

***ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH ADMINISTRATIVE SERVICES AT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG HOSPITAL***

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG**

**Eka Revikasari<sup>1</sup>, Sani Fitriyani<sup>2</sup>**

Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia<sup>1,2</sup>

[revikasari21@gmail.com](mailto:revikasari21@gmail.com)<sup>1</sup>, [sanybeii90@gmail.com](mailto:sanybeii90@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determine patient satisfaction with administrative services at the Bhayangkara Sartika Asih Hospital, Bandung City. This research method uses a quantitative type of research with a descriptive approach. The research location that will be studied is this research was conducted at Bhayangkara Level II Sartika Asih Hospital Bandung Jl. H. Waasid No. 1 Bandung. The population was taken from RSU inpatients with a total of 100 patients. Data collection efforts were carried out using Purposive Sampling techniques. Then data collection was carried out using observation, interview and questionnaire techniques. The results of the researcher's observations show that the administrative services at Bhayangkara Level II Sartika Asih Bandung Hospital include hospital facilities and the types of services that exist up to the current organizational structure. The results of a questionnaire conducted by researchers on 100 patients with similar question instruments regarding patient satisfaction with administrative services at Bhayangkara Level II Sartika Asih Bandung Hospital, the level of patient satisfaction is very satisfied with an average of 86.6% in terms of comfort (Tangible), level of satisfaction patients are very satisfied with an average number of 86.8% in terms of assurance (Assurance), the level of patient satisfaction is very satisfied with an average number of 87.5% in terms of reliability (Reability), the level of patient satisfaction is very satisfied with an average number of 82, 3% in terms of Empathy and the level of patient satisfaction is very satisfied with an average of 81.8% in terms of Responsiveness*

**Keywords:** Administration, Services, Hospital

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung Jl. H. Waasid No. 1 Bandung. Populasi diambil dari pasien rawat inap RSU dengan sampel sebanyak 100 pasien. Upaya pengambilan data dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Kemudian pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan angket. Hasil observasi peneliti menunjukkan administrasi pelayanan RS Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung meliputi fasilitas rumah sakit, dan jenis-jenis pelayanan yang ada hingga struktur organisasinya sekarang. Hasil angket yang dilakukan peneliti kepada 100 orang pasien dengan instrument pertanyaan yang serupa mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi RS Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,6% dari segi kenyamanan (Tangible), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,8% dari segi jaminan (Assurance), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 87,5% dari segi kehandalan (Reability), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 82,3% dari segi Empati (Empaty) dan tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 81,8% dari segi Daya Tanggap (Resposiveness).

**Kata Kunci:** Administrasi, Pelayanan, Rumah Sakit

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang dapat membentuk kepuasan pada setiap pasien dan dilaksanakan dengan standar dan kode etik yang ditetapkan disebut sebagai kualitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan menurut Ahsari Putra (2020) merupakan komponen penting. Dalam bidang pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien langsung puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan

yang diberikan pelanggan atau pengguna jasa terhadap setiap layanan yang diberikan. Kepuasan pasien atau pelanggan dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Daulay, 2024) (Putra, 2020).

Kepuasan pasien sangat berpengaruh dan sangat berpotensi menunjukkan kualitas layanan kesehatan (Herwanda, 2020). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat membuat setiap pasien puas. Maksimal sempurna tingkat kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan kesehatan yang lebih baik, tetapi layanan yang lebih baik belum tentu dapat memuaskan pasien. Pasien biasanya tidak memiliki keahlian teknis, jadi mereka menilai layanan berdasarkan aspek nonteknis atau interaksi interpersonal dan kenyamanan (Harianto, 2015).

Faktor kepuasan pasien harus diprioritaskan. Meskipun petugas sudah mematuhi standar operasional prosedur dengan baik, perbedaan dimensi sering membuat pasien kecewa. sebagai penyedia layanan berbagai macam pelayanan bagi konsumen karena tujuan utama perusahaan adalah kepuasan konsumen. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, pihak Rumah Sakit, dokter, dan perawat, baik medis maupun non medis, sangat menentukan bagaimana pasien melihat layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes, 2016) (Azwar, 2010).

