

MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG IGD

Sri Ariyanti¹, Rahmat², Surtikanti³, Tri Wahyuni⁴

^{1,3,4} Itekes Muhammadiyah Kalimantan Barat

² Universitas 'Aisyiyah Bandung

sriariyanti.mkep4444@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian terpenting dari rumah sakit, sehingga diperlukan evaluasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan IGD. Studi ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. Desain penelitian menggunakan desain kuantitatif, khususnya desain *cross-sectional*. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan sebanyak 232 responden. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis data yang digunakan analisis univariat yaitu menjelaskan berdistribusi frekuensi data dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square*. Kompetensi teknis ditentukan melalui analisis statistik menggunakan uji *Chi-Square*, dengan hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor kompetensi teknis, akses pelayanan, kenyamanan, hubungan manusia, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien dengan hasil ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Hasil akses layanan, hasil kemudahan, dan hasil ketepatan waktu menunjukkan hubungan antara faktor kompetensi teknis sebesar ($p\text{-value} = 0,014 < 0,05$). Mutu pelayanan berdasarkan kompetensi teknis, akses pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pasien di IGD.

Kata kunci: instalasi gawat darurat, kepuasan pasien, mutu pelayanan

QUALITY OF HEALTH SERVICE ON SATISFACTION OF ER PATIENTS

Abstract

The Emergency Room is one of the essential parts of the hospital, so it is necessary to evaluate patient satisfaction with the quality of ER services. This study is to determine the factors that influence the quality of health services on patient satisfaction in the emergency room. This study uses a quantitative design, specifically a cross-sectional design. The research design uses a quantitative design, especially a cross-sectional design. The sampling technique used purposive sampling with 232 respondents. The instrument used was a questionnaire. The Chi-Square statistical test was used for univariate and bivariate data analysis. Technical competence was determined through statistical analysis using the Chi-Square test, with the results showing a relationship between technical competence, service access, convenience, human relations, and timeliness of patient satisfaction with results ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$). The results of service access, convenience results, and timeliness results show a relationship between technical competency factors ($p\text{-value} = 0.014 < 0.05$). Quality of service based on technical competence, service access, convenience, human relations, and timeliness affect patient satisfaction in the emergency room.

Keywords: emergency room, patient satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia merupakan bangsa yang menyadari dan memahami arti kesehatan yang dijadikan sebagai aspek terpenting dalam kehidupan. Oleh karena itu Kementerian Kesehatan melakukan perbaikan secara berkala dengan tujuan derajat kesehatan masyarakat bisa meningkat (Lubis, 2020). Kualitas pelayanan adalah kewajiban penyedia perawatan untuk yang terbaik dari kemampuan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien (Imelda Lasa, 2021) Kepuasan pasien tercipta dari kualitas pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas akan memunculkan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan yaitu terciptanya suatu loyalitas yang terjalin baik sehingga membentuk promosi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan penyedia pelayanan (Gurning, 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu komponen rumah sakit yang paling penting (Septiani, 2016). Pasien dengan penyakit darurat dan non-darurat harus *check-in* terlebih dahulu di ruang gawat darurat. Oleh karena itu, staf medis di ruang gawat darurat harus lebih cepat, lebih terampil, dan lebih perhatian daripada staf di ruang lain. Hal ini terutama berlaku untuk dokter dan perawat. Menurut (Bernik et al., 2017) berpendapat bahwa data survei kepuasan pasien yang akurat diperlukan untuk meningkatkan standar layanan medis. Oleh karena itu, sangat penting untuk secara konsisten, tepat, dan rutin memantau kepuasan pasien. Terutama pintu masuk pasien yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD) di suatu rumah sakit.

Data terukur dari laporan kepuasan pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, di tiga bulan terakhir dari bulan Januari sampai bulan Maret tahun 2021 di Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya sebanyak 1650 orang usia ≥ 12

