



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS JANJIMATOGU**

Oktavia Hasibuan¹ dan Joan Yuliana Hutapea²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Advent Indonesia¹ dan Program Studi
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Advent Indonesia²
Oktaviahasibuan03@gmail.com¹ dan joan.hutapea@unai.edu²

Abstrak

Latar belakang: Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi semua manusia. Segala upaya akan dilakukan untuk mendapatkan kesehatan yang maksimal.

Tujuan penelitian: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Janjimatogu secara parsial.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, regresi linear sederhana dan hipotesis t. Penelitian ini menggunakan *Probability sampling* sebagai teknik pengumpulan sampel dan populasi dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian: Kualitas pelayanan medis dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati berpengaruh positif secara signifikan dengan hasil yang diperoleh sebesar $8,441 > t$ tabel $0,1946$ dengan signifikansi *value* sebesar $0,000 < 0,005$. Kualitas pelayanan dalam koefisien determinasi menunjukkan $41,5\%$ yang artinya bahwa $41,5\%$ kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dari hasil statistik deskriptif memperoleh nilai yang menunjukkan bahwa ketanggapan memiliki nilai terendah sebesar $3,89$ dari dimensi kualitas pelayanan.

Kesimpulan: Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan medis secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Janjimatogu. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $8,441 > 1,946$. Variabel kualitas pelayanan terdapat indikator *Assurance* (Jaminan) dengan nilai tertinggi sebesar $4,05$ dan *Responsiveness* (Ketanggapan) memiliki nilai terendah sebesar $3,89$. Variabel kepuasan pasien terdapat indikator mutu pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar $4,02$ dan proses pelayanan memiliki nilai terendah sebesar $3,88$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kesehatan

Abstract

Background: Health is the most important thing for all humans. Every effort will be made to obtain maximum health.

Research purposes: To determine the effect of the quality of medical services on patient satisfaction at the Promising Health Center Partially.

Research methods: This study uses a descriptive type of research with a quantitative approach. The analytical technique used is instrument test, descriptive statistics, simple linear regression and hypothesis t. This study uses probability sampling as a sample and population collection technique and uses a sample of 100 respondents. The data processing technique uses SPSS version 23.

Research results: The quality of medical services with dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy had a significant positive effect with the results obtained at $8,441 > t$ table $0,1946$ with a significance value of $0,000 < 0,005$. Service quality in the coefficient of determination showed $41,5\%$ which means that $41,5\%$ of service quality can affect patient satisfaction. From the results of descriptive statistics obtained a value which indicates that responsiveness has the lowest value of $3,89$ from the dimensions of service quality.

Conclusion: This study shows that the variable quality of medical services partially has a positive effect on patient satisfaction at the Pujimatogu Health Center. This is evidenced by the t-test value which has a significant value of $0,000 < 0,05$ and the t-count value of $8,441 > 1,946$. The service quality variable has an Assurance indicator with the highest value of $4,05$ and Responsiveness which has the lowest value of $3,89$. The patient satisfaction variable has an indicator of service quality which has the highest value of $4,02$ and the service process has the

lowest value of 3.88.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Health*

Diterima: 26-11-2021; Direvisi: 29-11-2021; Disetujui: 15-12-2021

PENDAHULUAN

Melihat pentingnya kesehatan bagi masyarakat, penyedia jasa layanan kesehatan (Putri Rahayu, 2021) yang bergerak di wilayah kota maupun desa harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan (Pujiana, 2017). Meningkatkan kualitas akan memberikan nilai yang lebih bagi setiap penyedia jasa layanan bagi masyarakat (Syakur, 2018). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang berlaku sebagai pusat kesehatan masyarakat (Sholeha, 2018). Wilayah kerja Puskesmas berada di suatu kecamatan yang ditentukan oleh kepadatan penduduk (Ali, 2014), luas daerah, keadaan geografis dan keadaan infrastruktur lainnya (Luvitaliani, 2020). Jika ingin menjadikan puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang berpotensi memiliki nilai tinggi bagi masyarakat (Tedja, 2020), maka pihak tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan (Jacobis, 2013).

Meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu strategi terbesar dalam menciptakan kepuasan pada pasien (Arisandy, 2015). Salah satu kunci utama dalam kepuasan pasien adalah pasien mendapatkan pelayanan profesional sesuai dengan yang diharapkan (Kusumo, 2017). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan pasien akan memberikan persepsi (Aryska & Kasmirudin, 2017). Citra kualitas pelayanan yang baik tidak dilihat dari penyedia jasa akan tetapi dari persepsi pasien (pelanggan) (Sari, 2021), jika pasien memberikan persepsi yang baik artinya penyedia jasa mampu menciptakan kepuasan sebagai nilai tertinggi dari suatu proses pelayanan. Kepuasan yang dimiliki oleh pasien akan menciptakan hubungan yang baik antara produsen dan konsumen (Fitrianti, 2021), menciptakan dasar yang baik dalam loyalitas perusahaan tersebut. Begitu juga dengan sebaliknya, apabila pasien yang adalah sebagai pelanggan tidak merasa puas artinya kualitas yang diterima dapat dikategorikan kurang baik sehingga pelayanan yang diterima jauh dari harapan pasien (Sholichah, 2021) dan kecil harapan untuk dapat menciptakan loyalitas baik penyedia jasa tersebut.

Kunjungan yang dilakukan terhadap laboratorium kesehatan di Jakarta memberikan kesan yang baik oleh karena karyawan berinteraksi dengan sopan (Agustina, 2021) dan antusias terhadap keluhan yang dialami pasien. Gatot berpendapat bahwa perusahaan tersebut memiliki *corporate culture* yang kuat sehingga semua jajaran petugas memiliki sikap positif menghormati tamu. Dari kunjungannya menciptakan kepuasan yang tinggi dilihat dari persepsi baik yang diberikan dalam sebuah artikel sehingga menciptakan loyalitas bagi perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Janjimatogu secara parsial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data berupa kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada masyarakat terdekat di lokasi Puskesmas Janjimatogu yang pernah menggunakan jasa pelayanan Puskesmas. Data kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan positivisme, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu

kesimpulan. Data yang didapat kemudian diolah dengan instrumen penelitian dan pengujian guna untuk mendapatkan hasil pengaruh hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Janjimatogu yang pernah menjadi pasien atau menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Janjimatogu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *Probability Sampling* dan jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pengumpulan data primer. Data dikumpulkan melalui survey kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan kisaran 1-5.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Adapun analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen yaitu uji validitas dan uji *Reliability*, uji asumsi klasik yaitu uji *Multikolinearity*, uji Normalitas dan Heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana yaitu uji t dan Uji F.

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan dalam penelitian guna untuk mengetahui kuesioner yang dikumpulkan valid atau tidak. Jika r hitung pada setiap butir pernyataan dalam kuesioner lebih besar daripada t hitung maka pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas.

| Variabel | Qu estion | r hitung | Sig.P | Ket. |
|-------------------------|--------------|-------------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan (X) | X1 | .541 | 0.000 | Valid |
| | X2 | .612 | 0.000 | Valid |
| | X3 | .528 | 0.000 | Valid |
| | X4 | .627 | 0.000 | Valid |
| | X5 | .594 | 0.000 | Valid |
| | X6 | .508 | 0.000 | Valid |
| | X7 | .638 | 0.000 | Valid |
| | X8 | .609 | 0.000 | Valid |
| | X9 | .567 | 0.000 | Valid |
| | X10 | .561 | 0.000 | Valid |
| | X11 | .600 | 0.000 | Valid |
| | X12 | .620 | 0.000 | Valid |
| | X13 | .556 | 0.000 | Valid |
| | X14 | .575 | 0.000 | Valid |
| Kepuasan Pasien (Y) | Y1 | .635 | 0.000 | Valid |
| | Y2 | .645 | | Valid |

| | | | |
|----|------|-------|-------|
| | | 0.000 | |
| Y3 | .685 | | Valid |
| | | 0.000 | |
| Y4 | .766 | | Valid |
| | | 0.000 | |
| Y5 | .770 | | Valid |
| | | 0.000 | |
| Y6 | .634 | | Valid |
| | | 0.000 | |

Berdasarkan nilai tabel 1 diatas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0.195, dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam setiap variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) dikatakan valid.

Reliabilitas merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur suatu instrumen variabel. Dalam penelitian ini menggunakan pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dari setiap item pernyataan yang ada dalam variabel. Suatu instrumen bisa dikatakan reliable jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60.