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan rumah sakit. Oleh karena itu perlu diadakannya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan-perbaikan pelayanan untuk terus menunjang kebutuhan dan kepuasan mereka terhadap rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan kepuasan pasien harus mencapai 90% ke atas (Kemenkes RI, 2008). Menurut indikator kinerja rumah sakit Depkes RI tahun 2016, kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI., 2019). Disisi lain pasien juga berhak mendapatkan pelayanan maksimal dari rumah sakit seperti dalam undang-undang republik indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal lima sudah dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang sesuai harapan mereka untuk meningkatkan sebuah keinginan dalam menjaga kesehatan dan merasakan kepuasan atas pelayanan (Ulumiyah, 2018). Tingkat kepuasan pasien berbanding lurus dengan mutu pelayanan rumah sakit yang diberikan. Semakin baik pelayan suatu rumah sakit maka semakin bagus juga Tingkat kepuasan pasien terhadapnya. Sebaliknya kurangnya mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan turun juga Tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut (Aminatuzzahroh, 2015) (Chairman, 2010).

Indeks kepuasan pasien adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pemberian kuisioner kepada pasien dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara

harapan dengan kebutuhannya (KepMenPan, 2004).

**Tabel 1. Indeks Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi Pelanggan	Nilai Interval Konversi Indeks Pelayanan Pasien	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25 – 43,75	D	BURUK
2	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Indeks kepuasan pasien adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pemberian kuisioner kepada pasien dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya (KepMenPan, 2004).

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, tahap awal dalam mendeteksi dan mengetahui tingkat kepuasan pasien pada suatu rumah sakit adalah dengan melakukan observasi dan survey secara rinci terkait kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Irmawati, 2017). Seperti yang dilakukan oleh peneliti pada rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih kota Bandung. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan administrasi. Maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih kota Bandung.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Maret – 30 April 2024. Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung Jl. H. Waasid No. 1 Bandung

dengan sampel sebanyak 100 pasien. Upaya pengambilan data dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* atau pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018)(Sugianingsih, 2020). Kemudian pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan angket.

Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan angket dengan tujuan penelitian mengenai Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan observasi pada pasien Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung dengan melihat dan mengamati administrasi pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung meliputi fasilitas dan jenis pelayanan rumah sakit hingga struktur organisasi yang berlaku sekarang. Kemudian penelitian dilanjutkan dengan melakukan wawancara (*interview*) dan penyebaran angket pada pasien yang menjadi sampel penelitian.

Terhadap data yang terkumpul dilakukan koding, editing, tabulasi, dan penetapan skor selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan, data dianalisa menggunakan Importance performance analysis (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan (Umar Husein, 2008). Adapun rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{\% Yi} \times 100$$

Ket :

Tki = tingkat kesesuaian responden  
Xi = skor penelitian terhadap pelayanan yang telah diterima  
Yi = skor penilaian kepentingan / harapan pelanggan

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Hasil

Berdasarkan tujuan penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi rumah sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih Bandung didapatkan hasil sebagai berikut:

#### Deskripsi Data Responden

##### a) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	%
Laki-Laki	52	52,0
Perempuan	48	48,0
Total	100	100%

Dari tabel diatas terlihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan jumlah terbanyak adalah laki-laki sebanyak 52 orang (52,0%) dan perempuan 48 orang (48,0%)

##### b) Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Orang	%
Dibawah 30 Tahun	45	45,0
30-65 Tahun	55	55,0
Total	100	100%

Dari tabel diatas terlihat karakteristik responden berdasarkan umur dan jumlah terbanyak adalah usia 30-65 Tahun sebanyak 55 orang (55,0%) dan dibawah 30 Tahun sebanyak 45 orang (45%)

##### c) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Orang	%
Dibawah SMA	55	55,0
SMA-S2	45	45,0
Total	100	100%

Dari tabel diatas terlihat karakteristik responden berdasarkan pendidikan dan jumlah terbanyak adalah Pendidikan dibawah SMA sebanyak 55 orang (55,0%) dan SMA-S2 sebanyak 45 orang (45%)

