

Original Article\*)

**Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2021***(Overview of Service Quality on Outpatient Patient Satisfaction at the Jakarta Drug Addiction Hospital in 2021)***Hendrawan Iman Abadi Gulo<sup>1</sup>**<sup>1</sup>*Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*

Email correspondent: hendragulo02@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** Service quality is a performance indicator for health service providers such as hospitals. The Jakarta Drug Addiction Hospital is the only government hospital that specializes in substance-related disorders, with the most common problem being too many patients. To describe the quality of service on outpatient satisfaction at the Jakarta Drug Addiction Hospital.

**Methods:** This study was a quantitative study using a descriptive design. The number of 97 respondents was based on the Slovin formula which was carried out in January 2022. Data collection used a questionnaire about the service quality at Jakarta Drug Addiction Hospital.

**Results:** This study showed that the quality-of-service Jakarta Drug Addiction Hospital which consists of reliability, responsiveness, assurance, attention, and appearance, the majority of respondents (> 50) chose well. Analyzed using multiple linear regression there was a significant effect between service quality (reliability  $p = 0,000$ ; responsiveness  $p = 0,000$ ; assurance  $p = 0,000$ ; attention  $p = 0,000$ ; and performance  $p = 0,002$ ) and patient satisfaction.

**Discussion:** The quality of service affects the satisfaction of outpatients at the Jakarta Drug Addiction Hospital. Hospitals are expected to improve quality services by fulfilling the number of employees and the care provided according to patient needs.

**Keywords:** patient satisfaction, service quality

**Artikel**

Disubmit (Received) : 21 July 2022  
Diterima (Accepted) : 18 October 2022  
Diterbitkan (Published) : 20 October 2022

**Copyright: © 2022 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Rumah Sakit ialah tempat untuk memeriksakan serta memberikan pelayanan perihal kesehatan untuk semua orang, entah itu meliputi rawat inap, unit gawat darurat ataupun rawat jalan, terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu jika dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya mengikuti kode etik dan standar yang telah ditetapkan.<sup>1</sup> Kualitas jasa atau pelayanan merupakan upaya yang tujuannya guna memberikan pelayanan yang memuaskan bagi orang yang memerlukan pengobatan bisa menerima saran serta masukan yang mudah dimengerti supaya memiliki semangat untuk sembuh.<sup>2</sup> Pandangan mengenai kualitas yang bagus dinilai dari komentar serta perasaan yang dirasakan pasien sebagai konsumen atau penerima manfaat jasa yang disediakan oleh instansi tertentu. Sangat perlu teruntuk Rumah Sakit supaya menjaga serta lebih memperbaiki mutu pelayanannya, karena rasa puas yang dirasakan pasien merupakan konstruksi penting yang mengintervensi dampak kualitas layanan yang dirasakan pada perilaku dan berbagai hasil lainnya.<sup>3</sup>

Kepuasan pasien adalah keadaan pikiran pasien setelah menerima jasa yang menggambarkan seberapa besar pasien menyukai atau tidak menyukai layanan setelah mengalaminya<sup>4</sup> Kepuasan pasien sangat mempengaruhi hasil dari praktek pengobatan serta membantu meningkatkan citra rumah sakit yang pada akhirnya membantu Rumah Sakit untuk terus mengevaluasi diri menjadi lebih baik, kepuasan pasien juga mendorong hasil positif misalnya tingkat perawatan atau pengobatan pasien yang lebih tinggi, pertukaran verbal yang positif dan keuntungan yang lebih tinggi.<sup>5</sup> Adapun beberapa masalah yang sering diungkapkan akibat ketidakpuasan pasien yang berkaitan dengan tingkah, raut wajah serta perkataan pegawai, diantaranya seperti tidak tepat waktu perawat atau dokter dalam memberikan pelayanan, sulitnya menjumpai pegawai, kata-kata serta perlakuannya kurang menyenangkan, proses masuknya yang lama, serta pegawainya yang tidak disiplin dan juga jorok<sup>6</sup> hal ini tentunya sangat berpengaruh pada penilaian pasien perihal bagusnya pelayanan di Rumah Sakit terutama di bagian pelayanan rawat jalan merupakan bentuk pelayanan dari sekian banyak pelayanan Rumah Sakit yang sangat membutuhkan aspek penilaian yang memiliki kualitas dimana saling berhubungan, berjalan terpadu untuk menentukan faktor mutu pelayanan dan citra Rumah Sakit di mata masyarakat.<sup>1</sup> Penelitian yang dilakukan oleh<sup>7</sup> mengatakan bahwa biasanya orang yang berkunjung di poli ataupun orang yang melaksanakan rawat jalan terjadi kenaikan pada tahun 2015 sampai dengan 2018 tapi peningkatannya tidak drastis, berbanding terbalik dengan pelayanan yang lainnya yang cenderung turun dari tahun ke tahun.

