

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI JANTUNG  
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. M. YUNUS  
BENGKULU****RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN HEART  
POLY OUTPATIENT INSTALLATION REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD) DR. M.  
YUNUS BENGKULU****Rahimah<sup>1</sup>, Eva Oktavidiati<sup>2</sup>, Oktarianita<sup>3</sup>, Henni Febriawati<sup>4</sup>, Heldi Sahputra<sup>5</sup>**<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Correspondence Author: oktarianita@umb.ac.id

**ABSTRACT**

*Hospital service quality is very important, considering the quality of service affects patient satisfaction. Low patient satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect hospital profitability. The purpose of this research is to find out the relationship between service quality and patient satisfaction in Cardiac Outpatient Clinic of Regional General Hospital (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. This type of research is analytic descriptive with a quantitative approach. The study population was all patients seeking treatment at cardiac polyclinic in the Regional General Hospital (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. The study sample was 110 patients who were calculated by the method of calculating the difference of 2 proportions and were taken by accidental sampling technique in July 2019. The results showed that of 110 patients, 44 patients stated the quality of service was not good and 66 patients stated that the quality of service was good. A total of 60 patients expressed satisfaction and 50 patients expressed less satisfied with the services provided. The test results show that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at cardiac polyclinic outpatient Dr. M. Yunus Bengkulu ( $P$  value = 0,000). It is recommended to the Regional General Hospital (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu to be able to improve patient satisfaction by providing facilities and infrastructure that are complete, clean, and comfortable, providing friendly, courteous, and polite services to patients, increasing the accuracy of services both in medical services and administrative or non-medical services.*

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

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, mengingat mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Poli Jantung Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu dari bulan Juli 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019. Populasi penelitian seluruh pasien yang berobat di poli jantung instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Metode penghitungan menggunakan uji beda 2 proporsi dan diambil dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian sebanyak 110 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 pasien, 66 (60%) pasien menyatakan mutu pelayanan baik. Sebanyak 60 (54,5%) pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil pengujian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli jantung instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu untuk dapat meningkatkan kepuasan

pasien dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, bersih, dan nyaman, memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan santun kepada pasien, meningkatkan keakuratan pelayanan baik pada pelayanan medis maupun pelayanan administrasi atau non medis.

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

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Nurheda et al., 2018). Mutu yang berkualitas memberikan kepuasan bagi penggunanya. Mutu Pelayanan kesehatan di rumah sakit terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang S, 2018).

Kepuasan pasien merupakan bentuk reaksi sebagai sikap yang ditimbulkan hasil dari proses evaluasi dalam diri individu yang kemudian memberikan kesimpulan terhadap rangsangan yang di dapat berupa penilaian baik-buruk, positif, negatif, menyenangkan ataupun tidak menyenangkan atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu L J et al., 2015).

Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien, maka untuk itu sangatlah penting bagi sebuah rumah sakit untuk menganalisa tingkat kepuasan pasiennya. Analisa terhadap kepuasan pasien akan sangat bermanfaat sekali bagi sebuah rumah sakit (Suratri Lely Ayu Made et al., 2018).

Kepuasan konsumen dipengaruhi salah satunya dari persepsi tentang produk. Produk merupakan bauran pemasaran yang berhubungan dengan loyalitas pasien. Produk yang baik menghasilkan loyalitas dari pelanggan karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Produk yang dimaksud adalah pelayanan jasa yang telah diberikan dan diterima oleh pasien (Oktarianita, Febriawati Henni, et al., 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Bengkulu dengan status rumah sakit tipe B pendidikan. RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Bengkulu. Pada tanggal 29 Desember 2009 berdasarkan SK Gubernur No 320XXVII RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Pada tahun 2019 di RSUD Dr. M. Yunus terdapat 12 produk layanan dan 141 jenis pelayanan. Salah satu dari 12 produk layanan tersebut adalah instalasi rawat jalan.

Berdasarkan laporan kunjungan instalasi rawat jalan dalam tiga tahun terakhir (2017, 2018, 2019) menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien tertinggi diantara 26 poli klinik yang dimiliki oleh RSUD Dr. M. Yunus adalah di poli klinik jantung. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien di poli klinik jantung RSUD Dr. M. Yunus sebanyak 15.674 pasien, pada tahun 2018 sebanyak 16.234 pasien, dan pada tahun 2019 (Januari-Juni) sebanyak 8.273 pasien (Data Laporan Instalasi Rawat Jalan RSUD M. Yunus, 2019).