#### 1. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien

Pasien Hasil penelitian Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan administrasi rumah sakit Bhayangkara sartika asih berdasarkan dari kenyamanan (Tangible), Jaminan (Assurance), kehandalan (Reability), Empati (Empaty) dan daya tanggap (Resposiveness) sebagai berikut :

Kepuasan Pasien Berdasarkan	Mean		%
	Tingkat Harapan	Penilaian Kenyataan	
Kenyaman	494,2	428,2	86,6
Jaminan	495	430	86,8
Kehandalan	496,6	435	87,5
Empati	491,6	404,6	82,3
Daya Tanggap	489	400,3	81,8

Dari tabel di atas dapat dilihat tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,6% dari segi kenyamanan (Tangible), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,8% dari segi jaminan (Assurance), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 87,5% dari segi kehandalan (Reability), tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah ratarata 82,3% dari segi Empati (Empaty) dan tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 81,8% dari segi Daya Tanggap (Resposiveness).

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien dari segi kenyamanan (Tangible) pada rumah sakit Bhayangkara sartika asih

Dalam hasil penelitian mengenai kepuasan pasien dari segi kenyamanan sebesar 86,8% atau memiliki kriteria sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit Bhayangkara sartika asih

Penelitian ini sejalan dengan penelitian wahyu kuntoro yang menyebutkan bahwa Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, pada dimensi tangibles, sebagian besar responden menyatakan puas (59%). Sebanyak 39% responden menyatakan sangat puas dan 2% responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien puas terhadap dimensi tangibles (Wahyu Kuntoro, 2017)

## **2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan jaminan (Assurance) Pelayanan yang Diberikan Petugas Kepada Pasien**

Dalam hasil penelitian mengenai kepuasan pasien dari segi jaminan sebesar 86,6% atau memiliki kriteria sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit Bhayangkara sartaika asih

Hasil Penelitian Ini sejalan dengan Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian L Maulina tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” yang hasilnya terdapat hubungan antara faktor responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien di unit rawat inap di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan p-value  $0,000 < \alpha (0,05)$ [17]. Pada kenyataannya, meskipun lebih banyak pasien yang merasa puas dengan responsiveness pelayanan yang telah dilakukan di rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain masih ada keluhan pasien pada kotak saran yang disediakan. Hal ini sebagai pemicu bagi petugas untuk melakukan

perbaikan dalam responsiveness pelayanan yang dilakukan pada pasien khususnya di unit rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain (Maulina:2019)

## **3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kehandalan (Reability) Petugas Dalam Melayani Pasien**

Dalam hasil penelitian mengenai kepuasan pasien dari segi kehandalan sebesar 87,5% atau memiliki kriteria sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit Bhayangkara sartaika asih

Menurut (Etlidawati & Handayani, 2017) bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal yang diselenggarakan oleh rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien yang diukur dari kepuasan pasien (Alamri, 2015). Berbeda dengan hasil penelitian (Alamri, 2015) bahwa terdapat hubungan bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS. Peningkatan jumlah pasien di era Jaminan Kesehatan Nasional di puskesmas harus diikuti peningkatan pelayanan yang maksimal serta ditunjang dengan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan agar didapatkan masukan untuk program berkelanjutan (Nurcahyo & Sumarni, 2015). Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS (Burhanuddin et al., 2016).

## **4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Empati (Empaty) Petugas Dalam Melayani Pasien**

Dalam hasil penelitian mengenai kepuasan pasien dari segi empati sebesar 82,3% atau memiliki kriteria sangat puas

terhadap pelayanan rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas dari faktor empati. Hal ini tergambar dari hubungan antarpetugas dan pasien yang baik karena biasanya pasien yang datang ke rumah sakit berulang. Hal ini merupakan kemampuan seseorang dalam berbagai perasaan dan mengerti emosi orang lain (Peter, 1990). Adakalanya terjadi keterlambatan dalam mengeluarkan hasil karena kendala sarana yang ada

Secara teori, empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien, meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Nursalam, 2014). Pada pelayanan asuhan keperawatan aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. Selain itu sikap dan perilaku petugas rumah sakit yang meliputi petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien akan dapat menimbulkan ketidakpuasan

