

Hubungan Antara Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo

Nur Karimah Hasni¹, Tjatur Prijambodo², Musa Ghufro³

1) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

2) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

3) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Abstract

Patient satisfaction is one of the main elements of hospital services, with doctors' performance being a key factor in determining patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between doctors' performance and patient satisfaction levels in the Internal Medicine Polyclinic of RSA Fatimah Sidoarjo. The research employed a quantitative method with an analytical observational design and a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaires using a simple random sampling technique, involving 99 patients as respondents. Overall, the respondents were predominantly female, aged over 55 years, with elementary school as their highest level of education, employed as members of the military/police or unemployed, and primarily covered by BPJS for healthcare costs. Data analysis using the Spearman correlation test showed a $p\text{-value} < 0.001$ across five dimensions of patient satisfaction (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), indicating a significant relationship between doctors' performance and patient satisfaction. Doctors' performance was rated as excellent (total Likert scale score = 360), and patient satisfaction was categorized as very satisfied across all dimensions, with the highest score in the assurance dimension (total Likert scale score = 357).

Keywords: *doctors' performance, patient satisfaction, polyclinic*

PENDAHULUAN

Menurut undang-undang Nomor 4 tahun 2018 bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan antidiskriminasi dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Permenkes RI, 2018). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia memiliki standar pelayanan untuk kepuasan pasien, yaitu minimal diatas 95 %, pelayanan dengan tingkat kepuasan dibawah 95 % dianggap tidak berkualitas atau dibawah standar minimal (Kemenkes RI, 2016).

Kualitas layanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses, fasilitas, dan infrastruktur yang tersedia (Novitasari et al., 2020). Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut, faktor-faktor seperti fasilitas, jumlah tenaga medis, persediaan obat, dan peralatan medis, serta sikap profesionalisme, sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan menjadi lebih baik dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kualitas layanan dapat dianggap baik apabila dapat memenuhi kepuasan pasien.

Salah satu sarana Kesehatan yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di Kota Sidoarjo yaitu Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo yang terletak di Jalan Raya Kenongo Nomor 14, Kabupaten Sidoarjo, merupakan rumah sakit tipe D, yang berada dibawah naungan Organisasi Islam Muhammadiyah yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur (Priambodo et al., 2021). Berdasarkan survei kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan oleh tim mutu RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo, selama periode 1 Maret 2024 hingga 30 April 2024, berhasil mengumpulkan data dari total 145 responden. Hasil survei menunjukkan dari keseluruhan responden, terdapat 28 orang (19,31%) yang menyatakan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagian besar responden, yaitu 107 orang (73,79%), merasa puas, sementara 9 orang (6,21%) yang mengungkapkan ketidakpuasan, dan 1 orang (0,69%) yang sangat tidak puas. Perlu dicermati bahwa dari 9 responden yang menyatakan tidak puas, 6 orang di antaranya (66,67%) berasal dari Poli Penyakit Dalam. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah tertentu yang mungkin perlu ditangani di poli ini. Adapun dari 1 responden yang sangat tidak puas, sepenuhnya berasal dari Poli Penyakit Dalam, yang menunjukkan kebutuhan untuk evaluasi lebih lanjut mengenai pelayanan di poli tersebut. Oleh sebab itu penting untuk menjadi fokus perhatian manajemen baik hal kualitas layanan, keselamatan maupun kepuasan pasien. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia, salah satunya adalah kinerja dokter.

Menurut teori Parasuraman 1985 untuk mengukur kepuasan pasien mencakup lima Kualitas pelayanan dimensi utama yang dikenal dengan teori kualitas pelayanan, yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. tidak akan terwujud jika beberapa prinsip pelayanan dianggap lemah (Masruro et al., 2019). Penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pernah dilakukan di Rumah Sakit Tehran, dimana pasien lebih puas dalam dimensi *responsiveness, tangible dan empathy* (Abbasi-Moghaddam et al., 2019). Dalam penelitian lain yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-Um, bahwa semua dimensi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien (Rivai et al., 2020). Dan pada penelitian lain, di salah satu Rumah Sakit di Malaysia yang penelitiannya menggunakan *servqual* dan *facebook*, didapati Seluruh dimensi *servqual* kecuali *tangible* dan *assurance* terbukti signifikan berhubungan dengan ketidakpuasan pasien (Izzudin et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui Hubungan antara Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian analitik observasional. Rancangan penelitian ini menggunakan studi *cross sectional* untuk mencari hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini

dilakukan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan pendekatan univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menilai distribusi data pada setiap variabel secara terpisah. Tujuannya adalah untuk memahami karakteristik dasar dari masing-masing variabel, seperti distribusi frekuensi. Sementara itu, analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel, yaitu kinerja dokter (variabel independen) dan tingkat kepuasan pasien (variabel dependen). Setelah data sampel dimasukkan ke dalam aplikasi JASP, dilakukan uji korelasi *Spearman* untuk mengetahui apakah terdapat hubungan signifikan antara kinerja dokter dan tingkat kepuasan pasien. Uji korelasi *Spearman* dipilih karena data yang digunakan bersifat ordinal. Uji ini mengukur kekuatan dan arah hubungan antara kedua variabel. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, yang berarti jika nilai $p \leq 0,05$, hasil uji dianggap signifikan. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kinerja dokter dan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam. Sebaliknya, jika nilai $p \geq 0,05$, maka hasilnya dianggap tidak signifikan, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kedua variabel tersebut.

HASIL

1. Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Sidoarjo. Sampel yang diambil sebanyak 99 sampel pada bulan November 2024 hingga bulan Desember 2024.

Berikut adalah data deskripsi karakteristik pasien Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Sidoarjo.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis kelamin	Pria	23
	Wanita	76
Usia	18 - 24 tahun	6
	25 - 34 tahun	2
	35 - 44 tahun	6
	45 - 54 tahun	19
	55 - 64 tahun	31
	> 65 tahun	35
Pendidikan terakhir	SD	45
	SMP	32
	SMA	19
	Sarjana	3

Lanjutan Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Pekerjaan	Petani	6
	Wiraswasta	17
	PNS	1
	Abri/Polri	35
	Karyawan swasta	9
	Pensiunan PNS	7
	Tidak bekerja	26
Penanggung Biaya	Pribadi / sendiri	7
	Kantor	0
	Asuransi	1
	BPJS	91
Total		99 Orang

2. Analisis kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam

Untuk mengetahui tingkat kinerja dokter Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Sidoarjo, harus diketahui terlebih dahulu interval dari setiap tingkat kinerja dokter dengan menggunakan skala *Likert*.

Tabel 2. Interval dari setiap Tingkat Kinerja Dokter Berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu *patient care, interpersonal and communication skill, dan professionalism*

Nomor	Interval	Tingkat Kinerja
1	99 - 173	Sangat Tidak Bagus
2	174 - 247	Tidak Bagus
3	248 - 322	Bagus
4	323 - 398	Sangat Bagus

Tabel 3. Perhitungan Hasil Tingkat Kinerja Dokter Berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu *patient care, interpersonal and communication skill, dan professionalism*

Nomor	Variabel	Nilai	Kesimpulan
1	Kinerja dokter dari ketiga aspek penilaian kinerja dokter yaitu <i>patient care, interpersonal and communication skill, dan professionalism (X)</i>	360	Sangat Bagus

3. Analisis tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Sidoarjo, harus diketahui terlebih dahulu interval dari setiap tingkat kinerja dokter dengan menggunakan skala *Likert*.

Tabel 4. Interval dari setiap tingkat kepuasan pasien berdasarkan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* di Poliklinik Penyakit Dalam RSA Siti Fatimah Sidoarjo

Nomor	Interval	Tingkat Kepuasan
1	99 - 173	Sangat Tidak Puas
2	174 - 247	Tidak Puas
3	248 - 322	Puas
4	323 - 398	Sangat Puas

Tabel 5. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien berdasarkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di Poliklinik Penyakit Dalam RSA Siti Fatimah Sidoarjo

Nomor	Variabel	Nilai	Kesimpulan
1	<i>Tangible</i> (Y1)	342	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i> (Y2)	353	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i> (Y3)	356	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Y4)	357	Sangat Puas
5	<i>Emphaty</i> (Y5)	353	Sangat Puas

4. Analisis Hubungan Kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam

Setelah dianalisis hasil dari kinerja dokter dan tingkat kepuasan pasien dilakukan uji korelasi dengan menggunakan uji korelasi Spearman dan didapatkan hasil berikut :

Tabel 6. Hasil uji korelasi antara kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam dengan kelima variabel dimensi kepuasan

Nomor	Variabel	Nilai r-hitung	<i>P-value</i>
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	0.648	< 0.001
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	0.736	< 0.001
3	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	0.918	< 0.001
4	Jaminan kepastian (<i>assurance</i>)	0.809	< 0.001
5	Empati (<i>emphaty</i>)	0.820	< 0 .001

