, perilaku petugas ketika memberikan pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di RSUD.

### SIMPULAN DAN SARAN

Mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Kab. Mamuju Tengah berada pada kategori kurang baik. Unsur yang memiliki nilai indeks terendah adalah perilaku pelaksana dalam hal ini sikap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, petugas rumah sakit perlu membenahi perilaku dan memberikan suasana yang nyaman bagi pasien. Tindakan yang dapat dilakukan diantaranya bersikap ramah, senyum, melayani pasien sesuai antrian, tidak ada unsur diskriminasi dalam pemberian pelayanan, serta memberikan informasi yang jelas dan spesifik kepada pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adha F, Ibrahim, M. 2013. Loyalitas, kompetensi pegawai, dan kinerja pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. 2 (1): 103–109.
- Akbar MI. 2020. Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. 1 (4): 1–8.
- Asmi AS, Haris A. 2020. Analisis kinerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 9 (2): 953–959.
- Dewi NLH, Yudha NLGAN, Sugianto MA. 2020. Analisis kualitas pelayanan dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh ibu hamil peserta jaminan kesehatan nasional di dua klinik Kecamatan Denpasar Selatan. *Jurnal Kesehatan Terpadu*. 3 (2): 82–88.
- Engkus E. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*. 5 (2): 99–109.
- Gerson R. 2014. Mengukur kepuasan pasien. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hadi AH, Pongtulan Y, Gani I. 2019. Pengaruh motivasi dan kompetensi perawat terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*. 4(1).
- Hasanah N, Nuringwahyu S, Zunaida D. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap Klinik Global Sarana Medika). *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis*. 9 (2): 185–191.
- Hidajahningtyas N, Sularso RA, Suroso I. 2013. Pengaruh citra, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. 12 (1): 39–53.
- Karyanto, J. A. (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS non PBI di Puskesmas Kabupaten donggala. Universitas Hasanuddin.
- Kemendes [Kementerian Kesehatan]. 2009. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Kemendes RI.
- Kemendes [Kementerian Kesehatan]. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475. Jakarta: Kemendes RI.
- Kuntoro W, Istiono W. 2017. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2 (1): 140–147.

- Mallat A, Vrontis D, Thrassou A. 2021. Patient satisfaction in the context of public–private partnerships. *International Journal of Organizational Analysis*. 29 (6): 1395–1422.
- Mangindara, Rahmadani S, Devi S, Kes S. 2022. Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan. SIGI: Feniks Muda Sejahtera.
- Masitoh MR, Wibowo HA, Ikhsan K. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi mobile shopee. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*. 5 (1): 101–117.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 1 (4): 462–581.
- Mulasari H, Suratman B. 2021. Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 9 (1): 198–210.
- Muzakir M, Gunawan BI. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*. 2 (1): 30–44.
- Permadi, I. 2014. Pengaruh pelatihan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi. *E-Jurnal Ekonomi STIE PGRI Sukabumi*. 1(2).
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Ridwan I, Saftarina F. 2015. Pelayanan fasilitas kesehatan: faktor kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Majority*: 4 (9): 20–26.
- Rondiah S. 2017. Pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perspektif etika kerja Islam (RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung). [Disertasi]. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Rusmiati R, Abdullah R, Tamsah H. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *Journal of Management*, 1(3).
- Sari, IK. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 7 (1): 194–207.
- Silaban EJ, Andri S. 2018. Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen perawat (Kasus Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*: 5 (1): 1–11.
- Tanjung MSB. 2019. Pengaruh motivasi kerja paramedis terhadap kepuasan pasien dengan kompetensi paramedis sebagai variabel moderating rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Kota Padang. Center for Open Science.
- Vigaretha G, Handayani OWK. 2018. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Journal of Public Health Research and Development*. 2 (4): 543–552.
- Yesinda SI, Murnisari R. 2018. pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. 3 (2): 206–214.

Yustina EW, Budisarwo Y. 2020. Hukum jaminan kesehatan: sebuah telaah konsep negara kesejahteraan dalam pelaksanaan jaminan kesehatan. SCU Knowledge Media.