



Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado Correlational Study between Patients' Interest and Infrastructure with Patients' Satisfaction at Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado

Emmanuela R. Molenaar,¹ Herman Karamoy,² Freddy Wagey,³ Welong S. Surya⁴

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

³Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

⁴Program Studi Informatika Medis, Fakultas Sains dan Teknologi Esa Trinita, Institut Sains dan Teknologi Esa Trinita, Minahasa Selatan, Indonesia

Email: emolenaar11.002@gmail.com

Received: June 15, 2022; Accepted: December 5, 2022; Published online: December 11, 2022

Abstract: As a health institution, hospitals are required to understand the needs of patients based on quality service that could affect the patients' satisfaction towards the attitudes of medical and non-medical personnels, the facilities and infrastructure provided, and the environment that makes the patients feel comfortable and safe. This study aimed to determine the relationships between patients' interest and infrastructure with patients' satisfaction at Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. This was a quantitative study. Samples were 67 inpatients obtained by using the quota sampling technique. Data were analyzed with the chi-square test. The results showed that based on the patients' satisfaction, 58.2% of respondents were satisfied and 41.8% were dissatisfied. Based on patients' interest, 50.7% were interested and 49.3% were not interested. Based on facilities and infrastructure, 50.7% were good and 49.3% were not good. The results of the chi-square test confirmed that there was a relationship between patients' interest and patients' satisfaction ($p=0.000$), and there was a relationship between facilities and infrastructure with patients' satisfaction ($p=0.000$). In conclusion, there are positive relationships between the patients' interest as well as facilities and infrastructure with the patients' satisfaction at Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado.

Keywords: patients' satisfaction; patients' interest; facilities and infrastructure

Abstrak: Rumah Sakit sebagai institusi kesehatan harus memahami kebutuhan pasien dalam hal kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terkait kepuasan terhadap sikap tenaga medis maupun non medis, sarana dan prasarana yang disediakan, serta lingkungan yang membuat pasien merasa nyaman dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara minat pasien dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. Jenis penelitian ialah kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 67 responden diperoleh dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Analisis statistik menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian mendapatkan variabel kepuasan pasien yang puas sebesar 58,2% dan tidak puas 41,8%. Variabel minat pasien yang minat sebesar 50,7% dan tidak minat 49,3%. Variabel sarana prasarana yang baik sebesar 50,7% dan kurang baik 49,3%. Hasil uji *chi-square* menegaskan adanya hubungan antara minat pasien dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dan adanya hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Simpulan penelitian ini terdapat hubungan bermakna antara minat pasien dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado.

Kata kunci: kepuasan pasien; minat pasien; sarana prasarana

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa yaitu jasa kesehatan. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang komprehensif berupa penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.¹ Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.^{2,3}

Berdasarkan data dalam profil kesehatan Indonesia tahun 2020, rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 meningkat menjadi 2.985 pada tahun 2020. Meningkatnya jumlah rumah sakit pemerintah maupun swasta baru di Indonesia memunculkan persaingan antar rumah sakit dalam segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat agar memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan dengan rumah sakit pesaing lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menggambarkan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien.⁴

Rumah sakit dituntut untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang berkualitas dan bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan pasien tetapi menyangkut kepuasan terhadap sikap tenaga medis maupun *non medis*, sarana dan prasarana yang disediakan, serta lingkungan yang membuat pasien merasa nyaman dan aman. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya, sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya.⁵

Rumah sakit harus meminimalkan terjadinya kesalahan-kesalahan kerja yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non medis selama melakukan tindakan ataupun perawatan supaya pasien merasa percaya (*trust*) dengan pelayanan yang telah diterimanya. Kepercayaan pasien merupakan jenis refleksi emosional untuk dunia bisnis klinik kesehatan. Hal ini tergantung pada tingkat pemenuhan keunggulan produk atau layanan yang diharapkan, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Jika pasien mengharapkan layanan pada tingkat tertentu, dan layanan yang dirasakan lebih tinggi dari yang diharapkan dan terus menggunakan produk atau layanan, dapat dikatakan bahwa pasien percaya. Demikian pula, jika pasien mengharapkan tingkat layanan tertentu, dan pada kenyataannya pasien merasa bahwa layanan yang diterimanya konsisten dengan harapannya, maka pasien akan puas. Dari kepercayaan ini kemudian muncul minat dari seseorang untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.⁶ Hal lain juga yang perlu diperhatikan sebagai perusahaan di bidang kesehatan yaitu sarana dan prasarana yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada pasien.⁷ Sarana prasarana merupakan sumber daya fisik yang harus terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016.⁸

Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dari responden di Instalasi Rawat Jalan pernah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya sedangkan terkait *output* penelitian dari kepuasan pelanggan atau pasien di Instalasi Rawat Inap belum pernah dilakukan. Hal ini menjadi dasar acuan peneliti untuk mengidentifikasi lebih lanjut dan menjadi suatu hal keterbaruan (*novelitas/novelty*) dalam penelitian di RS TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado dalam bentuk suatu studi korelasi yang berhubungan dengan pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado pada bulan Maret-April 2022 dengan menggunakan metode deskriptif dengan desain potong lintang. Sampel penelitian ini ialah pasien rawat inap yang diperoleh dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Variabel bebas yaitu minat responden dan sarana prasarana. Variabel terikat yaitu kepuasan responden. Variabel diukur menggunakan kuesioner yang sudah tervalidasi dan terliabilitas.

Cara ukur ialah responden mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan meliputi variabel yang ada pada pasien rawat inap. Hasil ukur dikategorikan menjadi dua yaitu kategori Baik (\geq mean) dan kategori Kurang Baik ($<$ mean) berdasarkan total skor yang diperoleh dari setiap jawaban responden sebanyak 67 orang kemudian diambil nilai rerata. Analisis data hasil penelitian menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat (*chi-square*).

HASIL PENELITIAN

Sampel penelitian ini berjumlah 67 orang pasien rawat inap. Tabel 1 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan karakteristik usia dan jenis kelamin. Responden terbanyak berusia 26-35 tahun diikuti oleh yang berusia 36-45 tahun. Yang paling sedikit ialah responden yang berusia kurang dari 17 tahun.

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan usia dan jenis kelamin

Karakteristik responden	n	%
Usia (tahun)		
< 17	1	1,5
17 – 25	4	6,0
26 – 35	19	28,4
36 – 45	18	26,9
46 – 55	11	16,4
56 – 65	11	16,4
>65	3	4,5
Jenis kelamin		
Laki-laki	19	28,4
Perempuan	48	71,6
Total	67	100,0

Tabel 2 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan kepuasan responden, minat responden, dan sarana prasarana. Dalam hal kepuasan, lebih banyak didapatkan responden yang puas. Untuk minat responden dan sarana prasarana didapatkan jumlah yang hampir sama banyak untuk yang minat dan tidak minat, serta sarana prasarana yang baik dan kurang baik.

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan kondisi kepuasan dan minat responden

Variabel	n	%
Kepuasan responden		
Puas	39	58,2
Tidak puas	28	41,8
Minat responden		
Minat	34	50,7
Tidak minat	33	49,3
Sarana prasarana		
Baik	34	50,7
Kurang baik	33	49,3
Total	67	100,0

Tabel 3 dan 4 memperlihatkan hasil uji bivariat pada penelitian ini. Hasil uji bivariat terhadap hubungan antara minat responden dengan kepuasan responden mendapatkan nilai $p=0,000$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna ($p<0,05$). Hasil uji bivariat terhadap hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan responden mendapatkan nilai $p=0,000$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna ($p<0,05$).

Tabel 3. Hubungan antara minat responden dengan kepuasan responden

Minat responden	Kepuasan responden				Jumlah		Nilai p
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Minat	30	44,8	4	6	34	50,7	0,000
Tidak minat	9	13,4	24	35,8	33	49,3	
Total	39	58,2	28	41,8	67	100	

Tabel 4. Hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan responden

Sarana prasarana	Kepuasan responden				Jumlah		Nilai p
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	33	49,3	1	1,5	34	50,7	0,000
Kurang baik	6	9	27	40,3	33	49,3	
Total	39	58,2	28	41,8	67	100	

BAHASAN

Hasil penelitian mendapatkan hubungan bermakna antara minat kunjungan ulang pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$ ($<0,05$). Artinya pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit akan berminat mengunjungi kembali apabila terdapat masalah kesehatan, yang terlihat dari data responden puas terhadap pelayanan dan berminat sebanyak 30 orang (44,8%). Hasil ini didukung oleh penelitian Ginting et al⁹ yang menyatakan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan (0,005) dan bukti fisik (0,021) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan yang tinggi. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa, kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap, dan jaminan merupakan faktor yang menentukan responden untuk mau kembali berobat rawat jalan. Sukiswo¹⁰ yang meneliti hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat melaporkan bahwa berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi square* diperoleh nilai realibilitas ($p=0,001$), jaminan ($p=0,000$), empati ($p=0,012$) dan bukti fisiik ($p=0,007$). Hasil ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan.

