

**DAMPAK MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
COVID-19 DI RUMAH SAKIT UMUM dr.HASRI AINUN HABIBIE  
GORONTALO**

**THE IMPACT OF QUALITY OF HEALTH SERVICES ON COVID-19 PATIENT  
SATISFACTION AT DR. HASRI AINUN HABIBIE GORONTALO  
GENERAL HOSPITAL**

**Zulkarnain Ilyas Idris<sup>1)</sup>, Anggriani Husain<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ichsan Gorontalo, Izul.alidris@gmail.com

<sup>2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ichsan Gorontalo, anggrianihusain@gmail.com

**ABSTRAK** : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak mutu pelayanan kesehatan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden dengan menggunakan metode Yamane. Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 54,9 % dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 38,5 % terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hari Ainun Habibie Gorontalo. Kontribusi X1 dan X2 terhadap Y sebesar 83,2 % sedangkan sisanya sebesar 16,8 % ditentukan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian

**Kata Kunci** : *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien*

**ABSTRACT** : The purpose of this study was to determine the impact of the quality of health services (X), consisting of users of health services (X1) and health service providers (X2) on the satisfaction of Covid-19 patients at Dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. The population and sample in this study amounted to 92 respondents using the yamane method. The analysis in this study uses multiple linear regression. Testing the hypothesis using the t test and F test. The results of this study indicate that partially users of health services (X1) have a positive and significant influence of 54.9% and health service providers (X2) have a positive and significant influence of 38, 5% of Covid-19 patient satisfaction at Dr. Hari Ainun Habibie Gorontalo. The contribution of X1 and X2 to Y is 83.2% while the remaining 16.8% is determined by other variables not included in the study

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

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam dekade tahun 2019 masyarakat dunia dihebohkan dengan munculnya wabah Covid-19. Negara-negara di dunia tanpa terkecuali Indonesia disibukkan dengan wabah Covid-19 yang banyak menelan korban baik yang sementara dirawat maupun yang telah meninggal dunia. Badan World Health Organization (WHO) melansir bahwa Covid-19 Maret 2020, terdapat jumlah kasus sebanyak 634.835 yang terkonfirmasi Covid-19 dan 33.106 jumlah kematian diseluruh dunia (Susilo, p. 2020). Dinegara Indonesia pandemi Covid-19 pertama kali dilaporkan pada tanggal 02 Maret 2020 berawal dari sejumlah dua kasus. Berdasarkan data pertanggal 31 Maret 2020 bahwa jumlah yang terkonfirmasi sebesar 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Hal ini mengindikasikan tingkat mortalitas Covid-19 di Indonesia sebesar 8,9 persen, angka ini tentunya merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara (Susilo, p. 2020)

Masyarakat Provinsi Gorontalo pada tahun 2021 yang terkonfirmasi positif Covid-19

terhitung pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus mengalami peningkatan, dari yang terkonfirmasi 5.990 orang dibulan Juli menjadi 8.630 orang di bulan Agustus yang terkonfirmasi positif Covid-19. Untuk jumlah orang yang dirawat pada bulan Juli tahun 2021 berjumlah 247 orang meningkat sangat tajam menjadi 1.496 orang dibulan Agustus 2021 (Gugus Tugas Covid-19 Provinsi Gorontalo). Peningkatan jumlah pasien Covid-19 yang dirawat harus dibarengi dengan mutu pelayanan dari para tenaga medis agar akan tercipta suatu kepuasan bagi para pasien. Berdasarkan dari penjabaran diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ini yang berjudul **“Dampak Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo”**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dampak mutu pelayanan yakni pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo.
2. Untuk mengetahui dampak mutu pelayanan yakni penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, metode penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik. Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane sehingga jumlah sampel adalah 92 orang responden. Dalam menganalisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya digunakan analisis data statistik yang berupa regresi linear berganda dengan mengetahui terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik selanjutnya jika telah memenuhi asumsi klasik maka dapat dilakukan perhitungan persamaan regresi. Tahap terakhir melakukan uji hipotesis dengan melakukan uji parsial (uji t) dan uji simultan uji F.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan deskriptif karakteristik responden yang berjumlah 92 orang responden menunjukkan bahwa jumlah laki-laki adalah 46,7 % dan perempuan 53,3 %. Sehingga yang paling banyak adalah yang berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari umur responden yang berumur 21 sampai dengan 30 tahun berjumlah 1 %, yang berumur 31 sampai dengan 40 tahun berjumlah 17,4 %, yang berumur 41 sampai dengan 50 tahun berjumlah 19,6 % dan diatas 50 tahun berjumlah 62 %. Sehingga yang paling dominan adalah pasien yang berumur 50 tahun keatas. Pada tingkat pendidikan bahwa responden tamatan SMA berjumlah 67,4 %, yang menamatkan S1 berjumlah 29,3 % dan yang menamatkan S2 berjumlah 3,3 %. Sehingga pada tingkatan pendidikan responden yang paling dominan adalah pasien yang berpendidikan SMA. Selanjutnya untuk variabel independen baik untuk pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) semua item-item valid dan reliabel. Begitupun dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum DR. Hasri Ainun Habibie Gorontalo semua item-item dinyatakan valid dan reliabel.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	41428.838	4571.826		9.062	.000
	X1	.442	.222	.549	7.459	.003
	X2	.318	.244	.385	6.718	.009

