

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: A LITERATURE REVIEW

Henrianto Karolus Siregar¹⁾, Lipin²⁾, Apriliana Pipin³⁾

¹⁾ Program Studi DIII Keperawatan STIKes RS Husada Jakarta, Jakarta Pusat

²⁾ Program Studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta, Jakarta Pusat

³⁾ Program Studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta, Jakarta Pusat

e-mail : henriantokarolus9219@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang membutuhkan perawatan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit melakukan standarisasi pelayanan keperawatan yang sesuai dengan wewenang dan fungsi rumah sakit. Tinjauan literature review ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pencarian literature review melalui Google Scholar, EBSCO, Springer Link, Elsevier, Sage database menggunakan kata kunci: *factors, patient satisfaction, quality of health services*. Jurnal yang diambil memiliki jangkauan dari 2015 hingga 2021, yang kemudian ditelaah sesuai dengan kriteria inklusi yang ditetapkan oleh penulis. Hasil literature review menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi efektif, dimensi efisien, dimensi akses, dimensi patient centered, dimensi adil, dan dimensi aman. Kesimpulan literature review ini adalah terdapat pengaruh kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Mutu Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Health services have an important role in providing health services to patients who need quality care in accordance with established standard operating procedures. The quality of health services usually refers to the ability of the hospital to standardize services in accordance with the authority and function of the hospital. This review was conducted to determine the factors that influence inpatient satisfaction with health services. Search literature review through Google Scholar, EBSCO, Springer Link, Elsevier, Sage database using keywords: *factors, patient satisfaction, quality of health services*. The journals taken have a range from 2015 to 2021, which are then reviewed according to the inclusion criteria set by the authors. The results of the literature review show that there are several factors that influence inpatient satisfaction with the quality of health services, namely the effective dimension, efficient dimension, access dimension, patient-centered dimension, fair dimension, and safe dimension. The conclusion of this literature review has effect of inpatient satisfaction on the quality of health services in hospitals.

Keywords: Patient Goals, Hospitalization, Quality of Health Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan perawatan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit melakukan standarisasi pelayanan keperawatan yang sesuai dengan wewenang dan fungsi rumah sakit. Oleh karena itu pelayanan kesehatan harus didukung dengan visi dan misi rumah sakit tersebut (Astuti & Kustiyah, 2014).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pelayanan kesehatan juga meningkat sangat pesat. Perkembangan ini berhubungan dengan tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang sangat tinggi. Profesi keperawatan sebagai salah satu profesi yang memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam seharusnya memperbaiki kualitas pelayanan yang belum optimal. Beberapa pasien yang mengeluh perawat masih

kurang cepat dalam memberikan pelayanan, dan belum optimal menangani keluhan pasien. Semakin tingginya beban kerja yang diberikan, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan kesehatan belum optimal di rumah sakit (Hariyati, 2014).

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan berhasil apabila mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang dirawatnya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia dirumah sakit namun juga dilihat dari kinerja perawat memberikan asuhan keperawatan dan melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensi yang didapat tanpa membedakan status sosial pasien dengan penuh rasa tanggung jawab. Ketika pasien merasa puas setelah diberikan perawatan maka perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih ke rumah sakit lain (Sulistyo, 2016).

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terintegrasi, terpadu, dan secara berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan yang dilakukan dalam bentuk pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan. Selain itu pasien dapat menuntut rumah sakit agar memberikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan kebutuhan pasien secara menyeluruh harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara mudah, cepat, akurat, dan biaya yang terjangkau. Meningkatnya tuntutan masyarakat di era globalisasi yang terus menerus berkembang pesat sehingga pelayanan kesehatan baik sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuat rumah sakit harus melakukan upaya dan terobosan-terobosan baru dalam meningkatkan mutu pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu cerminan kualitas pelayanan kesehatan, dan sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul apabila kinerja pelayanan keperawatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan, sehingga pelayanan kesehatan harus mengupayakan kebutuhan, kepuasan pasien dan masyarakat yang dilayani secara bersama-sama untuk mencapai suatu pelayanan kesehatan yang optimal (Pisu et al., 2015).

Kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi terhadap pelayanan kesehatan. Survey kepuasan pasien menjadi sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pelayanan kesehatan yang akan

diberikan. Keinginan pasien untuk melakukan pengobatan dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien (Astuti & Kustiyah, 2014).