tahun. Pada dimensi kompetensi teknis petugas 7 orang keluarga pasien diantaranya mengatakan pelayanan baik karena efisiensi perawat yang mandiri dan cepat menangani pasien di ruang gawat darurat, dan tiga orang lainnya memuji sikap tanggap petugas yang baik terhadap keluarga mereka. Dimensi akses pelayanan berupa jarak 8 orang mengatakan pelayanan baik karena letak strategis di tepi jalan dan 2 orang mengatakan posisi masih jauh. Dimensi kenyamanan, 7 orang diantaranya mengatakan pelayanan baik karena pada kondisi tempat duduk strategis dan 3 orang sisanya mengatakan pelayanan cukup baik karena masih ada keluarga yang tidak kebagian kursi. Dimensi hubungan manusia, dimana masih banyak isu yang mempengaruhi kecelakaan dan pelayanan medis. Enam orang menyatakan bahwa perawat dan dokter kurang sabar saat berinteraksi dengan pasien dan tidak ramah; sembilan sisanya mengklaim sebaliknya. Selanjutnya dimensi ketepatan waktu 6 diantaranya orang mengatakan pelayanan dan penanganan pasien cepat dan sisanya menanggapi masih lama dalam memberikan pelayanan pada keluarganya. *Response time* di Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya dimana waktu pengobatan yang lebih lama dari lima menit masih terlihat lama meski jumlah kunjungan pasien tinggi.

Penulis juga melakukan wawancara di Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya berdasarkan informasi yang dikumpulkan, diketahui bahwa dua pasien mengeluhkan reaksi perawat yang masih tertunda dan ruang UGD penuh sesak dengan pasien lain dan keluarga mereka, sehingga mereka harus menunggu sebelum mendapat perawatan medis. Delapan pasien melaporkan bahwa perawat langsung merawat mereka ketika mereka tiba di UGD sehingga masih ada beberapa pasien yang senang dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu adanya solusi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Sesuai dengan temuan sebuah studi yang dilakukan oleh Zulfiana, Sofa dan Ernawati (2014) Kepuasan pasien di RS Banyu Manik Semarang menunjukkan dampak dimensi kualitas kecakapan teknis, aksesibilitas layanan, dan koneksi manusia terhadap kepuasan pasien. Pengamatan dari studi faktor kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kebahagiaan pasien, 86,9% pasien melaporkan puas dengan perawatan mereka, sedangkan 13,1% melaporkan tidak puas dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 78,8% untuk kecepatan pelayanan menunjukkan hal tersebut. Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya.

METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dan *cross-sectional*. Ada 550 peserta dalam penelitian ini, Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner adopsi dari peneliti sebelumnya yaitu Anisa (2017) dan sudah dilakukan uji validitas dengan hasil 0,361 dan hasil uji reliabilitas sebesar 0,936 sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kembali. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan analisis univariat yaitu menjelaskan distribusi frekuensi data dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square*. Adapun tehnik pengambilan sampelnya menggunakan rumus slovin dengan tingkat penyimpangan 5% sehingga didapatkan responden sebanyak 232 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=232)

| Kategori | f | % |
|----------------------------|-----|------|
| Umur | | |
| Remaja Akhir (17-25 Tahun) | 21 | 9,1 |
| Dewasa Akhir (36-45 Tahun) | 83 | 35,8 |
| Lansia Awal (46-55 Tahun) | 93 | 40,1 |
| Lansia Akhir (56-65 Tahun) | 35 | 15,1 |
| Jenis Kelamin | | |
| Perempuan | 137 | 59,1 |
| Laki-Laki | 95 | 40,9 |
| Pekerjaan | | |
| IRT | 59 | 25,4 |
| Swasta | 79 | 34,2 |
| PNS | 43 | 18,5 |
| Buruh | 21 | 9,1 |
| Pedagang | 30 | 12,9 |
| Pendidikan | | |
| Dasar | 58 | 25,0 |
| Menengah | 109 | 47,0 |
| Tinggi | 65 | 28,0 |

(Sumber Data Primer, 2021)

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden berjumlah 93 orang (40,1%) berusia 46-55 tahun merupakan pensiunan dini. Selain itu sebanyak 79 responden (34,1%) bekerja di sektor swasta. 137 responden, atau 59,1% dari total keseluruhan berjenis kelamin perempuan. 109 responden (47,0%), mayoritas berpendidikan menengah meliputi SMA, SMK, dan MA.