Persepsi terhadap suatu mutu pelayanan akan berlanjut pada terbentuknya persepsi secara umum terhadap rumah sakit. Oleh karenanya dalam mencapai tujuan yang mengacu kepuasan pelanggan, selain dari komponen fasilitas rumah sakit peran sumber daya manusia juga seperti dokter, perawat, dan petugas non medis menjadi sangat penting. Hal ini dikarenakan kinerja petugas kesehatan secara organisasi akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Metode *servqual* (*service quality*) merupakan metode yang layak digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi mutu pelayanan pada industri yang bergerak pada sektor jasa dengan melihat dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.¹¹

Kepuasan pasien otomatis akan terpenuhi jika mendapat mutu pelayanan yang sesuai

dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan yang peduli dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat merupakan tuntutan yang harus diutamakan sebagai penyelenggaraan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Meskipun begitu, kenyataannya penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih mengacu kepada kepentingan provider daripada kepentingan publik. Penelitian Allo¹² di Rumah Sakit Elim Rantepao Makassar melaporkan bahwa terdapat pengaruh dimensi profesionalisme, kehandalan, aksesibilitas, dan sikap petugas terhadap kualitas layanan rumah sakit, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan informasi yang diperoleh saat pelaksanaan penelitian, didapatkan bahwa Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi masih belum memiliki fasilitas ruangan perawatan khusus berupa ruangan isolasi untuk pasien infeksius Covid-19 maupun non Covid-19, pengidap tuberculosis (TBC), pneumonia, dan penyakit infeksius lainnya. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya angka kunjungan atau minat pasien dalam melakukan pengobatan secara rawat inap di rumah sakit.

Temuan yang juga didapatkan di Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi dari data sekunder yaitu angka penggunaan tempat tidur atau *bed occupancy rate* (BOR) pada bulan Januari dan Februari terjadi penurunan dari 22% turun menjadi 20%. Data ini masih jauh dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI yang dikutip oleh Arif yang diharapkan mencapai kisaran 60-85% dalam waktu tertentu.¹³ Hal inilah menjadi dasar hubungan antara minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit yaitu aktifitas pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit masih sangat sedikit sehingga menimbulkan persepsi untuk memilih akses pelayanan di rumah sakit lainnya dengan melihat beberapa pertimbangan seperti sarana prasarana, SDM, dan sistem pelayanan rumah sakit tersebut.

Menurut pendapat peneliti, responden yang mempunyai persepsi tentang ketepatan akurasi diagnosis, ketepatan waktu, daya tanggap, kepercayaan, keamanan dan kebersihan dari jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi yang baik akan memiliki potensi untuk respon minat kunjungan kembali karena merasa nyaman dan sesuai dengan ekspektasi dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian mendapatkan hubungan bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien (nilai $p=0,000<0,05$). Artinya pasien yang merasa sarana prasarana rumah sakit sudah baik maka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan layanan kesehatan. Hal ini terlihat dari data responden yang puas terhadap pelayanan dan merasa sarana prasarana sudah baik sebanyak 33 orang (49,3%). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nasution¹⁴ yang mengemukakan adanya korelasi (hubungan) antara variabel mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan ialah tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis (stetoskop, tensimeter, pengukur suhu), sarana penunjang medis (apotek, radiologi, laboratorium dan penunjang medis lainnya), fasilitas penunjang non medis (toilet, kamar mandi, kipas angin dan lainnya) dan fasilitas umum lainnya yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penggunanya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ulandari dan Yudawati¹⁵ mengenai analisis kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien, yang menyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis membuktikan adanya pengaruh bermakna dari sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang ($p=0,034 <0,05$ maka H_0 ditolak). Pengaruhnya bersifat positif artinya semakin tinggi skor sarana prasarana maka semakin tinggi skor kepuasan pasien dan sebaliknya. Penelitian Murtiana et al¹⁶ mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan kepada kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari tahun 2016 juga mendukung hasil penelitian ini dengan nilai $p=0,00<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian-penelitian yang dipaparkan dapat dikatakan bahwa sarana prasarana merupakan dimensi kualitas pelayanan dari unsur keberwujudan, yakni wujud fisik yang langsung dapat dilihat, diraba, dirasakan oleh semua pelanggan. Ketika sarana dan prasarana yang disediakan kurang, atau ada tetapi tidak tertata dengan rapi, tidak bersih, tidak indah, maka pasien secara langsung