Berdasarkan data dari *World Health Organization (WHO)* tahun 2006 bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan terdiri dari dimensi efektif, efisien, dapat diakses, fokus pada pasien, adil, dan aman. Indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien (Pisu et al., 2015).

Kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan dengan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Dengan meningkatkan kenyamanan pada kondisi ruang tunggu yang masih berdesakan, kebersihan dan perlengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang kurang baik, puskesmas diharapkan lebih meningkatkan ketepatan waktu dikarenakan masih ada pasien yang mengeluh ketepatan waktu tenaga kesehatan, pelayanan yang masih lambat, dan masih

adanya pelayanan yang berbelit-belit (Efendi, Arifin, & Darmawansyah, 2013).

Kepuasan pasien menunjukkan bahwa respon puas terhadap pelayanan kesehatan pada dimensi efektif, efisien, akses, *patient-centered*, adil dan adanya perbedaan kepuasan pasien terhadap dimensi efektif berdasarkan ruang perawatan (Supranto, 2011).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 55 responden yang berusia 15-55 tahun memiliki proporsi tidak puas lebih besar yaitu 67,3 % dibandingkan dari 15 responden yang berusia ≥ 56 tahun memiliki proporsi puas sebesar yaitu 66,7 %. Hal ini sesuai dengan teori Notoatmodjo (2012) menyatakan bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan (Kaporina, Setyawan, & Novitasari, 2013).

Tingkat ketidakpuasan terdiri dari biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki

(16%), usia muda (15,8%), pegawai (15%), jarak dengan rumah sakit (14,9%), dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7%). Dimensi mutu dengan *Total Servqual Quality (TSQ)* kurang dari 90% meliputi keramahan perawat pada kelas VIP atau kelas I (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (82%), kebersihan kamar (85%), dan kecepatan penanganan pasien kritis (87%) (Sulistyo, 2016).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan *literatur review* yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan *literature review* adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan. Diharapkan hasil *literature review* dapat menjadi suatu rujukan penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi manajemen mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah sakit merupakan sarana yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk individu, keluarga, kelompok,

atau masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan baik perorangan yang memiliki peran yang sangat strategis dan penting untuk mewujudkan derajat kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Rumah sakit diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

METODE

Literature review ini bersumber dari beberapa jurnal nasional dan internasional yang berasal dari database Google Scholar, EBSCO, Springer Link, Elsevier, Sage database dengan menggunakan kata kunci Google Scholar: kepuasan pasien, rawat inap, mutu pelayanan kesehatan; EBSCO: *patient satisfaction, quality of health services*; Springer Link: *patient satisfaction, quality of health services*; Elsevier: *patient satisfaction, quality of health*

services; Sage database: *patient satisfaction, quality of health services*.

Jurnal yang digunakan ditelaah sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh penulis. Kriteria inklusi dari *literature review* ini adalah artikel jurnal yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, tahun publikasi artikel jurnal pada tahun 2015 sampai dengan 2021. Kriteria eksklusi dari *literature review* ini adalah struktur artikel tidak lengkap (tidak mencantumkan metode penelitian, dan tidak melampirkan hasil penelitian).