Tabel 2 Faktor Kompetensi Teknis (n=232)

| Faktor | Baik | | Kurang Baik | |
|-------------------|------|------|-------------|------|
| | f | % | f | % |
| Kompetensi Teknis | 189 | 81,5 | 43 | 15,5 |

| Faktor | Baik | | Kurang Baik | |
|--------------------------|------|------|-------------|------|
| | f | % | f | % |
| Akses Terhadap Pelayanan | 172 | 74,1 | 60 | 25,9 |
| Kenyamanan | 179 | 77,2 | 53 | 22,8 |
| Hubunan Antar Manusia | 182 | 78,4 | 50 | 21,6 |
| Ketepatan Waktu | 169 | 72,8 | 63 | 27,2 |
| Kepuasan Responden | 203 | 87,5 | 29 | 12,5 |

(Sumber Data Primer, 2021)

Berdasarkan tabel 2 menurut hasil mayoritas responden sebanyak 189 orang (81,5%) menyatakan puas dengan faktor kompetensi teknis. Berdasarkan akses terhadap pelayanan mayoritas responden (74,1%) menyatakan puas dengan aspek memiliki akses pelayanan yang baik seperti yang diberikan kepada 172 orang. Berdasarkan kenyamanan terdapat 77,2% menyatakan puas dengan unsur kenyamanan dalam tanggapannya atau sebanyak 179 responden. Berdasarkan hubungan antar manusia terdapat 78,4% atau 182 orang, menyatakan puas dengan elemen hubungan manusia dalam

hasil. Berdasarkan ketepatan waktu mayoritas responden sebesar 169 orang (72,8%) dan unsur ketepatan waktu sama-sama puas. Berdasarkan kepuasan responden di dapatkan hasil mayoritas responden sebesar 203 orang (87,5%) merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima di IGD.

Analisis Bivariat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di IGD RS Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya.

Tabel 3. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien (n=232)

| Hubungan | Kategori | Puas | | Kurang Puas | | Total | p-value |
|--------------------------|-------------|------|------|-------------|-----|-------|---------|
| | | n | % | n | % | | |
| Kompetensi Teknis | Baik | 168 | 72,4 | 7 | 3,0 | 175 | 0,000* |
| | Kurang Baik | 35 | 15,1 | 22 | 9,5 | | |
| Akses Terhadap Pelayanan | Baik | 159 | 68,5 | 10 | 4,3 | 169 | 0,000* |
| | Kurang Baik | 44 | 19,0 | 19 | 8,2 | | |
| Kenyamanan | Baik | 169 | 72,8 | 10 | 5,6 | 179 | 0,000* |
| | Kurang Baik | 34 | 14,7 | 19 | 8,2 | | |
| Hubungan Antar Manusia | Baik | 172 | 74,1 | 10 | 4,3 | 175 | 0,000* |
| | Kurang Baik | 31 | 13,4 | 19 | 8,2 | | |
| Ketepatan Waktu | Baik | 165 | 71,1 | 7 | 3,0 | 172 | 0,000* |
| | Kurang Baik | 38 | 16,4 | 22 | 9,5 | | |

(Sumber : Data Primer 2021)

Berdasarkan tabel 3 dari hasil uji statistik, hubungan antara faktor kompetensi teknis dan kepuasan pasien didapatkan hasil signifikan sebesar (*p-value* = 0,000).

Berdasarkan hubungan akses terhadap

pelayanan dengan kepuasan pasien bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p* = 0,000 yang artinya hubungan yang bermakna antara faktor akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hubungan kenyamanan

dengan kepuasan pasien bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan yang bermakna antara faktor kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hubungan faktor hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan yang bermakna antara faktor hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. hubungan ketepatan waktu dengan kepuasan Pasien.

Berdasarkan hubungan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ yang artinya hubungan yang bermakna antara faktor ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan jawaban atas permasalahan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, dengan cara memaparkan hasil pengolahan data dan teori terkait.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, responden dalam penelitian ini lebih banyak berdasarkan kelompok umur, responden yang paling banyak adalah responden yang berumur lansia awal yaitu 46-55 tahun sebanyak 93 orang (40,1%) Usia adalah umur kumulatif seseorang sejak lahir sampai dengan ulang tahun. Semakin dewasa seseorang, maka semakin kuat dan matang dalam tingkat berpikir dan kinerjanya (Putra & Podo, 2017).