Survei kepuasan yang dilakukan penulis pada tanggal 02 Juli 2019 terhadap 5 orang pasien di poli jantung RSUD Dr. M. Yunus dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima di Poli Jantung didapatkan informasi bahwa 3 orang pasien menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Poli Jantung kurang mudah, 5 orang pasien menyatakan pelayanan di Poli Jantung kurang cepat, 3 orang pasien

menyatakan kompetensi dokter, perawat, maupun petugas administrasi kurang kompeten, 5 orang pasien menyatakan petugas kurang sopan dan ramah, 3 orang pasien menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Poli Jantung buruk, dan 4 orang pasien menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan tidak berfungsi (Survei Awal Penelitian, 2019).

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu tahun 2019. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu tahun 2019.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan, yaitu dari bulan Juli 2019-bulan Agustus 2019. Penelitian ini dilakukan di Poli Jantung Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Jumlah populasi dalam penelitian ini diperoleh dari rata-rata kunjungan pasien di poli klinik jantung setiap bulannya (Januari 2019 - Juni 2019), sehingga didapat jumlah populasi sebanyak 1.378 orang pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 orang pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer membagikan kuesioner penelitian dan data sekunder. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan analisis univariat dan analisis bivariat.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat menjelaskan atau memberikan gambaran distribusi frekuensi responden berdasarkan penilaian yang mereka berikan terhadap pernyataan yang ada pada variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen. Hasil analisis univariat akan dijelaskan berikut ini:

Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel mutu pelayanan dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel Mutu Pelayanan

| Mutu Pelayanan | Frekuensi  | Persentase (%) |
|----------------|------------|----------------|
| Kurang Baik    | 44         | 40             |
| Baik           | 66         | 60             |
| <b>Total</b>   | <b>110</b> | <b>100</b>     |

Hasil analisis distribusi frekuensi pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 110 orang responden penelitian, responden yang menyatakan mutu pelayanan baik sebanyak 66 orang (60%).

Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Frekuensi  | Persentase (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| Kurang Puas     | 50         | 45.5           |
| Puas            | 60         | 54.5           |
| <b>Total</b>    | <b>110</b> | <b>100</b>     |

Hasil analisis distribusi frekuensi pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 110 orang responden penelitian, responden yang menyatakan puas sebanyak 60 orang (54.5%).

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara satu variabel independen (mutu pelayanan) terhadap satu variabel dependen (kepuasan

pasien). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square*. Hasil analisis bivariat dengan bantuan SPSS versi 16.0 dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 3.** Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu

| Mutu Pelayanan | Kepuasan Pasien |      |           |      | Total      |            | P Value |
|----------------|-----------------|------|-----------|------|------------|------------|---------|
|                | Kurang Puas     |      | Puas      |      | N          | %          |         |
|                | N               | %    | N         | %    |            |            |         |
| Kurang Baik    | 33              | 75   | 11        | 25   | 44         | 45.5       | 0.000   |
| Baik           | 17              | 25.8 | 49        | 74.2 | 66         | 54.5       |         |
| <b>Total</b>   | <b>50</b>       |      | <b>60</b> |      | <b>110</b> | <b>100</b> |         |

Berdasarkan tabel 3 hasil tabulasi silang antara variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien di atas dapat diketahui bahwa dari 44 orang responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap mutu pelayanan, terdapat 33 orang (75%) responden yang menyatakan kurang puas dan 11 orang (25%) responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan dari 66 orang responden yang memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan, terdapat 17 orang (25.8%) responden yang menyatakan kurang puas dan 49 orang (74.2%) responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan Poli Jantung RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan nilai *p-value* pada *continuity correction* sebesar  $0.000 \leq$  nilai  $\alpha = 0,05$ , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli jantung instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (60%) pasien di poli jantung rawat jalan RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu menyatakan bahwa mutu pelayanan yang ada di poli jantung berada pada kategori baik. Jika dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, sebagian besar (54,5%) pasien yang datang ke poli jantung rawat jalan RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil tabulasi silang antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menyatakan mutu pelayanan kurang

baik akan tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih terdapat pasien yang menyatakan mutu pelayanan baik akan tetapi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh poli jantung RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Kondisi tersebut terjadi dikarenakan selain faktor mutu pelayanan masih terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Adapun faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut seperti: faktor emosional, faktor harga, faktor situasi, faktor pribadi pasien, faktor biaya dan kemudahan.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ada

hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli jantung rawat jalan RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, Hal tersebut juga mengandung pengertian bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh poli jantung RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu maka pasien pun akan semakin puas.