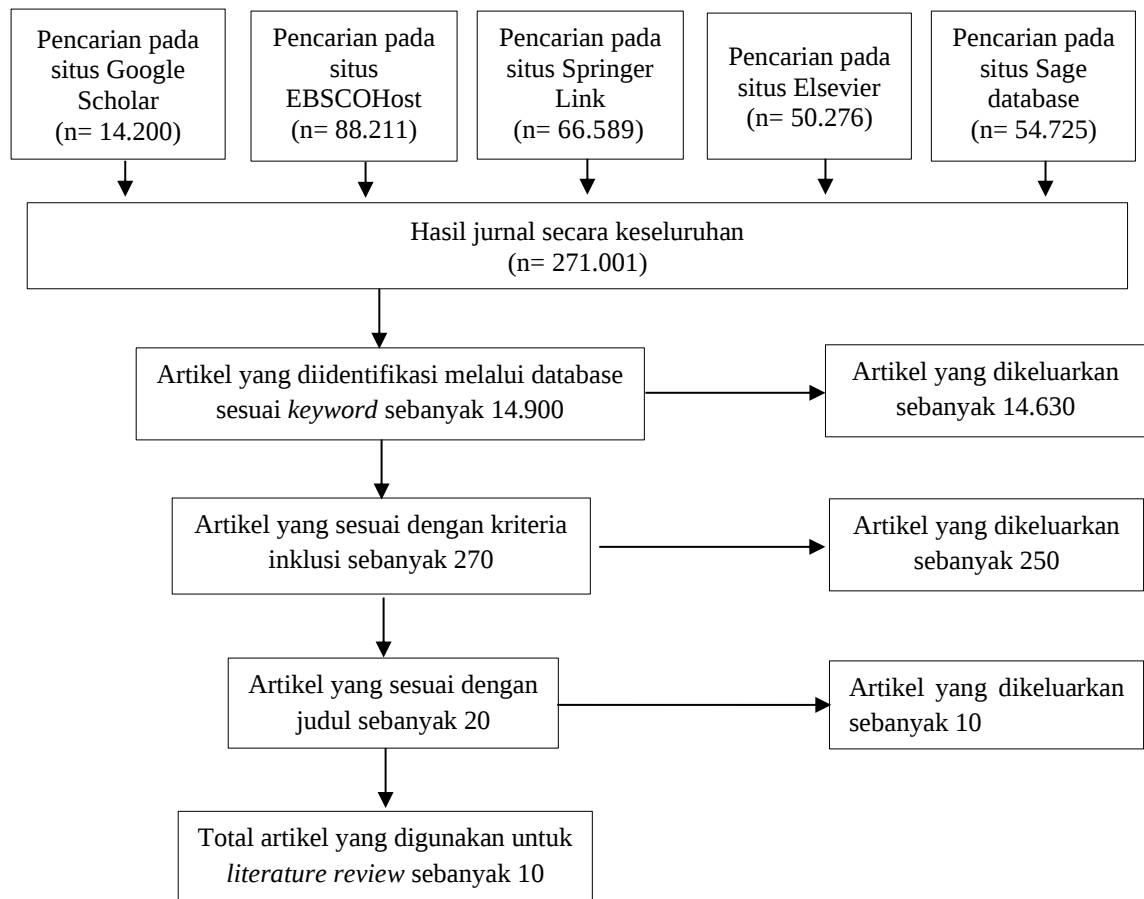
Hasil

Berdasarkan *screening* yang dilakukan, didapatkan hasil 10 artikel penelitian yang sesuai dengan tujuan penulisan yaitu tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di RS. Berikut adalah hasil review 10 artikel penelitian tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit, menjadi evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh dalam kehidupan manusia (Idris, 2016). Jika tidak menemukan kepuasan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak akan melakukan kunjungan ulang di rumah sakit, sehingga kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Nepe, Mudayati, & Susmini, 2017).

Konsekuensi dari pola pikir yang demikian merupakan dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang sudah masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan, pelayanan



Bagan 1. Alur *Screening Literature Review*

Tabel 1
Hasil Literatur Review yang Dilakukan

Peneliti	Penelitian	Jumlah responden	Hasil
Wulandari (2018)	Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar	39	Kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan dipengaruhi oleh dimensi efektif, efisien, akses, <i>patient-centered</i> , adil dan aman.
Astuti & Kustiyah, E (2014)	Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen.	50	Kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian, dan penampilan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
Silalahi, O.Y., (2018)	Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Adven Medan.	118	Ada pengaruh kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan, ada pengaruh perawat terampil professional, ada pengaruh pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan.
Iqbal, M. (2018)	Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam.	96	Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: terdapat pengaruh signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Serdang.
Eslami, B., et al (2015)	Quality of life and life satisfaction among adults with and without congenital heart disease in a developing country	347	Berdasarkan hasil penelitian memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas hidup secara keseluruhan, kesehatan fisik, dan kepuasan pasien.
Murti, A., et al (2014)	Patient Satisfaction and Consumer Behavioural Intentions: An Outcome of Service Quality in Health Care Services.	385	Berdasarkan hasil penelitian memiliki hubungan yang kuat antara kualitas layanan yang dirasakan pasien dengan layanan perawatan kesehatan.
Thomas L. Bake & Steven A. T aylor (2015)	The Role of Patient Satisfaction And Service Quality in the Formation of Customers' Purchase Intentions for Health Care Services	227	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan memiliki peran yang lebih penting dalam penentuan niat memberikan pelayanan kesehatan daripada melakukan kualitas layanan kesehatan.
Ochir, O.C (2016)	Patient satisfaction and service quality perception at district hospitals in Mongolia	172	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan pasien mempengaruhi secara keseluruhan pelayanan kesehatan di rumah sakit distrik di kota Ulaanbaatar Mongolia.
Selanno, (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.	78	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.
Lumbantoruan, (2017).	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta).	68	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan adanya hubungan keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta).

fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi yang sesuai dengan standar rumah sakit (Astuti, & Kustiyah, 2014).