Responden dalam penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 137 orang (59,1%). Jenis kelamin merupakan pembagian dua jenis kelamin yang ditentukan secara biologis, yaitu laki-laki dan perempuan. Perbedaan fisiologis yang terjadi pada setiap tubuh antara jenis kelamin, laki-laki dan perempuan, bersifat hormonal dan

mempengaruhi variasi karakteristik biologis seperti kesuburan (Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah yaitu SMA, SMK, dan MA sebanyak 109 orang (47%). Tingkat pendidikan yang menengah akan mudah mencerna pesan atau informasi yang disampaikan (Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan pekerjaan, responden sebagian besar memiliki sebagai swasta sebanyak 79 orang (34,1%). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa responden menggunakan pekerjaan mereka sebagai sarana pendukung dan mengējarnya dalam jangka waktu yang lama. Apabila tenaga kerja mengalami kerugian seperti gangguan kesehatan akibat kerja semakin lama masa kerja akan berdampak negatif. (Hastuti, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti dapat simpulkan bahwa jika pelayanan di IGD terkait umur, jenis kelamin dan berpendidikan responden sudah biasa menjadi gambaran karena dari umur sudah memasuki umur dewasa, jenis kelamin hanya laki-laki dan perempuan sama-sama berharap pelayanan terbaik, dan untuk pendidikan sendiri sudah responden rata-rata memiliki pendidikan menengah yaitu SMA sehingga dapat menafsirkan apa yang dimaksud dalam kuesioner maka dapat membantu penelitian berjalan dengan mudah.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien IGD di Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya

1 Hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan responden

Berdasarkan tabel 3 bahwa analisis selanjutnya mengungkapkan hubungan yang signifikan antara faktor kompetensi teknis dan dengan tingkat kepuasan pasien ($p =$

0,000–0,05). Hasil temuan ini sejalan dengan hasil yang dilakukan oleh Rully (2010) yang menemukan hubungan antara kesenangan pasien, kecakapan teknis, dan kualitas layanan. Temuan penelitian ini konsisten dengan anggapan bahwa kompetensi teknis mencakup keterampilan, bakat, dan penampilan atau kinerja profesional kesehatan (Pohan, 2012).

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh IGD RS Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya maka pasien semakin puas terhadap pelayanannya. Dengan kata lain, kebahagiaan pasien meningkat karena rumah sakit memenuhi lebih banyak kebutuhan teknologi yang disediakan.

2 Hubungan akses terhadap pelayanan dengan kepuasan responden

Berdasarkan analisis lebih lanjut menyimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara faktor akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Penelitian ini konsisten dengan penelitian Eni (2011) tentang hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan. Ada korelasi substansial antara akses dan kepuasan pasien, dengan nilai 0,012 (0,05). Temuan investigasi ini mendukung pernyataan Pohan (2012) Pelayanan kesehatan harus tersedia bagi masyarakat tanpa terhalang oleh hambatan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, atau bahasa agar dapat diakses (terjangkau).

Peneliti sampai pada kesimpulan bahwa ada hubungan antara faktor akses pelayanan dengan kepuasan pasien akibat jarak rumah pasien dengan rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien karena masih ada pasien yang melakukan perjalanan ke Rumah Sakit Tingkat II

Kartika Husada Kubu Raya Hospital untuk berobat dan merasa puas dengan tingkat pelayanannya.

3 Hubungan kenyamanan dengan kepuasan responden

Berdasarkan analisis lebih lanjut, ditentukan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien dan faktor kenyamanan (nilai $p = 0,000 < 0,05$). Hal ini sesuai dengan penelitian Wati (2012) yang menemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kenyamanan (nilai $p = 0,000 < 0,05$). Hal ini sesuai dengan temuan Wati (2012) yang menemukan hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Pohan (2012) bahwa kenyamanan muncul setelah memenuhi kebutuhan dasar manusia, khususnya kebutuhan akan ketenangan mental, yang meningkatkan kinerja sehari-hari.

Meskipun kenyamanan tidak secara langsung terkait dengan keberhasilan klinis dalam pemberian layanan kesehatan, namun dapat berdampak pada kepuasan pasien dan keinginan untuk kembali ke fasilitas layanan kesehatan untuk perawatan tambahan. Kenyamanan sangat penting karena dapat memengaruhi kepercayaan pasien terhadap layanan medis.

4 Hubungan faktor hubungan antar manusia dengan kepuasan responden

Investigasi lebih lanjut mengungkapkan Variabel kenyamanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan ($p = 0,000 < 0,05$). Hal ini sesuai dengan temuan Akib (2011) yang menemukan adanya hubungan yang signifikan antara faktor human relation dengan $p = 0,000 < 0,05$ dengan kepuasan pasien. Penting juga

untuk memiliki hubungan manusia yang baik yang memberikan kepercayaan melalui rasa hormat, menjaga rahasia, tanggap dan peduli, mendengarkan masalah, dan berkomunikasi secara efisien. Hubungan perawatan antara staf kesehatan dan pasien, kesopanan, informasi yang ditawarkan, dan reaksi terhadap keluhan pasien (Muninjaya, 2012).

