

**KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI DAN BEDAH MULUT DI RUMAH SAKIT
PATIENT SATISFACTION IN THE DENTAL AND ORAL SURGERY POLYCLINIC AT THE
HOSPITAL**

Oleh:

Sarah Maya Monalisa¹, Dian Eka Anggreny², Hamyatri Rawalillah³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang

(Jl. Syech Abdul Somad No. 28 Kel. 22 Ilir Kec. Bukit Kecil Palembang)

Email: dianwind4@gmail.com

ABSTRACT

Background: Consumer satisfaction is closely related to service quality. The standard for patient satisfaction in health services is set nationally by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, with a minimum of patient satisfaction of above 95% (Ministry of Health of the Republic of Indonesia, 2016). The results of a survey of public satisfaction with Hospital services in South Sumatra from January to June 2022 showed a survey result with a value of 88.18 (very good). **Method:** This type of research is quantitative with an analytical survey design with a cross-sectional approach, the population is patients at the Dental and Oral Surgery Polyclinic of Martapura OKU Timur Hospital with sample of 59 respondents and the sampling technique is accidental sampling. Univariate, and bivariate data analysis **Result :** Based on the results of univariate analysis, it was found that women (91.5%), young age (57.6%), higher education (55.9%), dissatisfied (64.4%), poor tangible (54.2%), poor reliability (69.5%), poor responsiveness (74.6%), poor assurance (79.7%), and poor empathy (71.2%). The results of statistical tests using chi square showed a relationship between tangible (p value 0.000), reliability (p value 0.000), responsiveness (p value 0.003), assurance (p value 0.002), empathy (p value 0.000) and patient satisfaction. **Conclusion :** Conclusion of the existence of a real relationship, reliability, responsiveness, assurance, empathy with patient satisfaction. It is expected that health workers in Hospital area will further improve the quality of service in order to increase patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, hospital

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Sumatera Selatan bulan Januari sampai Juni 2022 hasil survei dengan nilai 88,18 (sangat baik). **Metode :** Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain survey analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, populasi adalah pasien di Poliklinik Gigi Dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur dengan jumlah sampel sebanyak 59 responden dan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Analisis data secara univariat, bivariat. **Hasil :** Berdasarkan hasil analisis univariat didapatkan perempuan (91,5%), berumur muda (57,6%), pendidikan tinggi (55,9%), tidak puas (64,4%), *tangible* tidak baik (54,2%), *reliability* tidak baik (69,5%), *responsiveness* tidak baik (74,6%), *assurance* tidak baik (79,7%), dan *emphaty* tidak baik (71,2%). Hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapatkan adanya hubungan antara *tangible* (p value 0.000), *reliability* (p value 0.000), *responsiveness* (p value 0.003), *assurance* (p value 0.002), *emphaty* (p value 0.000) terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Simpulan adanya hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada tenaga kesehatan di wilayah rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, rumah sakit

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu tindakan terhadap pelanggan yang bertujuan untuk memberikan tanggapan langsung terhadap kebutuhan pelanggan guna menyelesaikan permasalahan pelanggan. Pelayanan dapat diterima dalam kehidupan sehari-hari, termasuk pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit adalah penyedia layanan kesehatan dengan pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan kesehatan disebut pasien. Pasien sebagai penerima pelayanan medis berhak mendapatkan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapannya terhadap pelayanan rumah sakit yang sebenarnya. Namun harapan pasien tidak semuanya sama, sehingga kepuasan pasien tentu akan berbeda-beda. Rumah sakit perlu melakukan pengukuran kepuasan pasien untuk memperoleh skor kepuasan pasien guna meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang (Irawan, Beny. 2020).

Kesehatan gigi dan mulut merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan. Masalah kesehatan gigi dan mulut masih menjadi salah satu masalah besar yang dihadapi penduduk Indonesia maupun negara maju lainnya (Khasanah, dkk, 2019).

Kepuasan konsumen erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas memungkinkan konsumen mengembangkan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan seperti ini memberikan penyedia layanan pemahaman yang jelas tentang harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dicapai melalui penyampaian yang akurat yang merespon kebutuhan dan keinginan konsumen serta memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Tjiptono, 2015).

Kepuasan kualitas pelayanan ditentukan oleh harapan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah dengan mengembangkan Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini ditetapkan dengan Peraturan MENPAN RI Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penciptaan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Nasional telah ditetapkan. Indeks ini menjadi acuan bagi otoritas publik, pemerintah pusat, pemerintah negara bagian, dan pemerintah kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja sektor jasa dalam kewenangannya masing-masing (Peraturan MENPAN RI, 2004). Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Skor kepuasan pasien minimum adalah 95% atau lebih tinggi (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Martapura yang telah dilakukan pada tahun 2022, nilai IKM sebesar

86,67% dan tahun 2023 sebesar 85% dari standar yang ditetapkan oleh Kemenkes yaitu nilai IKM RSUD $\geq 76,61\%$. Capaian ini sudah lebih dari standar yang ditetapkan, dan dapat dikatakan kepuasan pasien di RSUD Martapura sudah baik. Tetapi dari angka capaian IKM yang didapat oleh RSUD Martapura terlihat mengalami penurunan sebesar 1,67%. Dan berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada bagian pendaftaran dan di poliklinik gigi dan bedah mulut RSUD Martapura dari bulan Desember 2023 sampai bulan Maret 2024, terdapat permasalahan pembatasan jumlah kunjungan untuk pasien bedah mulut dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dokter spesialis bedah mulut, seringkali pasien merasa kecewa karna tidak kebagian jadwal untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik bedah mulut. Untuk kunjungan pasien di poliklinik gigi dan bedah mulut sendiri, dari bulan Januari sampai Desember tahun 2023 tercatat sebanyak 1281 pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan bedah mulut RSUD Martapura (Profil RSUD Martapura, 2023).

Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya kepuasan pasien di poliklinik gigi dan bedah mulut RSUD Martapura..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode *survey analitik* dan rancangan penelitian menggunakan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Poliklinik Gigi Dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur pada bulan Januari-Desember tahun 2023 dengan jumlah sample 59 orang. Penelitian dilaksanakan di poliklinik gigi dan bedah mulut RSUD Oku Martapura Oku Timur tahun 2024.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan bedah mulut. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan memberikan skor terhadap isian kuesioner oleh responden yang meliputi penilaian kepuasan terhadap bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang diterima atau dirasakan responden terhadap pelayanan di poliklinik gigi dan bedah mulut RSUD Oku Timur.

Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi-square dengan $\alpha=0,05$.

HASIL PENELITIAN

Kepuasan pasien di polklinik gigi dan bedah mulut
Tabel 1

Hasil karakteristik dapat dilihat dalam tabel 1

No	Variabel	Jumlah	Persen (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	5	8,5%
2	Perempuan	54	91,5 %
Umur			
1	Tua	25	42,4%
2	Muda	34	57,6 %
Pendidikan			
1	Rendah	26	44,1%
2	Tinggi	33	55,9 %
Total		59	100%

Tabel 2
Hubungan antara Tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 2

NO	Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah	pValue	
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	27	84,4	5	15,6	32	100	0,000
2	Baik	11	40,7	16	59,3	27	100	
Total		38	64,4	59	35,6	59	100	

Tabel 2 menunjukkan dari 32 responden yang menyatakan tangible tidak baik terdapat 27 responden (84,4,3%) tidak puas. Sedangkan dari 27 responden menyatakan tangible baik terdapat 11 responden (23,1%) yang tidak puas. Hasil statistik menunjukkan p-value 0,000, artinya ada hubungan antara tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien di RSUD Martapura Oku Timur.

Tabel 3
Hubungan antara Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 3

NO	Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah	pValue	
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	34	82,9	7	17,1	41	100	0,000
2	Baik	4	22,2	14	77,8	18	100	
Total		38	64,4	21	35,6	59	100	

Tabel 3 menunjukkan dari 41 responden yang menyatakan reliability tidak baik terdapat 43 responden (82,9%) tidak puas. Sedangkan dari 18 responden menyatakan reliability baik terdapat 4 responden (22,2%) yang tidak puas. Hasil statistik menunjukkan p-value 0,000, artinya ada hubungan antara reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien di RSUD Martapura Oku Timur.

Tabel 4
Hubungan antara Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 4

NO	Responsiveness	Kepuasan Pasien				Jumlah	pValue	
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	34	77,3	10	22,7	44	100	0,000
2	Baik	4	26,7	11	73,3	15	100	

Total	38	64,4	21	35,6	59	100
-------	----	------	----	------	----	-----

Tabel 4 menunjukkan dari 44 responden yang menyatakan responsiveness tidak baik terdapat 34 responden (77,3%) tidak puas. Sedangkan dari 15 responden menyatakan responsiveness baik terdapat 4 responden (26,7%) yang tidak puas. Hasil statistik menunjukkan p-value 0,000, artinya ada hubungan antara responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien di RSUD Martapura Oku Timur.

Tabel 5
Hubungan antara Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 5

NO	Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah	pValue	
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	35	74,5	12	25,5	47	100	0,002
2	Baik	3	25	9	75	12	100	
Total		38	64,4	21	35,6	59	100	

Tabel 5 menunjukkan dari 47 responden yang menyatakan assurance tidak baik terdapat 35 responden (74,5%) tidak puas. Sedangkan dari 12 responden menyatakan assurance baik terdapat 3 responden (5%) yang tidak puas. Hasil statistik menunjukkan p-value 0,002, artinya ada hubungan antara assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien di RSUD Martapura Oku Timur.

Tabel 6
Hubungan antara Emphaty (kepedulian) dengan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 6

NO	Emphaty	Kepuasan Pasien				Jumlah	pValue	
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	34	81	8	19	42	100	0,000
2	Baik	4	23,5	13	76,5	17	100	
Total		38	64,4	21	35,6	59	100	

Tabel 6 menunjukkan dari 42 responden yang menyatakan emphaty tidak baik terdapat 34 responden (81%) tidak puas. Sedangkan dari 17 responden menyatakan emphaty baik terdapat 4 responden (23,5%) yang tidak puas. Hasil statistik menunjukkan p-value 0,000, artinya ada hubungan antara emphaty (kepedulian) dengan kepuasan pasien di RSUD Martapura Oku Timur.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara *tangible* (bukti langsung) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur.

Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini

berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet* atau *flow chart*) (Herudiansyah, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor et al., 2019). Jenis penelitian ini merupakan cross sectional study, penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru pada bulan April – September 2019. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil uji ini menggunakan uji Chi-square diperoleh nilai p value=0,010 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompasso Baru.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara *tangible* dengan Kepuasan Pasien di RSUD Martapura, terlihat dari angka p -value = 0,000 yang artinya ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan dari segi *tangible* meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat duduk yang baik dan tersedia dengan cukup, sarana pemeriksaan yang baik dan memadai, kondisi penerangan ruangan, kondisi kamar mandi atau toilet, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup. Beberapa pasien ada yang merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik untuk fasilitas di beberapa ruangan, seperti ketersediaan toilet atau ruang tunggu, dikarenakan kunjungan pasien yang terkadang ramai di hari-hari tertentu. Pasien yang bisa menggunakan fasilitas yang tersedia tanpa hambatan menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima pada saat berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut RSUD Oku Timur.

Hubungan antara Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur.

Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan. Berdasarkan hasil penelitian responden menyatakan puas karena dilayani oleh tenaga kesehatan yang terlatih dan profesional sehingga pelayanan

dilakukan dengan baik dan pasien tidak menunggu lama

Mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di pelayanan kesehatan (Muhani, dkk, 2021).

Tenaga terampil terpercaya serta profesional menghasilkan peringkat akreditasi yang menunjang penilaian baik (Anthony dalam Amin, 2019)

Walaupun mutu pelayanan sudah baik, sebaiknya petugas mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan selalu mendengarkan keluhan pasien (Suciati, dkk, 2024)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum, 2020). menyatakan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien dengan nilai p value 0,001.

Hubungan antara Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur.

Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen (Herudiansyah, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taekab et al., 2019). Jenis penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi cross sectional. hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai p value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terlihat dari hasil uji statistik p Value = 0,000. Pelayanan pada rumah sakit seperti persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan, tindakan pemeriksaan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnosa pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien sudah baik dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian didapatkan juga pasien menyatakan puas terhadap respon perawat dalam

menangani pasien juga sudah tanggap.

Hubungan antara Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur.

Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen (Herudiansyah, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum, 2020). Jenis penelitian kuantitatif, pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien yang menjalani perawatan selama 2 hari di RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pada bulan Juni 2018, sampel 65 orang. Berdasarkan uji statistik Chi Square didapatkan *p* value ($0,001 < 0,05$) yang berarti ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan Pasien terlihat dari hasil uji statistik *p Value* = 0,002. Petugas administrasi dan dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter memeriksa pasien dengan baik dan teliti, perawat melayani dengan terampil, serta petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah serta menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas.

Hubungan antara Emphaty (kepedulian) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara *emphaty* (kepedulian) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut RSUD Martapura OKU Timur.

Emphaty (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya (Herudiansyah, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor, 2019). Hasil uji *chi-square* menunjukkan hasil probabilitas yaitu 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara empati

dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompasso Baru.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien terlihat dari hasil uji statistik *p Value* = 0,000. Beberapa pasien belum begitu puas dengan pelayanan yang diberikan, banyaknya pasien yang memanfaatkan pelayanan JKN sehingga penerimaan pasien perhari sangat terbatas. Pelayanan belum bisa diterima secara maksimal walaupun fasilitas sudah lengkap dan mendukung.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).
2. Ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).
3. Ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).
4. Ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien ($p=0,002$).
5. Ada hubungan antara *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).

DAFTAR PUSTAKA

Adnan, dkk, (2021). *Hubungan Penerapan Patient Safety Terhadap Mutu Pelayanan Pemberian Obat Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung*. Jurnal Avicenna. Vol. 16 No. 1 April 2021

Amin, (2019). *Analisis Pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu*. Jurnal Avicenna. Vol. 14 No. 3 Desember 2019

Hastono, Sutanto Priyo. (2020). *Analisis Data pada Bidang Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada.

Herudiansyah, (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Vol. 8 No. 1 tahun 2023

Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>

Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Standart Minimal*

Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3*, 1–80.
<http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>

Khasanah, dkk. (2019). Uji Sensitifitas Bakteri Gram Positif pada Plak Gigi Terhadap Antibiotika. *Jurnal Avicenna Vol. 14 No. 2 Agustus 2019*

Muhani, dkk. (2021). Hubungan Penerapan *Patient Safety* Terhadap Mutu Pelayanan Gizi Pasien Rawat Inap. *Jurnal Avicenna Vol. 16 No. 1 April 2021*

Peraturan MENPAN RI. (2004). *Peraturan MENPAN RI nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat.*

Profil RSUD Martapura Oku Timur. (2023).

Purwaningrum. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, 7(1)*, 357–367.

Suciati. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu. *Jurnal Avicenna Vol. 18 No. 3, April 2024.*

Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 7(1)*, 31–40.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Penerbit Andi.

Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas, 8(6)*, 560–567.