Tabel 2. Uji Reliabilitas.

| No | Variabel | <i>Cronbach's Value Alpha Table</i> | <i>Cronbach's Value Alpha Table</i> | Ket. |
|----|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| 1. | Kualitas Pelayanan (X) | .919 | >0.6 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Pasien (Y) | .778 | >0.6 | Reliabel |

Berdasarkan nilai tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60 sehingga disimpulkan bahwa variabel dikatakan *reliable*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Janjimatogu merupakan tempat untuk pasien yang memerlukan bantuan medis untuk segala keluhan yang ada pada tubuh pasien. Dalam puskesmas tentu memiliki pasien yang beragam jenis kelaminnya. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ditunjukkan pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 51 | 51% |
| Perempuan | 49 | 49% |
| Total | 100% | 100% |

Sumber: Data yang diolah.

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak digunakan pada penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 51 responden atau 51%. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah sebesar 49 responden atau 49%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pasien yang lebih dominan membutuhkan bantuan medis puskesmas janjimatogu adalah laki-laki yang mana laki-laki lebih sering bekerja

diluar rumah yang memiliki potensi bahaya untuk kesehatan lebih tinggi dibanding perempuan yang bekerja di rumah.

Pekerjaan yang kasar atau berat biasanya memiliki tingkat kecelakaan kerja yang tinggi dan pekerjaan juga memiliki pengaruh yang tinggi bagi seseorang dalam menilai kepuasan dari kualitas pelayanan pada Puskesmas Janjimatogu. Karakteristik Responden berdasarkan Bidang Pekerjaan ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.

| Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|-----------|-----------|------------|
| Petani | 70 | 70% |
| Pelajar | 26 | 26% |
| PNS | 4 | 4% |
| Total | 100 orang | 100% |

Sumber: Data yang diolah.

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan sebagai responden yang paling banyak digunakan pada penelitian ini adalah bekerja sebagai Petani yaitu sebesar 70 responden atau 70%. Kemudian responden sebagai Pelajar adalah sebesar 26 responden atau 26%. Sedangkan responden bekerja sebagai PNS sebesar 4 responden atau 4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden yang lebih tinggi adalah yang bekerja sebagai petani dan yang terendah adalah responden yang bekerja sebagai PNS.

Pasien yang datang untuk berobat cukup bervariasi mulai dari anak-anak hingga orang tua sekalipun, maka hal ini memungkinkan responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

| Tingkat Usia | Jumlah | Presentase |
|--------------|--------|------------|
| 13-15 Tahun | 29 | 29% |
| 25-35 Tahun | 12 | 12% |
| 35-45 Tahun | 25 | 25% |
| ≥ 45 Tahun | 34 | 34% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Data yang diolah.

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan sebagai responden usia 13-15 Tahun yaitu sebanyak 29 responden atau 29%. Kemudian responden dengan usia 25-35 Tahun adalah sebesar 12 responden atau 12%. Sedangkan responden yang berusia 35-45 Tahun yaitu sebesar 25 responden atau 25% dan responden yang berusia diatas 45 Tahun yaitu sebesar 34 responden atau 34%. Berdasarkan usia responden yang digunakan dalam penelitian ini paling banyak adalah responden yang berusia diatas 45 Tahun dan responden terendah adalah responden dengan usia 25-35 Tahun adalah sebesar 12 responden atau 12%.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode pengolahan data guna untuk memperoleh nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata, dan nilai standar deviasi pada suatu variabel. Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan SPSS v23 dalam menganalisis data sehingga memperoleh hasil nilai statistik deskriptif sebagai berikut.

Tabel 6. Data Statistik Deskriptif.

| No. | Variabel | Indikator | Mean | Max | Min |
|-----|--------------------|-------------------------------|------|-----|-----|
| 1 | Kualitas Pelayanan | Tangible(bukti fisik) | 4.00 | 5 | 1 |
| | | Reliability(Kehandalan) | 3.96 | 5 | 1 |
| | | Responsiveness (Ketanggapan) | 3.89 | 5 | 1 |
| | | Assurance (Jaminan) | 4.05 | 5 | 1 |
| | | Empathy (empati) | 3.98 | 5 | 1 |
| 2 | Kepuasan Pasien | Terhadap Akses Pelayanan | 4.01 | 5 | 2 |
| | | Terhadap Mutu Pelayanan | 4.02 | 5 | 1 |
| | | Terhadap Proses Pelayanan | 3.88 | 5 | 1 |
| | | Tindakan Akhir | 4.01 | 5 | 1 |