Menurut hasil penelitian Febriawati H et al., (2021) bahwa pasien memiliki harapan yang besar pada prosedur penerimaan pasien yang cepat, harapan tertinggi pasien juga pada kemampuan dokter tanggap menyelesaikan keluhan pasien, harapan besar dokter mempunyai pengetahuan dan keterampilan medis sehingga merasa aman, berusaha menenangkan rasa cemas pasien atas penyakit yang diderita. Bukti fisik juga sangat penting mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya mengharapkan tersedianya alat-alat medis modern dan kelengkapan alat-alat medis.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan. Seperti hasil penelitian Oktarianita, Wati Nopia, et al., (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada umumnya sudah baik namun ada beberapa hal dirasakan masih kurang maksimal dalam pelayanan dimana masyarakat masih merasa kurang puas karena hanya pemeriksaan tapi tidak ada obat, alat pemeriksaan tidak cukup

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ikbal Muh, (2018) terdapat pengaruh signifikan *tangibles* dan *emphaty*, terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cendrawasih Kecamatan Mamajang Kota Makassar. Di Puskesmas Cendrawasih Kecamatan Mamajang Kota Makassar, untuk mendapatkan pelayanan, pelanggan yang harus menunggu lama untuk tanpa alasan yang jelas dan tidak disampaikan kepada pasien. Hal ini tentunya

akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurheda et al., (2018) bahwa ada hubungan bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan kesehatan, tanggapan (*responsiveness*) pelayanan kesehatan, dan perhatian (*emphaty*) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa serta tidak ada hubungan kehandalan (*reliability*) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa. Sejalan juga dengan penelitian Pangerapan Djeinne Thresye et al., (2018) menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Hasil penelitian yang sama juga dikemukakan oleh Hanggraningrum Maya Dewi et al., (2017) dimana mereka menemukan bahwa mutu pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Hasil analisis lanjutan dengan menggunakan pendekatan *multiple linear regressions* menunjukkan bahwa dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asnawi Assila Anis et al., (2019) dimana dari hasil penelitian yang mereka lakukan menemukan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit memiliki pengaruh langsung pada kepuasan dan loyalitas pasien. Karenanya, kualitas layanan yang tinggi yang diberikan oleh rumah sakit akan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien menarik kepuasan dan

pasien menarik citra positif rumah sakit yang merupakan faktor penting dalam memastikan kepuasan pasien.

Hanggraningrum Maya Dewi et al., (2017) mengemukakan dimana mereka menemukan bahwa mutu pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Hasil analisis lanjutan dengan menggunakan pendekatan *multiple linear regressions* menunjukkan bahwa dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* atau kemampuan pelayanan yang diberikan sesuai yang di janjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat di percaya.

Keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh produk yang berkualitas semakin baik layanan yang diterima maka peluang untuk loyal semakin besar. Persepsi pasien yang baik terhadap produk menandakan produk berkualitas untuk pasien sehingga berhubungan dan mempengaruhi loyalitas pasien (Oktarianita, Febriawati Henni, et al., 2020).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli jantung instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. Diharapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu untuk dapat terus meningkatkan kepuasan pasien dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, bersih, dan nyaman, memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan santun kepada pasien, meningkatkan keakuratan pelayanan baik pada pelayanan medis maupun pelayanan administrasi atau non medis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi Assila Anis, Zainudin Awang, Afthanorhan Asyraf, Mahadzirah, M., & Karim Fazida. (2019). Management Science Letters. *Management Science Letters homepage*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Data Laporan Instalasi Rawat Jalan RSUD M. Yunus. (2019). *Data Laporan Kunjungan Instalasi Rawat Jalan*.
- Febriawati H, Yanuarti R, Oktarianita, Yandrizal, & Angraini W. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window of Health*, 4(3), 261–271. <https://doi.org/https://doi.org/10.33368/woh.v4i03.685>
- Hanggraningrum Maya Dewi, Hariyanti Tita, & Rudijanto Achmad. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr . Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management (JAM)*, 15(4), 643–650. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.04.11>
- Herlambang S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Ikkbal Muh. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cendrawasih. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33857%2Fjns.v2i2.185>
- Mumu L J, Kandou G. D, & Doda D.V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Unsrat*. [https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ji\\_kmu/article/viewFile/7460/7530](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ji_kmu/article/viewFile/7460/7530)

- Nurheda, Usman, & Rusman Ayu Dwi Putri. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan kesehatan*, 1(3), 201–216.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>
- Oktarianita, Febriawati Henni, & Kurniawan Deni. (2020). *Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu*. Volume 15(Nomor 3), 198–205.
- Oktarianita, Wati Nopia, & Febriawati Henni. (2020). Persepsi Peserta Posbindu Ptm Tentang Pelaksanaan Kegiatan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM) Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Avicenna*, 15(2), 138–146.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.38085/avicenna.v15i2.988>
- Pangerapan Djeinne Thresye, Plandeng Ora Et Labora I, & Mattua. Joy M. (2018). GMIM PANCARAN KASIH MANADO Djeinne Thresye Pangerapan , Ora Et Labora I . Palandeng , A . Joy M . Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Towards Quality Improvement ” Artikel ini “ Hospital Service Quality And Its Effects O. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>
- Suratri Lely Ayu Made, Suryati Tati, & Edwin Amellia Vebby. (2018). *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia*. 239–246.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Survei Awal Penelitian. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu*.