Masalah lainnya yang sering ditemukan adalah kasus antrian panjang yang membuat pasien harus menunggu lama untuk dilayani. Pengalaman peneliti pada saat magang, dimana peneliti berpartisipasi dalam melakukan pelayanan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen atau pasien di kasir Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Peneliti menerima pembayaran pasien atau keluarga pasien dengan mengecek billing depo SIMRS menyesuaikan nama pasien dan jumlah yang harus dibayarkan oleh pasien. Pada proses pembayaran di kasir di layani oleh dua orang yang bertugas, hal tersebut mengakibatkan proses pembayaran terjadi antrian panjang. Berdasarkan hasil pra-riset peneliti pada saat magang, didapatkan adanya masalah antrian akibat proses administrasi yang lambat serta tidak seimbang jumlah pegawai di bagian administrasi dengan jumlah pasien yang datang<sup>8</sup> di bagian pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta.

Setiawan (2011) dalam penelitian yang dilakukan oleh<sup>1</sup> mengutip penelitian parasuraman yang mengatakan bahwa layanan di buat berlandaskan lima prinsip *service quality* yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan penampilan, lima dimensi inilah yang mampu memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Peneliti<sup>9</sup> juga mengatakan bahwasanya bagus atau buruknya pelayanan memiliki keterkaitan yang vital pada kepuasan pasien, maka berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melaksanakan penelitian masalah dampak kualitas pelayanan pada kepuasan pasien rawat jalan yang berjudul “*Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta 2021.*”

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini memakai jenis deskriptif dengan metode kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer dengan kuesioner yang langsung diisi responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Pada tahap persiapan penelitian diawali dengan mengurus perizinan surat penelitian untuk studi pendahuluan atau penelitian di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta tahun 2021. Pada tahapan pelaksanaan penelitian, teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan kuesioner yang langsung diisi oleh responden. Responden dapat langsung mengisi kuesioner seperti data identitas responden dan data mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya yaitu melakukan pengkodean pada microsoft excel kemudian dilakukan pengolahan data memakai Statistical Product and Service Solution atau SPSS. Tahapan akhir penelitian yaitu melakukan analisis data berdasarkan permasalahan yang ditemukan bertujuan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta di unit Rawat Jalan yang berlokasi di Jalan Lapangan Tembak No. 75 Cibubur, RT 12 RW 02, Ciracas, Jakarta Timur 13720 pada bulan Januari 2022.

Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat yang terdaftar sebagai pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Maka dalam penelitian ini yang dimaksud adalah populasi dari 3,348 pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Kriteria inklusi pada pemilihan sampel yaitu pasien umur < 55 tahun, pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang terdaftar di rekam medik Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta dari tahun 2021, responden menggunakan bahasa indonesia dan pasien mengisi semua poin kuesioner hingga selesai, sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien gangguan jiwa/mental, pasien rawat inap di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta dan pasien tidak bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan

maka,

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)} \quad n = \frac{3,348}{1 + 3,348 (0,1^2)} \quad n = \frac{3,348}{1 + 3,348 (0,01)}$$

$$n = \frac{3,348}{34,48} \quad n = 97,09$$

Jadi jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah 97,09 responden dibulatkan menjadi 97 responden. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Menurut<sup>10</sup> instrumen penelitian ialah alat ukur yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan mendapatkan hasil yang lebih baik. Analisis data dimulai dengan memeriksa kembali dan mengoreksi hasil kuesioner yang sudah diisi oleh responden. Data-data di proses dengan pemberian angka pada data yang terdiri atas beberapa kategori. Data hasil dari masing-masing responden yang dimasukkan ke dalam perangkat lunak komputer dengan menggunakan SPSS.

