

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan

Muhammad Ridho¹, Sunarto^{2*}

¹Mahasiswa Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia

Artikel Penelitian

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kepuasan pasien; Dimensi
Kualitas pelayanan

Riwayat Artikel:

Dikirim: 5 November 2024
Diterima: 31 Januari 2025
Terbit: 31 Januari 2025

Korespondensi Penulis:

sunarto@uii.ac.id



Latar Belakang: Pada Profil RSUD Muntilan Tahun 2019, didapatkan bahwa beberapa pelayanan masih belum mencapai kepuasan pelanggan sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). Sehingga faktor-faktor alasan yang menyebabkan belum tercapainya kepuasan pelanggan di RSUD Muntilan menjadi sangat penting.

Tujuan Penelitian: untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Muntilan.

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah studi observasional deskriptif desain *cross-sectional* dengan teknik *non probability accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan RSUD Muntilan sudah sesuai dengan harapan pasien karena pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Kesimpulan: Pasien merasa puas dengan pelayanan di RSUD Muntilan berdasarkan lima dimensi yang diujikan

Abstract

Background: On the Profile of the Hospital Muntilan in 2019, it was found that some services still have not achieved customer satisfaction in accordance with the standards of the Minister of Health Regulation. So that the factors that cause customer satisfaction has not been achieved at the Muntilan Hospital becomes very important.

Research Objectives: to describe the level of patient satisfaction with services at the Muntilan Hospital.

Research Methods: This study is a descriptive observational cross-sectional with non-probability accidental sampling technique. This research was conducted in May 2022.

Results: Based on the results of this study indicate that the services of the Muntilan Hospital are in accordance with patient expectations because patients are satisfied with the services provided based on five dimensions of service quality.

Conclusion: Patients are satisfied with the services at Muntilan Hospital based on the five dimensions tested

Keywords: Patient satisfaction, Dimensions of quality service

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan adalah perasaan senang karena terpenuhinya keinginan. Kepuasan menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan⁽¹⁾. Keberhasilan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan kendala yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan⁽²⁾. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan dengan tujuan mencegah, menangani, dan mengobati penyakit yang diderita oleh individu yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi. Pelayanan kesehatan dikatakan baik ketika memenuhi kebutuhan dan permintaan kesehatan pengguna layanan kesehatan⁽³⁾.

Hasil penelitian Kurnia et al., 2017, menunjukkan bahwa 203 responden yang diteliti di RSUD Yogyakarta menilai pelayanan kesehatan yang diberikan lebih dominan dengan kategori kurang baik berdasarkan lima dimensi pada kepuasan pasien. Penelitian tersebut hanya mengambil dua jenis kategori yaitu kategori kurang baik dan kategori baik. Pada dimensi *tangibility*, hasil penelitian menyimpulkan kurang baik, terbukti dari Sebagian pasien dengan kualitas pelayanan lingkungan dan ruang tunggu yang belum nyaman. Pada dimensi *reliability*, responden menilai kurang baik karena pelayanan diberikan lambat, berbelit-belit, dan dokter yang datang tidak tepat waktu. Pada dimensi *responsiveness*, responden menilai kurang baik, penilaian tersebut disebabkan oleh petugas tidak cepat dalam merespon permintaan pasien. Pada dimensi *assurance*, responden menilai kurang baik karena responden banyak yang tidak mengetahui latar belakang pendidikan perawat yang menangani dan petugas yang belum mampu sepenuhnya memberikan kepercayaan pasien. Pada dimensi *empathy*, responden menilai kurang baik karena pasien masih belum puas dengan cara komunikasi pasien dan cara petugas menangani pasien⁽⁴⁾.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan adalah rumah sakit kelas C. Pada data profil RSUD Muntilan tahun 2019, terdapat data mengenai kepuasan pasien berdasarkan jenis pelayanan. Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) kepuasan pasien 82,09% target terpenuhi sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) sebesar 70%. Pada pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien 79,11% target belum memenuhi karena standar Permenkes 90%. Pada pelayanan rawat inap kepuasan pasien 80,40% target belum memenuhi standar Permenkes 90%⁽⁵⁾.