Kepuasan pasien memiliki aspek-aspek terhadap mutu pelayanan kesehatan yang terdiri sebagai berikut: Dimensi efektif. Dari hasil review yang dilakukan oleh penulis bahwa ditemukan pasien puas dalam pelayanan penerimaan pasien dan pelayanan ruang rawat. Keefektifan pelayanan diukur dalam kehandalan petugas dengan parameter diantaranya pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran yang cepat dan mudah, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut beberapa pasien saat masuk ke rumah sakit proses administrasi sangat mudah. Selain itu petugas rumah sakit memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang sedang melakukan pengobatan di rumah sakit, sehingga kepastian jadwal pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam menilai pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Nepe, Mudayati, & Susmini, 2017).

Dimensi efisien. Dari hasil review yang dilakukan oleh penulis diperoleh bahwa sebagian besar pasien puas terhadap mutu pelayanan kesehatan dimensi efisien. Dimana pasien sebagian besar puas dalam pelayanan ruang rawat dan pelayanan perawat. Menurut beberapa pasien puas karena pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tidak berbelit-belit, pasien yang akan rawat inap langsung diantarkan ke ruang perawatan rumah sakit tanpa harus menunggu prosedur pelayanan kesehatan yang lama. Sistem pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih efisien (Sulistyo, 2016).

Dimensi akses. Dari hasil review yang dilakukan oleh penulis diperoleh data bahwa sebagian besar pasien puas terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dimensi akses meliputi kemudahan atau keterjangkauan untuk dapat memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Akses berarti setiap individu memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan cepat dan mudah. Beberapa faktor penghambat seperti letak geografis, budaya, dan keuangan tergantung tingkat

pendapatan rendah, mahal biaya transportasi dan tidak tersedianya asuransi kesehatan (Idris, 2016).

Dimensi *patient centered*. Dari hasil review yang dilakukan oleh penulis diperoleh data bahwa sebagian besar puas terhadap pelayanan kesehatan dimensi *patient centered*. Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang lebih baik. Kondisi seperti ini rumah sakit harus mengutamakan pihak yang akan dilayani, karena pasien merupakan pasien yang terbanyak, sehingga banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien. Prinsip-prinsip pelayanan yang berpusat pada pasien memberikan rasa aman, efektif, efisien, tepat waktu, dan perawatan yang adil (Astuti, & Kustiyah, 2014).

Dimensi adil. Dari hasil review yang dilakukan diperoleh data bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan kesehatan dimensi adil. Pasien merasa diterima dan dilayani

dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien, latar belakang budaya, suku, ras, dan agama. Pasien merasa diperhatikan dan diberi dukungan terhadap keadaan pasien (Nepe et al, 2017).

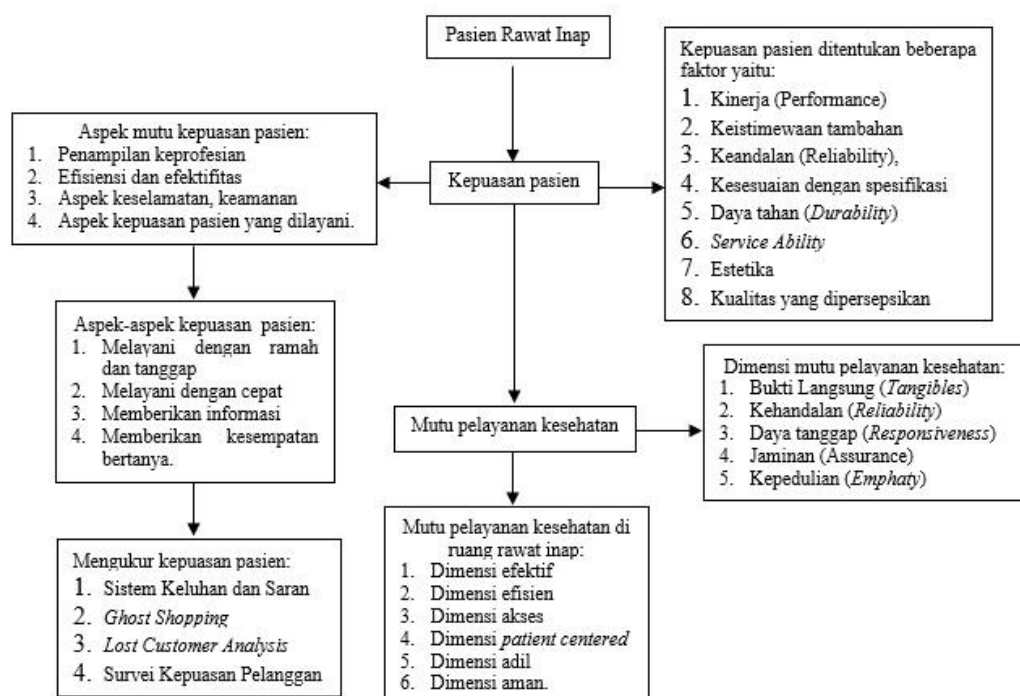
Keadilan merupakan fungsi struktur masyarakat untuk membagi-bagikan hal utama yang akan diperoleh setiap orang (*primary goods*). *Primary goods* ini merupakan kebutuhan dasar manusia, yang diinginkan oleh setiap manusia normal dalam mencapai kebutuhan yang layak, hak-hak, kebebasan, pendapatan, dan kesehatan. Prinsip perlakuan berbeda untuk keadaan yang berbeda meliputi perlakuan tidak sama untuk kebutuhan yang berbeda dan pembiayaan kesehatan yang progresi berdasarkan kemampuan pasien membayar biaya pengobatan di rumah sakit (Efendi, Arifin, & Darmawansyah, 2013).