dapat melihat, mencermati, menilai sarana dan prasarana yang disediakan kurang baik sehingga pasien langsung kecewa atau tidak terpuaskan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh saat penelitian dilaksanakan didapatkan bahwa RS TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado sampai saat ini belum memiliki kerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam hal sistem rujukan khusus pasien Covid-19 baik dari Puskesmas maupun dokter keluarga. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menurunkan angka kepuasan pasien dalam hal pemilihan rumah sakit oleh karena faktor yang dimaksud, ditambah lagi dari segi sarana prasarana pada bagian radiologi (pemeriksaan *x-ray*) yang masih belum beroperasi secara maksimal diakibatkan adanya kerusakan alat penunjang dan tidak tersedianya cadangan alat tersebut. Pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang terpaksa harus dirujuk ke rumah sakit terdekat yang memiliki ketersediaan alat penunjang diagnosis.

Dari segi kenyamanan dan keamanan yaitu pembagian kelas perawatan di ruang inap masih belum tersedia untuk kamar VIP dan kelas 1 bagi pasien yang memerlukan perawatan intensif di rumah sakit. Alasan inilah yang mendasari mengapa pasien cenderung memilih tempat lain oleh karena tidak mau mendapatkan pelayanan yang sama dengan diagnosis berbeda di ruang perawatan yang ditempati oleh dua hingga empat orang dalam suatu ruangan dengan pertimbangan keselamatan dan kenyamanan pasien selama dirawat.

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien yang artinya semakin baik sarana prasarana maka semakin puas juga pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Untuk terciptanya perasaan puas mau tidak mau pemberi pelayanan harus memenuhi terlebih dahulu berbagai sarana dan prasarana di tempat pelayanan yang baik, lengkap, tertata rapi, bersih, dan indah karena unsur-unsur ini dapat dilihat secara langsung oleh semua pelanggan. Pengaruhnya termasuk kuat dalam arti jika sarana dan prasarana tersebut tidak tersedia dengan baik, bersih, rapi, dan indah maka mustahil pasien akan terpuaskan. Artinya keberadaan sarana dan prasarana di tempat pelayanan tersebut mutlak perlu diwujudkan oleh petugas jika mengharapakan pasien merasa puas.

SIMPULAN

Terdapat hubungan bermakna antara minat pasien dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di RS TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. Definisi Rumah Sakit. 1947. [cited 2021 Sep 10]. Available from: www.who.int.
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia; 2009.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2020. [cited 2021 Nov 27]. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020>.
5. Arief, Dewi. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan; 2017.
6. Fadhila NA, Diansyah. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di klinik syifa medical center. *Medika Studi Ekonomi*. 2018;21(1):1-13.
7. Tjiptono F, Diana I. Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran & Strategi. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2018.
8. Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

- Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 (p. 4-8). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
9. Ginting T, Chairul M, Pane PY, Sudarsono, Renaldi MR, Lubis FH. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di rumah sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*. 2021;3(2):60-6.
 10. Sukiswo SS. Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-KESMAS*. 2018;V(8):52-9.
 11. Mukti AG. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti; 2007.
 12. Allo IL, Darmawansyah, Hamzah A. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap Peserta Asuransi Kesehatan di Rumah Sakit Elim Rantepao. 2013. Available from: [adoc.pub_s_tudi-kualitas-pelayanan-kesehatan-bagi-pasien-raw](#) (1)
 13. Arif P. Statistik Kesehatan Bagi Administrator Rumah Sakit (1st ed). Sidoarjo: Penerbit Indomedia Pustaka; 2018.
 14. Nasution MS. Persepsi tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi di Puskesmas Mutiara Kabupaten Asahan tahun 2011. Medan: Universitas Sumatra Utara; 2011.
 15. Ulandari S, Yundawati S. Analisis kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Care*. 2019;7(2):39-53.
 16. Murtiana E, Majid R, Jufri NN. Hubungan mutu pelayanan kesehatan kepada kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari tahun 2016. *JimKesMas*. 2016;1(4). Available from: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/view/1742>