Berdasarkan data diatas, pelayanan rawat inap RSUD Muntilan masih belum memenuhi target Permenkes sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran dari kepuasan pasien terhadap pelayan di RSUD Muntilan. Penelitian ini bermanfaat untuk rumah sakit RSUD Muntilan karena dapat membantu manajemen rumah sakit untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit sehingga dapat meningkatkan pelayanan di RSUD Muntilan. Penelitian

ini akan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Muntilan berdasarkan survei yang dilakukan dengan memberikan kuesioner.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain rancangan penelitian observasional deskriptif dengan jenis penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Muntilan. Penelitian dilakukan di RSUD Muntilan yang berlangsung dari bulan April dan Mei 2022. Penelitian dilakukan dengan cara mewawancarai pasien atau dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disediakan.

Populasi Penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Muntilan pada bulan April dan Mei 2022. Kriteria Inklusi Penelitian yaitu, 1.) Pasien rawat inap di RSUD Muntilan dengan minimal 3 hari, 2.) Pasien usia minimal 18 tahun, 3.) Pasien dapat membaca dan menulis dalam bahasa Indonesia, dan 4.) Pasien dalam keadaan sadar. Kriteria eksklusi penelitian adalah pasien dengan perawatan penuh (*total care*) dan pasien yang dirawat di *Intensive Care Unit* atau *Intensive Cardiac Unit*.

Penelitian ini menggunakan rumus besar sampel penelitian deskriptif kategorik. Hal ini sesuai dengan beberapa karakteristik di RSUD Muntilan karena melihat dari nilai proporsi yang akan diteliti. Nilai proporsi yang digunakan adalah 0,5. Nilai tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan nilai besar sampel yang maksimal sehingga besar sampel yang didapatkan dapat menghasilkan penelitian yang lebih valid. Nilai presisi (d) adalah kesalahan penelitian yang masih bisa diterima dalam penelitian ini yaitu sebesar 10% dan nilai Z_{α} adalah nilai baku distribusi (1,96)⁽⁶⁾. Berdasarkan hasil perhitungan $n = (1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)) / 0,10^2 = 96,04$ orang, maka jumlah sampel minimal dibulatkan menjadi 96 orang. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *non probability accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah cara pengambilan sampel yang menggunakan waktu kejadian yang sama ketika bertemu dengan sampel yang sesuai dengan kriteria.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan kesehatan dan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dan kepuasan ditentukan berdasarkan kuesioner *service quality* (*servqual*). Instrument penelitian ini adalah kuesioner *servqual*. Kuesioner *servqual* dibagi menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Data yang telah terkumpul akan diolah oleh perangkat tersebut dan akan menampilkan tabel, grafik, distribusi frekuensi, dan statistik deskriptif. Analisis bivariat akan dilakukan dengan metode

non parametric rank Spearman rho. Penelitian ini telah lulus etik dan mendapatkan *ethical clearance* dari Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Nomor 7/Ka.Kom.Et/70/KE/IV/2022.

3. HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Muntilan. Terdapat empat ruang yang digunakan penelitian. Empat ruang tersebut adalah Ruang mawar, Ruang Anggrek, Ruang Flamboyan, dan Ruang Aster. Sampel yang digunakan berjumlah 101 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022. Terdapat 3 karakteristik responden yaitu karakteristik berdasarkan Pendidikan, Jenis kelamin, dan Usia. Usia dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua yaitu Dewasa muda dengan usia 18-45 tahun dan Dewasa tua untuk usia 45 tahun keatas. Jumlah dan persentase responden berdasarkan setiap karakteristik dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Sekolah	8	7.9
SD	39	38.6
SMP	14	13.9
SMA	33	32.7
Diploma	3	3
S1	4	4
Total	101	100

Dalam tabel 5, dapat dilihat bahwa jumlah responden memiliki berdasarkan Pendidikan terakhir yaitu kategori tidak sekolah sebanyak 8 orang dengan persentase 7.9%, SD sebanyak 39 orang dengan persentase 38.6%, SMP sebanyak 14 orang dengan persentase 13.9%, SMA sebanyak 33 orang dengan persentase 32.7%, Diploma sebanyak 3 orang dengan persentase 3%, dan S1 sebanyak 4 orang dengan persentase 4%. Total untuk keseluruhan responden adalah 101 orang.