Elemen hubungan manusia seperti daya tanggap dokter dan perawat terhadap perhatian pasien mempengaruhi kepuasan responden. Peneliti berharap petugas kesehatan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Agar pasien memiliki alasan kembali ke IGD rumah sakit saat sakit dengan perasaan yang senang karena pelayanan kesehatan yang diberikan karena petugas di loket pendaftaran ramah dan tanggap terhadap keluhan pasien.

5 Hubungan ketepatan waktu dengan kepuasan responden

Berdasarkan tabel 15 bahwa Hasil uji statistik menghasilkan nilai p sebesar 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara komponen ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan temuan Herman (2014) menemukan hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dan kepuasan klien $p = 0,004 < 0,05$. Temuan penelitian ini sependapat dengan pendapat Muninjaya (2012) bahwa ketepatan waktu adalah suatu keadaan dimana segala sesuatu harus diselesaikan tepat waktu. Lama pelayanan yang diberikan kepada pasien juga dapat diartikan sebagai ketepatan waktu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Ketepatan waktu adalah keadaan di mana segala sesuatu harus diselesaikan tepat waktu. Lamanya pelayanan yang ditawarkan oleh UGD kepada pasien juga dapat diartikan sebagai ketepatan waktu pelayanan di

Rumah Sakit Kartika Husada Kubu Raya Tingkat II. Ketepatan waktu pelayanan, disiplin waktu kerja petugas, kedatangan dan keberangkatan petugas kesehatan, serta waktu check in dokter menjadi pertimbangan dalam penelitian ini. Mengingat hal ini, dapat dikatakan bahwa staf ruang gawat darurat memberikan layanan tepat waktu.

SIMPULAN DAN SARAN

Bagi Pelayanan Keperawatan: Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar monitoring dan evaluasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RS Tingkat II RS Kartika Husada Kubu Raya, sehingga dapat dijadikan sebagai motivator untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Bagi Pendidikan: Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan perawat, khususnya mata kuliah keahlian manajemen analisis beban kerja, dalam upaya meningkatkan kesiapan tenaga kerja sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga.

Bagi Penelitian Keperawatan : Hasil riset dapat menjadi katalisator untuk dilakukan riset tambahan guna menentukan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien selain dari faktor di atas itu sendiri, dengan memasukkan faktor stres seperti staf UGD, dll, agar tetap terjaga kualitas pelayanan gawat darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, A. . (2011). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab.Bone*.
- Bernik, M., Sondari, M. C., & Indika, D. R. (2017). Model of Quality Management System to Maintain Quality Consistency in Higher Education. *Review of Integrative Business*

- and Economics Research Online CDROM*, 6(4), 2304–1013. <https://search.proquest.com/docview/1930766760/fulltextPDF/A207E3C1715E44EEPQ/3?accountid=48290><https://search.proquest.com/docview/1930766760/fulltextPDF/65D0723039A64103PQ/3?accountid=48290>
- Eni. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batua Kota Makassar 2011*.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi Kesehatan & Kebijakan Kesehatan Masyarakat: Vol. Vi. K-Media*
- Hastuti. (2015). *Hubungan Antara Lama Kerja Dengan Kelelahan Pada Pekerja Konstruksi Di Pt . Nusa Raya Cipta Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Herman, D. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala layanan-rumah-sakit*.
- Imelda Lasa, Frans Salesman, P. S. K. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rsud Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5.
- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 337–352.
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Notoatmodjo. (2012). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. PT. Rineka Cipta.
- Pohan, I. . (2012). *Jaminanan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Putra, A. W. S., & Podo, Y. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat dalam mitigasi bencana alam tanah longsor. *Urecol 6th*, 305–314. <http://journal.unimma.ac.id/index.php/urecol/article/view/1549>
- Rully. (2010). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten laten Kepada Pasien Jamkesmas*.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition, VII*(Maret), 1–21.
- Zulfiana, Sofa dan Ernawati, D. (2014). *Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2014*. 1(3).