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan SPSS 25

Persamaan regresi linear berganda akan disajikan dibawah ini :

$$Y = 0,549X_1 + 0,385X_2 + 0,168\epsilon$$

Selanjutnya dari persamaan regresi tersebut akan dilakukan pengujian uji asumsi klasik sebagai berikut ini :

**Uji Normalitas**

Pengujian uji normalitas pada penelitian ini menggunakan pengujian statistik non-parametrik one sample kolmogorov-smirnov test dimana jika nilai sig lebih besar dari pada nilai alpha (nilai sig > nilai  $\alpha$ ) maka hasilnya data terdistribusi secara normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3807.76899920
Most Extreme Difference	Absolute	.191
	Positive	.158
	Negative	-.191
Test Statistic		.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.650 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Norma

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 2 diatas bahwa data terdistribus secara normal. Ini dapat dibuktikan dengan melakukan pengujian statistik dengan metode Komolgrov-Smirnov dimana nilai sig lebih besar dari pada nilai alpha ( $\alpha$ ) ( $0.650 > 0,05$ )

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	41428.838	4571.826		9.062	.000		
X1	.102	.222	.549	7.459	.003	.941	1.063
X2	-.418	.244	.385	6.718	.009	.941	1.063

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 3 diatas bahwa semua variabel independen memenuhi syarat dan lolos dari uji multikolinearitas. Hal ini dapat diambil suatu perbandingan dari tingkat tolerance yang berada dibawah 0,10 dan nilai Variance Inflation Model (VIF) yang nilainya dibawah angka 10. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel bebas (X) tidak terjadi multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

#### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 4 mengenai pengujian heteroskedastisitas pada analisis regresi dengan menggunakan uji Glejser diperoleh nilai sig dari masing-masing variabel bebas berada diatas dari nilai alpha sebesar 0,05. Jadi dari persamaan dengan menggunakan uji glejser tidak terjadi permasalahan heteroskedastisitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	622.683	3409.346		.183	.855
	X1	.084	.166	.355	.508	.613
	X2	.282	.182	.167	.551	.124

a. Dependent Variable: Abs\_res  
Sumber : Data Olahan SPSS 25

#### Hipotesis Uji Parsial ( t test)

**Tabel 5. Hasil Uji Parsial (t test)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	41428.838	4571.826		9.062	.000
	X1	.442	.222	.549	7.459	.003
	X2	.318	.244	.385	6.718	.009

a. Dependent Variable: Y  
Sumber : Data Olahan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 5 diatas bahwa secara parsial dengan menggunakan uji t terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Uji hipotesis yang pertama secara parsial pada variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) diperoleh nilai signifikansinya berada di bawah nilai alpha. Diperoleh nilai sign 0,003 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05 pada tingkat koefisien  $\beta$  sebesar 0,549 atau 54,9 %. Hal ini menunjukkan secara parsial variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum dr. Hasrie Ainun Habibie Gorontalo. Kesimpulan hipotesis diterima.

2. Uji hipotesis secara parsial kedua pada variabel penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) diperoleh nilai signifikansinya berada di bawah nilai alpha. Diperoleh nilai sign 0,009 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05 pada tingkat koefisien  $\beta$  sebesar 0,385 atau 38,5 %. Hal ini menunjukkan secara parsial variabel penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum dr. Hasrie Ainun Habibie Gorontalo. Kesimpulan hipotesis diterima.

### Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan Tabel 6 bahwa secara simultan diperoleh hasil F hitung sebesar 31.476 lebih besar dari F tabel sebesar 3,10. Pada tingkat probability sign 0,004 lebih kecil dari nilai probability alpha 0,05 (nilai sign 0,004 < nilai  $\alpha$  0,05). Dari hasil tersebut dapat diambil keputusan H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian secara hipotesis uji simultan variabel mutu pelayanan yang terdiri dari variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum dr. Hasrie Ainun Habibie Gorontalo berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan hipotesis diterima.

**Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	43775222.101	2	21887611.050	31.476	.004 <sup>b</sup>
	Residual	1319418532.367	89	14824927.330		
	Total	1363193754.467	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1)

Sumber : Data Olahan SPSS 25

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.832	.810	3850.31522

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 7 diatas dalam mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Mutu pelayanan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo maka digunakan perhitungan secara statistik koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil sebesar 0,832 atau 83,2 %. Artinya sebesar 83,2 % terjadinya perubahan pada variabel kepuasan pasien (Y) ini diakibatkan oleh perubahan mutu pelayanan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) sedangkan sebesar 0,168 atau 16,8 % dipengaruhi oleh variabel yang berada diluar model yang tidak masuk penelitian ini.