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	58	57.4
Perempuan	43	42.6
Total	101	100

Dalam tabel 6, dapat dilihat bahwa jumlah responden memiliki berdasarkan Jenis Kelamin yaitu kategori laki-laki sebanyak 58 orang dengan persentase 57.4% dan Perempuan sebanyak 43 orang dengan persentase 42.6%.

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
Dewasa Muda	27	26.7
Dewasa Tua	74	73.3
Total	101	100

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat bahwa Jumlah responden untuk kategori dewasa muda (18-45 tahun) sebanyak 27 orang dengan persentase 26.7% dan dewasa tua (>45 tahun) sebanyak 74 orang dengan persentase 73.3%.

Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Data yang terkumpul kemudian diolah dalam bentuk tabel. Hasil data ditampilkan berdasarkan jawaban pasien sesuai dengan kuesioner dengan setiap pertanyaan atau item yang berikan. Setiap item memiliki lima jenis jawaban sesuai dengan skala *semantic differential*. Kotler (2014) menjelaskan kepuasan dapat diraih apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari harapan pelanggan. Kategori kepuasan responden dapat ditetapkan dengan skala range sesuai hasil presentasi. Berikut adalah skala persentase kepuasan responden dan hasil rekapitulasi kuesioner responden di RSUD Muntilan.

Tabel 12. Skala persentase kepuasan pasien

0%-20%	Tidak Puas
21%-40%	Kurang Puas
41%-60%	Cukup Puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat Puas

Tabel 13. Hasil rata-rata persentase variabel Kepuasan Pasien

Item	Rata-rata Persentase	Kategori
Tangibility	94.10	Sangat Puas
Responsiveness	97.07	Sangat Puas
Reliability	97.26	Sangat Puas
Assurance	97.72	Sangat Puas
Empathy	97.14	Sangat Puas
Total	96.65	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 13, 101 responden lebih dominan merasa sangat puas. Dalam lima dimensi mutu pelayanan Kesehatan, 101 responden memiliki rata-rata persentase 96.65% yang dimana sesuai dengan skala kepuasan diatas dapat dikatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh responden sudah memenuhi atau melebihi harapan responden.

Dalam variabel pelayanan kesehatan, lima dimensi juga ditentukan sesuai dengan penilaian responden pada pelayanan yang diberikan. Berikut adalah skala nilai persentase pelayanan Kesehatan dan hasil skor pasien pada variabel pelayanan kesehatan.

Tabel 14. Skala persentase kepuasan pasien

0%-20%	Tidak Baik
21%-40%	Kurang Baik
41%-60%	Cukup Baik
61%-80%	Baik
81%-100%	Sangat Baik

Tabel 15. Hasil skor responden variabel Pelayanan Kesehatan

Item	Rata-rata Persentase	Kategori
Tangibility	92.38	Sangat Baik
Responsiveness	93.12	Sangat Baik
Reliability	94.3	Sangat Baik
Assurance	95.14	Sangat Baik
Empathy	94.02	Sangat Baik
Total	93.79	Sangat Baik

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas untuk setiap item atau pertanyaan pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi yang diajukan. Total skor yang didapat untuk kelima dimensi adalah 93.79 dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Kesehatan yang tersedia di RSUD Muntilan sudah sangat baik.

Hasil Analisis Data Bivariat

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *rank spearman rho*. Metode *rank spearman rho* digunakan untuk melihat dua variabel memiliki hubungan atau korelasi satu sama lain. Metode *rank spearman rho* dapat diujikan melalui *software SPSS 25.0*. Berikut adalah hasil analisis nilai skor responden variabel kepuasan pasien dan variabel pelayanan Kesehatan.

Tabel 16. Hasil analisis hubungan kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan pada dimensi *tangible*

Spearman rho	Hasil
Koefisien korelasi	0,721
<i>p-value</i>	0.000
N	101

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa *p-value* <0.05 maka terdapat hubungan antara kedua variabel dan nilai koefisien korelasi 0,721 menunjukkan hubungan kuat dan positif.