DISKUSI

1. Analisis karakteristik responden di Poliklinik Penyakit Dalam

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 76 orang (76,8%), hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Reu (2024), yang juga mencatat bahwa perempuan (57,4%) lebih mendominasi kunjungan ke Poliklinik Penyakit Dalam dibandingkan laki-laki (42,6%).Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan usia. Usia pasien dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, terlihat bahwa kelompok usia 55 tahun ke atas (55-64 tahun dan >65 tahun) merupakan kelompok usia terbanyak yang berkunjung ke Poli Penyakit Dalam. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Reu (2024), pada penelitiannya ditemukan Poliklinik Penyakit Dalam lebih didominasi oleh rentang usia 36 – 45 tahun. Untuk karakteristik pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan rendah, yaitu Pendidikan SD sebanyak 45 orang (45,5%), Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Reu (2024), pada penelitiannya ditemukan Poliklinik Penyakit Dalam lebih didominasi oleh pasien dengan pendidikan terakhir SMA (Sekolah Menengah Atas)(61,1%).Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapatkan data sebagian besar pengunjung Poliklinik Penyakit Dalam adalah ABRI/POLRI dan tidak bekerja. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Reu (2024), pada penelitiannya ditemukan Poliklinik Penyakit Dalam lebih didominasi oleh

pasien dengan pekerjaan sebagai karyawan(40,7%).Pada karakteristik Penanggung biaya untuk pengobatan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam didominasi oleh peserta BPJS sebanyak 91 orang (91,9%).

2. Analisis kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert didapatkan hasil untuk variabel kinerja dokter yang diukur melalui tiga aspek penilaian yaitu *patient care*, *interpersonal and communication skill*, dan *professionalism* dengan nilai total 360 yang berarti kinerja dokter di Poli Penyakit Dalam sangat bagus. Secara spesifik *patient care* mengacu pada seorang dokter diharapkan mampu memperhatikan aspek pelayanan yang penuh kasih, menjalankan komunikasi yang efektif, memberikan layanan dengan tepat waktu, dan efektif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, termasuk dalam konteks pelayanan yang bersifat promotif, preventif, dan pada tahap akhir kehidupan pasien. Untuk *interpersonal and communication skill* mengacu pada seorang dokter perlu memiliki keterampilan berkomunikasi yang ramah, baik, dan jelas agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh pasien. Dan yang terakhir *profesionalism*, yaitu dokter diharapkan menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawabnya terhadap pasien, profesi medis, dan masyarakat secara umum(Setyorini, 2016).

3. Analisis tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert didapatkan hasil untuk variabel *tangible* (bukti fisik) dengan nilai 342 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Pada variabel *reliability* (kehandalan) dengan nilai 353 yang berarti tingkat kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai 356 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk variabel *assurance* (jaminan kepastian) dengan nilai 357 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Dan yang terakhir yaitu variabel *empathy* (empati) dengan nilai 353 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan variabel dengan nilai tertinggi adalah variabel *assurance* (jaminan kepastian), dan untuk nilai terendah pada variabel *tangible* (bukti fisik / keberwujudan). Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Reu (2024), dimana penelitian dilakukan di salah satu rumah sakit di Tangerang, didapatkan nilai persentase rata-rata kepuasan dari kelima variabel dimensi kepuasan, sebanyak 90,2% pasien menilai puas dengan pelayanan yang mereka terima, untuk variabel dengan nilai terendah adalah *responsiveness* (daya tanggap) dan nilai tertinggi pada variabel *assurance* (jaminan kepastian).Secara spesifik, *tangible* mengacu pada aspek fisik yang dapat dilihat atau dirasakan oleh pasien, seperti fasilitas dan kondisi rumah sakit, yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. *Reliability* menunjukkan konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan oleh dokter, di mana pasien merasa yakin bahwa dokter akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. *Responsiveness* berhubungan dengan seberapa cepat dan

tanggap dokter dalam merespons keluhan atau permintaan pasien. Assurance berfokus pada kepercayaan yang diberikan dokter kepada pasien, yang mencakup rasa aman dan nyaman selama proses pengobatan. Terakhir, *empathy* menunjukkan sejauh mana dokter dapat memahami dan merasakan perasaan pasien, serta memberikan perhatian yang personal dan penuh pengertian.(Reu, 2024)

4. Analisis hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode korelasi *Spearman*, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada lima variabel yang diuji, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis ini dilakukan dengan memperhatikan nilai *p-value* (sig 2-tailed) yang diperoleh dari hasil uji korelasi pada masing-masing variabel. Pada (Tabel 5.11), hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai *P-value* untuk semua variabel yang diuji, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, lebih kecil dari 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada kelima variabel tersebut, mengingat bahwa nilai *p-value* yang lebih kecil dari 0,05 adalah indikasi kuat untuk menolak hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada hubungan. Selain itu, nilai *r*-hitung yang diperoleh dari uji korelasi *Spearman* untuk kelima variabel tersebut juga lebih besar dari nilai *r*-tabel yang dihitung berdasarkan derajat kebebasan (*df*) yang sesuai. Dengan *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (di atas 0,195), maka dapat dipastikan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepuasan pasien cukup kuat. Dalam hal ini, hubungan antara kinerja dokter yang diukur melalui lima indikator kepuasan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), dan *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien adalah signifikan. Penelitian terbaru mendukung temuan ini, dengan beberapa studi yang menunjukkan bahwa kinerja dokter memang memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pada variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Salah satunya penelitian oleh Tesmanto dan rekannya (2022), hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien dengan didapatkan nilai *P-value* = 0,001. Dan penelitian lain, oleh Irnanda beserta rekannya (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien dengan didapatkan nilai *P-value* = 0,000.

KESIMPULAN

Berdasarkan uji statistik dan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pada analisis hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

2. Kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo yang diukur melalui tiga aspek penilaian yaitu *patient care*, *interpersonal and communication skill*, dan *professionalism* yang dihitung menggunakan perhitungan skala Likert, berada pada tingkat sangat bagus.
3. Tingkat kepuasan responden di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo, yang dihitung menggunakan perhitungan skala Likert, berada pada tingkat sangat puas pada kelima indikator kepuasan yaitu *tangible* (keberwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (kepedulian). Indikator kepuasan yang memiliki nilai skala paling tinggi adalah *assurance* (jaminan kepastian), dan yang memiliki nilai paling rendah adalah *tangible* (bukti fisik /keberwujudan).

REFERENSI

- Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., Farrokhi, P., 2019. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Serv Res 19. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Alfian, Y., Al Musadieq, M., Sulisty, M.C., 2018. Pengaruh Kepribadian Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pasuruan). Jurnal Administrasi Bisnis 58, 70–80.
- Apit Widiarta, Safril, Rizki Puspita, 2016. Tinjauan Kualitas Data klinis Pasien Bedah Pada Rekam Medis Rawat Inap di RS Bhayangkara TK. III Hoegeng Imam Santoso Banjarmasin. Jurkessia 6, 30–38.
- Araujo, E.B., 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan 2 No. 2, 29–39.
- Damayanti, N., 2018. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya 6.
- Dewi, M., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur 5, 535–544.
- Florianus Reu, 2024. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang. Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat 3, 61–72. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446>
- Hartini, H., 2023. Penilaian Kinerja. ResearchGate.
- Irnananda, C.P., Wanasida, A.S., 2022. Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik Kota Malang Physician's Professionalism and Patient

Satisfaction in Hospitals and Clinics in Malang. *Jurnal Manajemen Kesehatan RS Dr. Soetomo* 8, 287–296.

Izzudin, A., Rahim, A., Ibrahim, M.I., Musa, K.I., Chua, S.-L., Yaacob, N.M., Rahman, M., 2021. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. <https://doi.org/10.3390/healthcare>

Karno, D., 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih* 1, 22–32.

Meinitasari, N., 2023. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus PT. Karya Putra Grafika). *Jurnal Manajemen Dewantara* 7, 15–31.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, n.d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Musqari, N., Huda, N., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada. Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai* 2, 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v%vi%i.1469>

Presiden Republik Indonesia, n.d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Prijambodo, T., Ghufroon, M., Levani, Y., Mawaddatunnadila, S., 2021. Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah. *Hang Tuah Medical Journal* 18, 188. <https://doi.org/10.30649/htmj.v18i2.465>

Ria, D., 2019. Analisis Komparatif Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum TerhadapKepuasan Pasien di Puskesmas (Studi Empiris Pada Puskesmas Balerejo Kab. Madiun). *SIMBA* 11215–11226.

Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., 2020. The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16, 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>

Riyadin, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex* 2.

Rukayat, Y., 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, 56–65.

Sanaky, M., Saleh, L., Totally, H., 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* 11 No. 1, 432–439.

Sari, I.K., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, 194–207.

- Setyorini, T., 2016. Pengembangan Model Instrumen Penilaian Kinerja Dokter Spesialis Obsgyn Melalui Analisis Kinerja di Rumah Sehat Ibu Dan Anak Budi Kemuliaan. *Jurna Arsi* 2, 162–171. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i2.2198>
- Sinollah, Masruro, 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Dialektika* 45–64.
- Sondakh, V., Lengkong, F., Palar, N., 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik* 8, 244–253.
- Suprihati, 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati di Sragen. *Jurnal Paradigma* 12, 94–112.
- Susanto Putro, S., Rahmanita, E., Isnaniyah, S., 2017. Implementasi Metode Servqual dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika* 6, 1–9.
- Tesmanto, J., Subarja, N., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD). *JURNAL JUMBIKU* 2, 25–32.
- Utami, Y.T., 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* 8, 57–65.