Dimensi aman. Dari hasil review yang dilakukan diperoleh data bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien merupakan suatu sistem

dimana rumah sakit membuat asuhan keperawatan pasien dengan aman yang meliputi identifikasi, pengkajian risiko, dan pengelolaan segala sesuatu yang berhubungan dengan pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden, dan implementasi untuk meminimalkan terjadinya risiko dan dapat mencegah cedera yang disebabkan oleh tindakan yang tidak benar (Astuti & Kustiyah, 2014).

Keselamatan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Fokus

perbaikan pelayanan manajemen penanganan pengurangan rasa sakit pada pasien merupakan suatu implikasi tindakan guna memperbaiki kualitas pelayanan dan guna meningkatkan kepuasan pasien. Keselamatan pasien memiliki dampak yang langsung dapat dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan menciderai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas dari kesalahan (Astuti & Kustiyah, 2014).



Bagan 2. Framework kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan

KESIMPULAN

Kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit, menjadi evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh dimensi dalam kehidupan manusia. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu dimensi efektif, dimensi efisien, dimensi akses, dimensi *patient centered*, dimensi adil, dan dimensi aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, & Kustiyah, E. (2014). Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen. *GEMA Th. XXVI*, 1356-1371.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Efendi, R., Arifin, A., & Darmawansyah. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. *naskah publikasi*, 1-12.
- Hariyati, T (2014). Perencanaan, pengembangan dan utilisasi tenaga keperawatan. Jakarta: Rajawali Press.
- Idris, H. (2016). Ekuitas terhadap akses pelayanan kesehatan: teori & aplikasi dalam penelitian. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 73-80.
- Iqbal, M. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam. Medan : FKM Universitas Sumatera Utara.
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Prosiding Konferensi Nasional Ppni Jawa Tengah 2013*, 247-252.
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes no 4 Tahun 2008 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Lumbantoruan, E.M. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta). Medan : FKM Universitas Sumatera Utara.

- Murti, A., et al (2014). *Patient Satisfaction and Consumer Behavioural Intentions: An Outcome of Service Quality in Health Care Services*. doi.org/10.1177/0972063413516230
- Nepe, L., Mudayati, S., & Susmini. (2017). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News*, 2, 503-513.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ochir, O.C (2016). The Perceived Quality Of Healthcare Service And Patients' Satisfaction In District Hospitals, Ulaanbaatar City, Mongolia.
- Parhusip, D.H. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam Bukit Barisan Medan. (Tesis) Medan: Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat USU.
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-Jurnal keperawatan*, 1-6.
- Selanno, R. A. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Silalahi, J.Y. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Sulistyo, P. B. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Surakarta: Stikes Kusuma Husada.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thomas L. Bake & Steven A. Taylor (2015). *The Role of Patient Satisfaction And Service Quality in the Formation of Customers' Purchase Intentions for Health Care Services*. DOI: 10.1007/978-3-319-13144-3_46.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. R. Jakarta. 2014.
- Wulandari, R.C. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin.