

## HUBUNGAN ANTARA KEANDALAN DAN CEPAT TANGGAP PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG TERATAI RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK

Oleh;

Anita Lufianti<sup>1)</sup>, Christina Nur Widayati<sup>2)</sup>, Miyarti<sup>3)</sup>

- 1) Dosen Universitas An Nuur, Email; kenzokensta@yahoo.com
- 2) Dosen Universitas An Nuur, Email; christina.widayati@yahoo.com
- 3) Mahasiswa Universitas An Nuur, Email; annurlppm@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan yang baik adalah memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai, jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau belum maksimal. Hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan di RSUD Sunan Kalijaga Demak angka kepuasan pasien masih dibawah 95%. Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan hubungan antara keandalan dan cepat tanggap perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak.

**Metode :** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian korelasional. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 88 responden.

**Hasil :** Hasil *chi square* menunjukkan ada hubungan antara keandalan, cepat tanggap, dan empati perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak ( $p = 0,001$ ; dan  $p = 0,029$ ).

**Simpulan :** Variabel keandalan perawat mempunyai nilai hubungan tertinggi terhadap kepuasan pasien di ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak dibandingkan dengan variabel cepat tanggap

**Kata kunci;** Keandalan, Cepat Tanggap, Kepuasan Pasien

**THE RELATIONSHIP BETWEEN RELIABILITY AND RESPONSIVENESS OF  
NURSES WITH PATIENT SATISFACTION IN THE TERATAI ROOM  
OF RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK**

By;

Anita Lufianti<sup>1)</sup>, Christina Nur Widayati<sup>2)</sup>, Miyarti<sup>3)</sup>

1) Lecturer of Universitas An Nuur, Email; kenzokensta@yahoo.com

2) Lecturer of Universitas An Nuur, Email; christina.widayati@yahoo.com

3) Student of Universitas An Nuur, Email; annurlppm@gmail.com

**ABSTRACT**

**Background:** Good health services are to provide effective, safe, and high-quality services to those who need them supported by adequate resources, if health services are found with patient satisfaction levels below 95%, it is considered that the health services provided do not meet minimum or not quality standards. The patient satisfaction survey results were conducted at Sunan Kalijaga Hospital patient satisfaction rates were still below 95%. The purpose of this study is to describe the relationship between reliability and responsiveness of nurses with patient satisfaction in the Teratai Room of RSUD Sunan Kalijaga

**Method:** This type of research is quantitative using a correlational research design. The sampling technique in this study used purposive sampling with a sample of 88 respondents.

**Results:** There is a relationship between reliability and responsiveness of nurses with patient satisfaction in the Teratai Room of RSUD Sunan Kalijaga Reliability with p value of 0,001 and 0,029

**Conclusion:** The variable reliability of nurses has the highest relationship value to patient satisfaction in the Teratai Room of RSUD Sunan Kalijaga compared to the variables of responsiveness

**Keywords :** Reliability, Responsiveness, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan secara nasional Departemen Kesehatan menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (kemenkes, 2016). RSUD Sunan Kalijaga Demak telah melakukan survey kepuasan pasien secara berkala, dan dari hasil survey yang dilakukan oleh managemen, diperoleh angka kepuasan pasien masih dibawah 95%, yaitu 93%, 93%, 91% dan 93%. Pada awal bulan september 2018 manajemen RSUD Sunan Kalijaga Demak memfokuskan ruang teratai sebagai ruang penyakit dalam untuk kategori umur 15-59 tahun. Sehingga ruang teratai selalu terisi penuh. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang maksimal, termasuk dalam hal keandalan, cepat tanggap maupun empati dari perawat terhadap pasien. Dari hasil wawancara dengan 10 orang pasien dan keluarga tentang pelayanan di ruang Teratai mengatakan bahwa 6 dari mereka mengatakan : pelayanannya kurang memuaskan, kurang cepat, dan kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Dari wawancara dengan 11 orang perawat ruang teratai 7 Diantaranya mengatakan bahwa kerjanya terlalu sibuk.

Berdasarkan penelitian susanti (2016), kategori pasien keluar /APS (atas

permintaan sendiri), prosentase yang tertinggi yaitu pada ruang teratai sebesar 15,2% hal ini disebabkan karena pasien merasa kurang puas dengan kerjaan perawat dan bangunan yang panas. Ruang teratai juga merupakan bangsal dengan persentase kategori APS yang melebihi standar yang ditetapkan di 11 bangsal yang tidak sesuai dengan standar. Persentase kategori pasien meninggal >48 jam druang teratai juga melebihi standart yang sudah ditetapkan.

Menurut pohan (2010) Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut budiastruti dalam nooria (2012) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi : kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya. Dari hal-hal tersebut bisa mempengaruhi kualitas mutu pelayanan. Kualitas mutu pelayanan kesehatan adalah ciri, karakteristik atau sifat pelayanan kesehatan yang berpengaruh pada kemampua untuk memuaskan kebutuhan pasien. Lima kelompok karakteristik yang digunakan pasien dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa dikenal dengan dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Ada beberapa faktor yang memengaruhi kualitas mutu pelayanan diantaranya pengetahuan, beban kerja, dan komunikasi. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang djanjikan secara akurat dan terpercaya menurut Tjiptono dalam Calundu (2018).

Menurut imbalo (2009), faktor - faktor yang mempengaruhi keandalan adalah *ability, performance, personality, credibility, maturity*. Cepat tanggap adalah kemampuan perawat untuk membanu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas menurut Rangkuti (2013). Sedangkan menurut Tjiptono dalam Calundu (2018) cepat tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat. Beberapa penelitian yang hampir sama sudah pernah dilakukan, siswati (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan, cepat tanggap dan empati dengan pasien BPJS diunit rawat inap kota Makassar.

Berdasarkan beberapa data dilapangan dan teori diatas, didapatkan rumusan masalah pada penelitian yang

akan dilakukan adalah “Adakah Hubungan Antara Keandalan dan Cepat tanggap Perawat terhadap Kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *korelasional*. Pengumpulan menggunakan pendekatan *cross-sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu penelitian hanya satu kali pada satu saat. Populasi penelitian ini adalah rata-rata pasien perbulan dalam satu tahun yang dirawat diruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak. Populasi rata-rata sebulan sekitar 113 pasien. Dengan rumus *slovin* diperoleh responden sebanyak 88 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

## HASIL

**Tabel 1;** Karakteristik Umur

Umur	f	%
17-25 Tahun	13	14.8%
26-35 Tahun	19	21.6%
36-45 Tahun	18	20.5%
46-55 Tahun	21	23.9%
56-65 Tahun	17	19.3%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2;** Distribusi Jenis Kalamain

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	43	57.9
Perempuan	45	42.1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3;** Distribusi Pendidikan

Pendidikan	f	%
SD	38	43.2 %
SMP	18	20.5%
SMA	29	33.0%
Perguruan	3	3.4 %
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4;** Pekerjaan Responden

Pekerjaan	f	%
IRT	32	36.4
Pelajar	6	6.8
Wiraswasta	20	22.7
PNS	1	1.1
Pegawai Swasta	17	19.3
Lainnya	12	13.6
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 5;** Asuransi Kesehatan

Asuransi	f	%
BPJS	68	77.3
Umum	8	9.1
Lain-lain	12	13.6
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 6;** Distribusi Keandalan Perawat

Keandalan Perawat	f	%
Kurang baik	1	1.1
Cukup baik	19	21.6
Baik	68	77.3
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 7;** Distribusi Cepat Tanggap

Perawat		
Cepat Tanggap	f	%
Kurang baik	0	0
Cukup baik	5	5.7
Baik	83	94.3
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 8;** Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Kurang Baik	10	11.4
Cukup Baik	34	38.6
Baik	44	50.0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabel 9;** Hubungan Keandalan dengan kepuasan pasien di ruang teratai Tabel Hubungan Keandalan dengan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien		
Keandalan	r	19.321
Perawat	p	0.001
	N	88

**Tabel 10;** Hubungan cepat tanggap dengan kepuasan pasien

		<b>Kepuasan Pasien</b>
Cepat tanggap	r	7.102
	p	0.029
Perawat	N	88

Uji Chi Square

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan pasien bersifat

Subjektif, merupakan hasil reaksi *afeksi* (penilaian perasaan), meskipun objek yang dinilai sama. Reaksi *afeksi* seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan, atau pendapatan (Utama, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 45 responden (51.1%), menurut lumenta (1989) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita.

Usia responden paling banyak lansia awal (45-55 tahun) sebanyak 21 orang (23.9%), pada faktor usia menurut pendapat lumenta (1989) bahwa kelompok

umur produktif lebih banyak tuntutan dan harapannya dalam pemenuhan kepuasan. Dan sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 32 responden (36.4%), menurut lumenta kelompok yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja, dan pendidikan responden paling banyak adalah SD sebanyak 38 orang (43.2%), didukung teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut terhadap pelayanan yang diterimanya dan seseorang dengan pendidikan rendah cenderung lebih menerima asal sembuh saja itu sudah cukup baginya (lumenta, 1989)

Berdasarkan asuransi yang dipakai paling banyak menggunakan BPJS, yaitu sebanyak 68 orang (77.3%), dalam teori kepuasan pelanggan, seseorang yang membayar lebih menuntut pelayanan yang dibeli memang berkualitas dibanding seseorang yang mendapat jasa tersebut dengan gratis. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Apendi (2014), tentang hubungan karakteristik pasien dengan

tingkat kepuasan pasien di RSUD Pekalongan menunjukkan bahwa karakteristik pasien menurut umur, lama Hari rawat tidak terbukti nyata berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan pendidikan terbukti nyata berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

## 2. Pembahasan univariat

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar keandalan perawat masuk dalam kategori baik sebanyak 68 perawat (77.3). menurut Tjiptono dalam Calundu (2018) keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan Hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien adalah keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan rendah maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2017) dan Ratih Hardiyati (2014) menyebutkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Sebagian besar cepat tanggap di ruang teratai masuk dalam kategori baik sebanyak 83 perawat (94.3%), cepat tanggap adalah kemauan untuk membantu

pasien dan menyediakan jasa atau pelayanan keperawatan yang cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, keluhan dan kesulitan pelanggan. Daya tanggap perawat akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong.

Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien adalah bahwa daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2017) menyebutkan bahwa variabel cepat tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien di ruang teratai dalam kategori baik sebanyak 44 pasien (50%), sebanyak 34 pasien (38.6%) dengan tingkat kepuasan cukup baik dan hanya 10 pasien (11.4%) dengan tingkat kepuasan dalam kategori kurang baik. Setelah dianalisa lebih mendalam berdasarkan tingkat pendidikan dan asuransi kesehatan yang digunakan, menunjukkan hasil bahwa 44 responden

dengan tingkat kepuasan baik sebanyak 28.4% berpendidikan SD. Dan dari hasil survey juga menunjukkan bahwa dari 44 pasien dengan tingkat kepuasan baik sebanyak 75% menggunakan asuransi kesehatan BPJS. Pasien diruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak mengatakan puas karena pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan asuransi yang digunakan pasien, semua diperlakukan sama antara pasien yang menggunakan BPJS maupun umum. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh sulistyaningsih (2014), mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien asuransi kesehatan keluarga miskin, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RS dianggap baik sebanyak 40 orang dari 53 jumlah responden (75.47%).

### **3. Hubungan antara keandalan perawat dengan kepuasan pasien diruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai *p value* sebesar  $0.001 < \alpha$  (0.005), hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan perawat dengan kepuasan pasien di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak. Hal ini sejalan dengan penelitian Eriyanto (2016) yang dilakukan pada pasien rawat jalan di

RS Bintaro bahwa semakin baik keandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Mayoritas keandalan perawat perawat di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak dalam kategori baik, dari survey lapangan didapatkan bahwa perawat mampu menangani masalah pasien dan perawat profesional dalam melayani pasien. Meskipun keandalan perawat ruang teratai kategori baik tetapi masih ada responden yang mempersepsikan keandalan perawat riang teratai kurang baik, sebanyak 1 perawat. Penelitian yang dilakukan Wati (2018) menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara persepsi keandalan dengan loyalitas pasien di RSUD kota Tanjung Pinang dengan kekuatan hubungan cukup dan arah positif yang artinya semakin baik keandalan maka semakin baik pula sikap loyalitas pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi keandalan menurut Imbalo (2016) antara lain: *ability, performance, personality, credibility, maturity*.

### **4. Hubungan antara cepat tanggap perawat dengan kepuasan pasien di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan *p value* sebesar  $0.029 < \alpha$  (0.005), hal ini

menunjukkan ada hubungan antara cepat tanggap dengan kepuasan pasien di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak. Hasil penelitian Walewangko (2015), membuktikan bahwa kecepatan dalam proses pemberian pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Hasil uji *chi square* didapatkan p value keandalan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.001 dan p value cepat tanggap terhadap kepuasan sebesar 0.029 artinya kurang dari derajat  $\alpha$  sehingga disimpulkan bahwa terdapat Hubungan Antara Keandalan dan cepat tanggap, perawat terhadap kepuasan pasien di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.,N., Arifin, Z., Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial Cabang Malang, Jawa Timur)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*; Vol. 30 No. 1 p : 1-8.
- Almana, L.,O., Sudarmanto, Wekke, I.,S. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* Yogyakarta:Deepublish.
- Amalia, A.,Tua, H.Rusli, Z. (2017). *Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 14, Nomor 3, p : 356-363.

Andriani, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi*. *Journal Endurance*, Vol.2,No.1.

Astuti, R. (2013). *Analisis Deskriptif dan Analitik*. Semarang: UNIMUS.

Baros, W.A. (2015). *Kontribusi Pengetahuan Peserta BPJS terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap*. Jakarta: FKM-UI.

Berlianty. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar*.Makasar: Universitas Hasanuddin.

Calundu,R. (2018). *Manajemen Kesehatan*.Yogyakarta:Deepublish.

Efendi,F., Makhfudli. (2014). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Eryanto, H. (2016). *Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survey pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro)*. *Econosains* Vol.IX No.II.

Griffith, D.A. (2016). *Combining Corporate And Marketing Strategy For Global Competitiveness. Marketing Intelligence & Planning*, Vol.15,No.4,pp:173-178.

Hamdi, A.,S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.

Imbalo, S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Irawan, H.,D. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaihatu, T.,S., Daengs, A., Indrianto, A.,T.,L. (2015). *Manajemen Komplain* Yogyakarta; Penerbit ANDI.
- Lizarmi, F. (2016). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh*. Jakarta: FKM-UI.
- Lusiana, N, Andriyani, R, & Megasari, M. (2015). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moniung, S.Y. (2014). *Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Bahu Manado*. Jurnal Keperawatan, Vol.2,No.2.
- Muharto & Ambarita, A. (2016). *Metode Penelitian Sistem Informasi: Mengatasi Kesulitan Mahasiswa dalam Menyusun Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muninjaya, A.A.G. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Polit, D.F. & Beck, C.T. (2014). *Essentials of Nursing Research (Appraising Evidence for Nursing Practice) edition 8th*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Pongtuluran, A. (2017). *Total Quality Manaement (Manajemen Kualitas dalam Pendidikan)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Puspitaningrum, I., Hartiti, T. (2017). *Peningkatan Kualitas Personal dan Profesional Perawat melalui Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Puspitasari, M.G., Edris, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Analisis Manajemen Vol.5,No.2.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Saticaction & Call Centre berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rattoe. A. (2013). *Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon*. Jurnal JIKMU Vol.3,No.1.
- Rosalia, K.,J., & Purnawati, N.,K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5. ISSN : 2302-8912 DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMU> NUD.2018.v7.i05.p05 p : 2442-2469.
- Sani, F. (2016). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish.
- Satrio, B. (2016). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi*. Jakarta: FKM-UI.

- Siregar, C.,J.,P. (2014). *Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Siswati, S. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makasar*. *JURNAL MKMI*, p : 174-183.
- Siyoto, S., Sodik, M.,A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sulianti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di RSI Samarinda*. *Journal Management Pelayanan Kesehatan*, Vol.1,No.2,pp:12-34.
- Sulistyaningsih. (2014). *Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien AsuransiKesehatan KeluargaMiskin di RSUD PKU MuhammadiyahYogyakarta*.*Jurnal Kebidanan dan Kepertawatan*, Volume 3/Nomor 01.
- Susanti, E.,A. (2016). *Analisis Deskriptif Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Nilai BTO di RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2013*.
- Swarjana, I.,K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Walewangko. (2015). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Ruma Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan* .*Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6, No.1.
- Wati,L. (2018). *Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap*. *Jurnal Keperawatan Silampari (JKS)*. Volume 2, No 1, e-ISSN: 2581-1975, p-ISSN: 2597-7482, DOI:<https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311>.
- Yusuf. (2015). *Analisis Biaya Rata-rata Rumah Sakit terhadap Pasien Rawat Inap Kelas I dan Kaitannya dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu*. *Jurnal MKMI*, Vol.14 No.2 : Keandalan, cepat tanggap, kepuasan pasien