Tabel 17. Hasil analisis hubungan kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan pada dimensi *responsiveness*

Spearman rho	Hasil
Koefisien korelasi	0,366
<i>p-value</i>	0.000
N	101

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa *p-value* <0.05 maka terdapat hubungan antara kedua variabel dan nilai koefisien korelasi 0,366 menunjukkan lemah dan positif.

Tabel 18. Hasil analisis hubungan kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan pada dimensi *reliability*

Spearman rho	Hasil
Koefisien korelasi	0,318
<i>p-value</i>	0.000
N	101

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa *p-value* <0.05 maka terdapat hubungan antara kedua variable dan nilai koefisien korelasi 0,318 menunjukkan lemah dan positif.

Tabel 19. Hasil analisis hubungan kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan pada dimensi *assurance*

Spearman rho	Hasil
Koefisien korelasi	0,293
<i>p-value</i>	0.000
N	101

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa *p-value* <0.05 maka terdapat hubungan antara kedua variabel dan nilai koefisien korelasi 0,293 menunjukkan lemah dan positif.

Tabel 20. Hasil analisis hubungan kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan pada dimensi *empathy*

Spearman rho	Hasil
Koefisien korelasi	0,339
<i>p-value</i>	0.000
N	101

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan bahwa *p-value* <0.05 maka terdapat hubungan antara kedua variabel dan nilai koefisien korelasi 0,339 menunjukkan lemah dan positif.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 101 responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini. 101 responden berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan merasa sangat puas untuk

setiap dimensi baik dalam variabel kepuasan pasien atau pelayanan kesehatan. Nilai total persentase yang diperoleh untuk variabel kepuasan pasien adalah 96.5% dengan kategori sangat puas dan variabel pelayanan Kesehatan sebesar 93.79% dengan kategori sangat baik. Hal itu didapatkan sesuai dengan hasil rekap penilaian responden pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Dalam dimensi *tangible*, keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapat. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Muntilan sudah memiliki peralatan yang mutakhir, lingkungan nyaman dan bersih, karyawan rumah sakit berpenampilan rapi, bersih, dan profesional, serta memiliki poli-poli sesuai dengan jasa yang disediakan^(7,12). Walaupun keseluruhan responden merasa puas terdapat satu responden mengeluhkan kamar mandi yang kurang bersih dan satu responden lainnya mengeluhkan kamar yang bising. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, responden mengeluhkan kamar bising disebabkan karena kamar yang berdekatan dengan jalur kendaraan. Tetapi banyaknya responden menyatakan puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* sudah sesuai dengan harapan responden.

Pada dimensi *responsiveness*, keseluruhan responden menilai puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti RSUD Muntilan telah memberikan pelayanan yang baik dalam kejelasan dan ketepatan komunikasi petugas medis dengan pasien, petugas medis mampu merespon permintaan pasien dengan cepat, petugas medis memperhatikan kebutuhan khusus pasien, dan petugas medis bersedia selalu dalam membantu pasien^(8,13). Beberapa responden dalam hasil wawancara menceritakan senang ketika berkomunikasi dengan petugas medis karena beberapa responden yang sudah pernah merasakan pelayanan RSUD Muntilan di waktu lampu mengungkapkan terdapat perbedaan yang diterima di waktu dulu dan waktu sekarang, dimana diceritakan pada pelayanan yang sekarang sudah jauh lebih baik dibandingkan dengan yang dulu termasuk dalam komunikasi petugas medis dengan pasien rumah sakit.

Dimensi *reliability* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, melayani pasien dengan profesional, dan memberikan informasi yang tepat sehingga dimensi *reliability* menggambarkan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit^(9,14). Hasil penelitian pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan. Keseluruhan responden merasa puas dalam dimensi *reliability* menunjukkan pelayanan RSUD Muntilan sudah baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji, petugas medis mampu diandalkan dalam menangani masalah pasien, petugas medis memberikan layanan secara benar, petugas medis memberikan informasi yang tepat, dan petugas medis dapat dipercaya.