### Hasil Penelitian

**Tabel 1.** Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Variabel Penelitian	Koefisien	t	Sig	Simpulan
Kehandalan	0,565	7,962	0,000	Signifikan
Ketanggapan	0,462	8,615	0,000	Signifikan
Jaminan	0,204	4,450	0,000	Signifikan
Perhatian	0,707	9,467	0,000	Signifikan
Penampilan	0,202	3,113	0,002	Signifikan
F		969,518		
Sig		0,000		
R <sup>2</sup>		0,982		

Berdasarkan pada tabel diatas memperlihatkan seberapa jauh dampak dari satu variabel penjelas/independen secara parsial saat menjelaskan variasi variabel dependen. Secara kesemuannya bisa ditarik kesimpulan bahwasanya: a) Hipotesis 1 menerangkan bahwasanya dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil analisis regresi memperlihatkan nilai t hitung untuk variabel kehandalan 7,962 dengan nilai signifikan 0,000, sebab nilai t hitung lebih banyak dari pada t tabel dan nilai kurang sedikit dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis tersebut diterima, b) Hipotesis 2 menerangkan bahwasanya variabel dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil analisis regresi memperlihatkan poin t hitung untuk variabel ketanggapan 8,615 dengan nilai signifikan 0,000, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasannya hipotesis tersebut diterima, c) Hipotesis 3 menerangkan bahwasanya variabel dimensi jaminan (*assurance*) memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil analisis regresi memperlihatkan poin t hitung untuk variabel jaminan 4,450 dengan nilai signifikan 0,000, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis tersebut diterima, d) Hipotesis 4 menerangkan bahwasanya variabel dimensi perhatian (*empathy*) memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil analisis regresi memperlihatkan poin t hitung untuk variabel perhatian 9,467 dengan nilai signifikan 0,000, sebab nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis tersebut diterima, e) Hipotesis 5 menerangkan bahwasanya variabel dimensi penampilan (*tangibles*) memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil analisis regresi memperlihatkan poin t hitung untuk variabel penampilan 3,113 dengan nilai signifikan 0,002, sebab nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis tersebut diterima.

## Pembahasan

### Gambaran Kualitas Pelayanan Meliputi Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berlandaskan hasil analisis regresi, bisa diketahui bahwasanya dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh secara parsial pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Hasil ini memperlihatkan hipotesis satu diterima, yang berarti bahwa dimensi kehandalan

memiliki dampak bagus yang signifikan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menerangkan bahwasanya variabel kehandalan (*reliability*) memiliki dampak bagus pada kepuasan konsumen. Kehandalan ialah faktor paling dominan yang sanggup memberikan pengaruh pelanggan. Ketika memberikan pelayanan perlu diketahui bahwasanya penyembuhan penyakit pasien tidak hanya bergantung pada obat.

Melainkan juga pelayanan yang telah diberikan oleh para perawat dan juga pegawai yang bertugas di Rumah Sakit.<sup>11</sup> Mayoritas jawaban responden dalam dimensi *reliability* menerangkan bahwasanya petugas dari Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta mayoritas menguasai pekerjaannya. Apabila para pegawai memiliki kesanggupan mengenai Rumah Sakit, memahami semua tentang cara kerjanya serta yang lebih diperlukan ialah petugas yang memiliki kesanggupan interpersonal; serta berkomunikasi yang bagus supaya pasien bisa merasa senang dan juga puas atas layanan yang diterimanya.<sup>12</sup>

### **Gambaran Kualitas Pelayanan Meliputi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berlandaskan hasil analisis regresi, bisa diketahui bahwasanya dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berdampak secara parsial pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Hasil ini memperlihatkan hipotesis dua diterima, yang berarti bahwa dimensi ketanggapan berdampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menerangkan bahwasanya ketanggapan (*responsiveness*) memiliki keterkaitan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Ketanggapan memiliki dan signifikan pada kepuasan pasien. Jika pasien memberikan persepsi yang bagus, berarti pasien tersebut merasa puas pada pelayanan yang telah diterimanya. Maka dari itu respon yang bagus pula diberikan oleh pihak Rumah Sakit tentunya.<sup>13</sup>

### **Gambaran Kualitas Pelayanan Meliputi Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berlandaskan hasil analisis regresi, bisa dimengerti bahwasanya dimensi jaminan (*assurance*) memiliki dampak secara parsial pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Hasil ini memperlihatkan hipotesis tiga diterima, yang berarti bahwa dimensi jaminan memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Hasil ini menerangkan bahwasanya terdapat keterkaitan yang berarti antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Jaminan meliputi kesanggupan, kesopanan, wawasan dan juga pengalaman yang dimiliki para staff yang membuat pasien menjadi percaya dan juga nyaman mendapat perawatan di Rumah Sakit, kesopanan merupakan kesanggupan karyawan saat pasien memberikan pertanyaan seputar kesehatan serta layanan yang disediakan.<sup>14</sup> Semakin bagus persepsi pasien pada jaminan (*assurance*) berarti semakin tinggi pula kepuasan yang telah diterima oleh pasien.