Tabel di atas menunjukkan hasil statistik deskriptif pada penelitian terkait karakteristik variabel pada penelitian ini. Terkait variabel kualitas pelayanan, didapati nilai terendah 3.89 pada indikator ketanggapan dan rata-rata nilai tertinggi 4.05 pada indikator jaminan. Variabel kepuasan pasien memiliki jawaban responden dengan rata-rata nilai terendah 3.88 pada indikator kepuasan terhadap proses pelayanan dan rata-rata nilai tertinggi 4.02 pada indikator kepuasan terhadap mutu pelayanan.

Uji Normalitas

Tabel 7. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.*

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,069 |
| | Positive | ,040 |
| | Negative | -,069 |
| Test Statistic | | ,069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

Uji normalitas dapat dilakukan dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Uji yang dilakukan memperoleh hasil uji normalitas [Asymp.Sig.(2-tailed)] sebesar 0,200 > 0,05 maka disimpulkan bahwa data yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Nilai hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 8. Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Collinearity Statistics | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | IF |
| (Constant) | 9,225 | 1,762 | | 5,237 | ,000 | | |
| Kualitas Pelayanan | ,265 | ,031 | ,649 | 8,441 | ,000 | 0 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji yang dilakukan diperoleh variabel independen memiliki toleransi > 0,1 dan memiliki nilai VIF < 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9. Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 3,303 | 1,120 | | | 2,948 | ,004 |
| | Kualitas Pelayanan | -,026 | ,020 | -,131 | | -1,309 | ,194 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Nilai hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menunjukkan nilai dari masing-masing variabel bebas > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 10. Correlations.

| | | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien |
|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | 1 | ,649** |

| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
|-----------------|-----------------|--------|------|
| | N | 100 | 100 |
| Kepuasan Pasien | Pearson | ,649** | 1 |
| | Correlation | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Berdasarkan uji yang dilakukan, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,649 yang artinya memiliki nilai positif karena nilai r mendekati +1. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Model Summary.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,649 ^a | ,421 | ,415 | 2,43653 |

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel 10 di atas, diperoleh hasil nilai R Square sebesar 0,415 maka, diketahui bahwa 41,5 % variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 58,5% dipengaruhi hal lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian .

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 12. Uji t Parsial

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9,225 | 1,762 | | 5,237 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan | ,265 | ,031 | ,649 | 8,441 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien.

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $5.237 > t$ tabel 1.946.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan medis secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Janjimatogu. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $8.441 > 1.946$. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam variabel kualitas pelayanan terdapat indikator *Assurance* (Jaminan) dengan nilai tertinggi sebesar 4.05 dan *Responsiveness* (Ketanggapan) memiliki nilai terendah sebesar 3.89. Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa dalam variabel kepuasan pasien terdapat indikator mutu pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar 4.02 dan proses pelayanan memiliki nilai terendah sebesar 3.88.

BIBLIOGRAFI

- Agustina, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Ali, W. A. H. B. W. (2014). Prevalensi dan distribusi osteoartitis lutut berdasarkan karakteristik sosio-demografi dan faktor resiko di wilayah kerja puskesmas susut I, kecamatan susut, kabupaten bangli pada tahun 2014. In *Diakses dari sinta. unud. ac. id*.
- Arisandy, W. (2015). *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Aryska, M., & Kasmirudin, K. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*. Riau University.
- Fitrianti, F. (2021). *Pengaruh kualitas layanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada malomo laundry kota palopo*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 72–81.
- Luvitaliani, L. (2020). *Aksesibilitas Infrastruktur Permukiman di Muara Sungai Tallo, Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Pujiana, P. (2017). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya*. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA.
- Putri Rahayu, I. (2021). *Analisis Yuridis–Empiris Implementasi Hukum Dalam Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas Poncol*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Sartika Asih Bandung). *Economix*, 9(1).
- Sholeha, D. (2018). *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Rangka*

- Meningkatkan Kualitas Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sholichah, A. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*. IAIN Ponorogo.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100–108.
- Tedja, S. (2020). Business Ethics dan Good Corporate Governance (Gcg) PT. X di Bidang Laboratorium Kesehatan Klinik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(6), 622–630.
-



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License