Keseluruhan responden pada penelitian ini memberikan penilaian yang tinggi pada dimensi *assurance* atau jaminan. Hasil tersebut dapat dilihat analisis univariat diatas, dimana kedua variable mendapatkan nilai yang tinggi. Skor yang tinggi menandakan kepuasan yang pasien terhadap pelayanan dalam dimensi *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan RSUD Muntilan sudah sesuai dengan harapan responden. Dimensi *assurance* yang dinilai dalam penelitian ini adalah kepercayaan pasien terhadap petugas medis, kenyamanan dan keamanan dalam berinteraksi antara petugas medis dan pasien, sikap sopan dan ramah petugas medis, dan petugas medis berpengetahuan luas^(10,15). Semua cangkupan dimensi *assurance* tersebut mendapatkan nilai yang tinggi sehingga pelayanan RSUD Muntilan sudah sangat baik. Hal ini ditambah dengan pernyataan beberapa responden pada hasil wawancara yang mengungkapkan bahwa senang dan nyaman ketika mendapat pelayanan oleh petugas medis di RSUD Muntilan.

Dimensi *empathy* memberikan gambaran yang bagus dalam hasil penelitian ini. Seluruh responden penelitian memberikan nilai puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi *empathy* berkaitan dengan perlakuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, memahami kebutuhan pasien, kemampuan dalam memberikan bantuan, dan memberikan perhatian khusus kepada pasien secara individu^(11,16). Hasil nilai persentase diatas menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Muntilan sudah baik. Meskipun seluruh responden memberikan penilaian puas, terdapat satu responden yang mengeluhkan pelayanan tidak dimulai tepat waktu. Hal ini didapat pada hasil wawancara yang mengungkapkan bahwa pasien merasa menunggu cukup lama untuk sampai ke kamar rawat inap.

Berdasarkan profil RSUD Muntilan tahun 2019, pelayanan rawat inap masih belum mencapai standar Permenkes pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator pelayanan rawat inap yang masih belum memenuhi standar Permenkes seperti tempat tidur dengan pengaman, kamar mandi dengan pengaman pegangan tangan, jam *visit* dokter spesialis, tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian, dan pasien rawat inap yang ditangani dengan strategi *Directly observed treatment, short-course* (DOTS)⁽⁵⁾. Dalam penelitian ini, indikator-indikator tersebut sudah mendapatkan kepuasan pasien seperti lingkungan bersih dan nyaman, alat-alat yang mutakhir dalam dimensi *tangible*, petugas medis memberikan pelayanan sesuai janji, memberikan layanan secara benar sehingga tidak terdapat koreksi kemudian dalam dimensi *reliability*, dan pelayanan Kesehatan dimulai tepat waktu pada dimensi *empathy*. Keseluruhan indikator tersebut mendapatkan nilai yang tinggi pada penelitian ini.

5. SIMPULAN

Dari hasil Penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan di RSUD Muntilan berdasarkan lima dimensi yang diujikan.

Saran

Hasil penelitian didapatkan seluruh responden merasa puas, tetapi terdapat berapa responden yang mengeluhkan kamar mandi yang kurang bersih dan bising, dan satu responden lainnya juga mengeluhkan pelayanan tidak tepat waktu sehingga pihak rumah sakit dapat meningkatkan kebersihan di setiap kamar mandi, menjaga ketenangan di setiap kamar terutama kamar yang berdekatan dengan jalur kendaraan, dan melakukan pelayanan tepat dengan waktu.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dari masing-masing penulis, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Fakultas Kedokteran UII, RSUD Muntilan Kabupaten Magelang yang telah memberi arahan, dukungan serta fasilitas dari berbagai pihak yang telah membantu penelitian ini secara langsung dan tidak langsung

DAFTAR PUSTAKA

1. Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
2. Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
3. Rivaldi, M. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. *UMI Medical Journal*, 4(1), 12–30. <https://doi.org/10.33096/umj.v4i1.48>
4. Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>
5. dr. YULIANTO PRABOWO, Mk. (2019). KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2019 Bermutu dalam Bekerja , Amanah dalam Melayani. 0293.
6. Dahlan, Sopiudin M. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika

7. Adhytyo, Rizk, D., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
8. Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), 31-40.
9. Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
10. Zainafree, I., & Respati, S. A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *VISI KES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1).
11. Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
12. Sondari, A., & Raharjo, B. B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(1), 15-21.
13. Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1-8.
14. 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.
15. Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
16. Saputro, Agung Dwi, S. K. M. Ibnu Mardiyoko, and Anisa Catur Wijayanti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.