### **1. Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan (X<sub>1</sub>) dan Penyelenggara Pelayanan Kesehatan (X<sub>2</sub>) Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan uji hipotesis secara statistik diperoleh hasil bahwa secara simultan ada dampak secara positif dan signifikan variabel mutu pelayanan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X<sub>1</sub>) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X<sub>2</sub>) Terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Maka Secara hipotesis diterima. Ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{Hitung}$  lebih besar dari  $F_{Tabel}$  ( $31.476 > 3.10$ ). Pada tingkat probability sig 0,004 lebih kecil dari nilai probability alpha 0,05 (nilai sign 0,004 < nilai  $\alpha$  0,05). Hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil 0,832 atau 83,2 % dimana variabel mutu pelayanan yang terdiri dari jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 83,2 %, sedangkan sisanya sebesar 16,8 % dipengaruhi oleh variabel yang berada diluar model. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Butar-butur & Simamora, 2016) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka akan berimbas pada semakin besar pasien merasakan kepuasan.

### **2. Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan (X<sub>1</sub>) Secara Parsial berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) secara parsial dalam perhitungan statistik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Adanya pengaruh positif dan signifikan ini dapat diartikan bahwa semakin baik variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan seperti ketanggapan petugas, komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas maka akan meningkatkan kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Maka ini juga dapat dikatakan bahwa hipotesis tersebut diterima. Ini dibuktikan pada Uji hipotesis yang pertama secara parsial pada variabel pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) diperoleh nilai signifikansinya berada di bawah nilai alpha. Diperoleh nilai sign 0,003 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05 pada tingkat koefisien  $\beta$  sebesar 0,549 atau 54,9 %. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tamara et al., (2021) bahwa dari sisi pemakai pelayanan jasa kesehatan yang dilihat dari komunikasi bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahma Tanjung Morowa. Sebagaimana juga yang dikemukakan Pohan (Butar-butur & Simamora, 2016) bahwa pasien mempersepsikan mutu pelayanan yang dia terima apa telah sesuai dengan harapan mereka atau belum.

### **3. Penyelenggara Pelayanan Kesehatan (X<sub>2</sub>) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Secara perhitungan statistik bahwa hipotesis menunjukkan secara parsial variabel penyelenggara pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Hal tersebut diartikan bahwa penyelenggara kesehatan yang baik, seperti keterampilan, kemampuan dan penampilan serta penguasaan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga medis akan meningkatkan kepuasan pasien. Ini dapat dibuktikan dengan nilai sign 0,009 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05 pada tingkat koefisien  $\beta$  sebesar 0,385 atau 38,5 %. Penelitian ini didukung oleh penelitian Layuk et al., (2017) bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan penyelenggara pelayanan kesehatan yang dilihat dari keterampilan dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien.

## D. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terdapat pengaruh variabel independen yakni mutu pelayanan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) berikut ini :

1. Mutu pelayanan (X) yang terdiri dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (X1) dan penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo
2. Pemakai jasa pelayanan kesehatan (X<sub>1</sub>) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo
3. penyelenggara pelayanan kesehatan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Covid-19 di Rumah Sakit Umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo.

### Saran

Adapun Yang menjadi saran bagi pihak manajemen rumah sakit umum dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo adalah sebagai berikut

1. Perlunya dari pihak rumah sakit untuk dapat memperhatikan variabel penyelenggara pelayanan kesehatan dimana pihak rumah sakit untuk dapat terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam dunia medis terkhusus pada penguasaan dan pemanfaatan teknologi yang sangat dibutuhkan saat sekarang ini bahkan dimasa yang akan datang
2. Pihak rumah sakit perlu untuk mengembangkan dan menambah peralatan medis yang menggunakan teknologi mutakhir dibarengi dengan peningkatan kualitas sumber daya tenaga medis yang mampu mengoperasikannya dengan baik dan benar
3. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat melakukan suatu riset tentang mutu pelayanan kesehatan dengan melihat dari sub variabel atau aspek lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Mirai: Journal of Management*, 1(2), 33–57.  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/231/123>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45.  
<https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Astuti, Dwi. "Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas." *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 1, no. 3

- (2017): 65-72.
- Az-zahroh. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 99-111.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Etlidawati, dan D. Y. . (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Ilmu - Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Hidayah, N. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, VII(2), 410–426.
- Hastuti.2017. . Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Fakultas Kesehatan Masyarakat*, (161-168)
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319–337.
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* (Siti Aisyah (ed.)). Zifatama Jawara. <https://books.google.co.id/books?id=C37ADwAAQBAJ&lpg=PR2&pg=PR2#v=onepage&q&f=false>
- Pangerapan Djeinne Thresye, Plandeng Ora Et Labora I, & Mattua. Joy M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–194. <https://media.neliti.com/media/publications/22474-ID-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksam, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>