### **Gambaran Kualitas Pelayanan Meliputi Perhatian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berlandaskan hasil analisis regresi, bisa dimengerti bahwasanya dimensi perhatian (*empathy*) memiliki dampak secara parsial pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Hasil ini memperlihatkan hipotesis empat diterima, yang berarti bahwa dimensi perhatian memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Dimensi ini dilihat berlandaskan bagaimana pihak Rumah Sakit dalam meyakinkan pasiennya bahwasanya mereka itu ialah unik dan istimewa serta bisa digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik dan keluhan pada pasien dimana pada umumnya pasien ingin dilayani serta diperlakukan secara khusus oleh pihak pengelola Rumah Sakit.<sup>15</sup>

### **Gambaran Kualitas Pelayanan Meliputi Penampilan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berlandaskan hasil analisis regresi, bisa dimengerti bahwasanya dimensi penampilan (*tangibles*) memiliki dampak secara parsial pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Hasil ini memperlihatkan hipotesis lima diterima, yang berarti bahwa dimensi penampilan memiliki dampak bagus yang signifikan pada kepuasan pasien. Semakin bagus persepsi pelanggan pada

penampilan (*tangibles*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan apabila persepsi pasien terhadap penampilan (*tangibles*) jelek, maka kepuasan semakin rendah. Suatu Rumah Sakit supaya bisa operasional, tidak cukup memiliki sumber daya manusia saja, namun perlu didukung dengan adanya fasilitas kesehatan seperti halnya Rumah Sakit. Yang memiliki fasilitas diantaranya instalasi farmasi, laboratorium, pelayanan makan, radiologi dan lain sebagainya.<sup>16</sup>

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilaksanakan tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Berdasarkan frekuensi kualitas pelayanan yang mencakup ketanggapan, kehandalan, jaminan, penampilan dan juga perhatian sebagian besarnya responden termasuk pada kategori baik. Hal ini membuat Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta sebagai acuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam pemberian pelayanan rawat jalan serta memiliki pelanggan dengan antusiasme yang tinggi. Ada keterkaitan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

### **Makna Singkatan (Abbreviations)**

RSKO	: Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SPSS	: Statistical Product and Service Solutions

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini independent dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

### **Pendanaan**

Sumber dana dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendanaan pribadi.

### **Kontribusi Penulis**

Penelitian ini dilakukan oleh Hendrawan Imam Abadi Gulo sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

### **References**

1. Ayu Wahyuni. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *J Med Rec*. 2020; 3(1): 20-31.
2. Alim A., Tangdilambi N., Badwi A. Journal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar). *J Manajemen Kesehatan Yayasan Rumah Sakit Dr Soetomo*. 2019; 5(2): 165.
3. Lim JS., Lim KS., Heinrichs JH., Al-Aali K., Aamir A., Qureshi MI. The Role of Hospital Service Quality in Developing the Satisfaction of the Patients and Hospital Performance. *Management Science Lett*. 2018; 8(12): 1353-62.
4. Meesala A., Paul J. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the future. *J Retail Consumer Service*. 2018; 40(July 2016): 261-9.
5. Fatima T., Malik SA., Shabbir A. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in Context of Private Healthcare Systems. *Int J Quality Reliable Management*. 2018; 35(6): 1195-214.
6. Cahya SD., Girsang E., Nasution SA. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Jambi Tahun 2018. *Science J*. 2019; 8(1): 409-18.
7. Hardiyansyah H. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media: 2018.
8. Tahunan L. Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. 2018; 69(021).

9. Faridah I., Afiyanti Y., Basri MH. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*. 2020; 9(2): 1-92.
10. Anufia B., Alhamid T. Instrumen Pengumpulan Data. 2019.
11. Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *J Ekonomi Bisnis, Dan Akuntansi*. 2020; 21(4).
12. Sumiyanti NM, Dalem AAGAP. Strategi Komunikasi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *J Kaji Ilmu Komun*. 2016; 12(1).
13. Juwita GS., Marlinae L., Rahman F. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *J Publish Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2017; 4(2).
14. Azmi MU. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati RSUP Dr Kariadi Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang: 2020.
15. Kamaru SM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *J Tompotika Social Economy Education Science*. 2021; 2(04): 1-11.
16. Moniung K., Kimbal M., Pangemanan F. Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *J Eksek*. 2020; 2(5).

\*) Original Article

---ISJMHS---