#### **5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas Kepada Pasien**

Dalam hasil penelitian mengenai kepuasan pasien dari segi daya tanggap sebesar 81,8% atau memiliki kriteria sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit Bhayangkara Sartika Asih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

Kevin Efendi. Penilaian pada dimensi mutu pelayanan kedua, yaitu ketanggapan (responsiveness) memberikan nilai dalam rentang 186-188 atau 81,57%-82,45%. Sebagian besar responden juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari segi ketanggapan dan pelayanan yang diberikan. Penilaian pada dimensi (Kevin; 2020)

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:\

1. Tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,6% dari segi kenyamanan (Tangible), Kepuasan pasien terkait kenyamanan biasanya bergantung pada beberapa faktor utama: kualitas interaksi dengan staf medis, kebersihan fasilitas, serta kenyamanan lingkungan dan peralatan medis. Pengalaman pasien sering kali meningkat dengan adanya perhatian terhadap detail-detail ini, yang pada akhirnya berkontribusi pada persepsi positif terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan.
2. Tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 86,8% dari segi jaminan (Assurance), kepuasan pasien terhadap jaminan kesehatan ditentukan oleh seberapa baik jaminan tersebut memenuhi kebutuhan mereka dan bagaimana efisien serta adil proses layanan dan administrasinya.
3. Tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 87,5% dari segi kehandalan (Reability), Secara keseluruhan, pasien merasa puas jika mereka merasa perawatan yang diterima dapat diandalkan dan memenuhi standar tinggi dalam kualitas dan kecepatan.

4. Tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 82,3% dari segi Empati (Empaty). empati adalah elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan hasil perawatan medis secara umum.
5. Tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan jumlah rata-rata 81,8% dari segi Daya Tanggap (Resposiveness). \daya tanggap adalah faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien, mempengaruhi pengalaman mereka secara keseluruhan dan hasil perawatan.

#### SARAN

1. Prosedur administrasi yang efisien berkontribusi besar terhadap kenyamanan pasien. Pengurangan waktu tunggu dan penyederhanaan proses administrasi dapat meningkatkan pengalaman pasien.
2. Memberikan pelatihan reguler kepada staf medis dan administrasi mengenai pentingnya jaminan kualitas dan standar pelayanan. Pastikan mereka memahami dan menerapkan protokol dengan baik.
3. Optimalkan jadwal layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.
4. Kembangkan komunikasi yang jelas dan penuh perhatian dengan pasien. Pastikan bahwa pasien merasa didengarkan dan dipahami, serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan tersebut
5. Gunakan teknologi untuk memfasilitasi respons yang lebih cepat, seperti sistem manajemen antrian digital, aplikasi untuk permintaan layanan, atau perangkat komunikasi yang mempermudah interaksi antara pasien dan staf.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A. M. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON*, 4(4).
- Aminatuzzahroh. (2015). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Universitas Negeri Semarang*, 1–16.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Burhanuddin, N., Akk, B., & Masyarakat, K. (2016). Relationship between Health Service Quality and Patients' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkm*, 12(1), 41–46. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
- Chairman. (2010). *costumer loyalty*. Erlangga.
- Daulay. (2024). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/55602%0D>
- Etlidawati, E., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Medisains*, 15(3), 142–147.
- Harianto, N. K. S. (2015). Kepuasan Pasien Terhadap Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 2(1), 12–21.

- Herwanda. (2020). Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah. *Cakradonya Dent*, 9(1), 16–25.
- Irmawati. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5, 97–188.
- Kemkes, R. . (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Kemkes RI, K. K. R. I. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kepmenpan No 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kevin Efendi (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019, *Jurnal Kesehatan*
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Putra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. *Ekon Dan Bisnis*, 1(1), 16.
- Sugianingsih, A. (2020). ANALISIS MODEL PROBLEM BASED LEARNING UNTUK MENINGKATKAN KEBERHASILAN BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN KIMIA. *Arfak Chem: Chemistry Education Journal*.  
<http://www.journalfkipunipa.org/index.php/accej/article/view/294>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 5.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Wahyu Kuntoro (2017) .Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta *Jurnal Kesehatan Vokasional*