

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM BAHAGIA
KOTA MAKASSAR**

Nina Agustina

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Email : ninagustina183@gmail.com

Herlina Sakawati

Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl.A.P Pettarani Kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar
Email: herlinamappakanro@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif Survei (*survey reseach*) dengan menggunakan pendekatan *explanatory* atau penelitian penjelasan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Penarikan sampel menggunakan teknik Sampling incidental (*accidental sampling*). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial untuk menjelaskan pengaruh antar variabel secara deskriptif.

Hasil penelitian memperoleh tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik dengan indikator *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsifines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan indikator yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan. Berdasarkan analisis data menunjukkan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar dengan tingkat persentasi pengaruh sebesar 40,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Rawat Inap dan Kepuasan Pasien.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Adapun pelayanan publik yang saat ini paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dibidang kesehatan, mengingat kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan masyarakat luas. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Pelayanan dibidang kesehatan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya,

tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Pelayanan kesehatan dirumah sakit dapat berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan non medik.

Rumah Sakit Umum Bahagia merupakan salah satu rumah sakit umum swasta yang berlokasi di daerah kota Makassar. Pada awal berdirinya, rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit khusus yang kemudian berganti menjadi rumah sakit umum. Perubahan tersebut dilakukan agar kiranya Rumah Sakit Bahagia dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang prima dan paripurna, yang menekankan pada kemampuan yang cepat, tepat, akurat, terpercaya, dan professional dengan biaya yang terjangkau. Namun, hal-hal tersebut belum bisa dipenuhi oleh rumah sakit bahagia dikarenakan masih banyaknya keluhan pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Masalah yang terjadi di Rumah Sakit Umum Bahagia berdasarkan observasi yang telah

dilakukan yaitu sikap pegawai bagian administrasi yang kurang sopan, dokter susah ditemui, adanya bau tidak sedap di beberapa kamar perawatan, sarana dan prasarana yang masih kurang, serta sikap dokter dan perawat yang kurang ramah, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut juga diperkuat oleh salah satu berita yang dirilis oleh media online pada tanggal 26 desember 2019, dimana dalam artikel berita tersebut dijelaskan mengenai perlakuan kurang etis seorang dokter terhadap salah satu pasien yang mengakibatkan pasien tersebut meninggalkan rumah sakit secara paksa. (Sirata, 2019)

Dari hasil observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat selaku pengguna pelayanan belum memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat masih kurang puas terdapa pelayanan yang diterima, hal ini bertolak belakang dengan Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Permasalahan tersebut juga tidak sejalan dengan alasan dilakukannya perubahan dari rumah sakit khusus menjadi rumah sakit umum, dimana perubahan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang prima dan paripurna.

Adapun data pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia dari tahun 2016-2019 yang diperoleh

dari data rekam medik rumah sakit, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia

No.	Tahun	Jumlah
1.	2016	3965
2.	2017	4045
3.	2018	4855
4.	2019	5762

(Rekam Medik Rumah Sakit Umum Bahagas Kota Makassar, n.d.)

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat inap dari tahun 2016-2019 terus mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut terjadi karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus meningkat setiap tahunnya. Dari data diatas juga dapat dilihat bahwa peningkatan pasien rawat inap yang terjadi tidak bisa dijadikan patokan untuk mengukur kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada pasien rawat inap untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berbagai masalah tentang kualitas pelayanan kesehatan kesehatan yang ada di rumah sakit telah banyak dilakukan penelitian oleh peneliti-peneliti terdahulu. Seperti yang dilakukan oleh Musniah (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar

menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Nova, 2010) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta menggunakan Metode penelitian Kuantitatif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dimana perbedaannya terletak pada lokus, fokus dan teori yang digunakan. Berangkat dari beberapa teori, opini dan penelitian sebelumnya maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada uraian sebelumnya maka, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenis.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja dalam upaya perbaikan pemberian pelayanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan

Persepsi tentang kualitas suatu organisasi pelayanan sangat berbeda-beda karena bersifat sangat subjektif, selain itu selera dan perspektif pengguna pelayanan selalu berubah-ubah. Azrul Aswar dalam Satrianegara (2018, hal. 198) mendefinisikan kualitas pelayanan kesehatan sebagai pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Secara umum kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan

efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Zaithalm dan Parasuraman dalam Satrianegara (2018) hal. 211–212 mengembangkan konsep penelitian kualitas pelayanan yang dikenal dengan dimensi RATER. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- c. *Tangible* (tampilan/bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan

- ruang *Front office* yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan.
- d. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi.
- e. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian). Yaitu respond dan kesigapan pegawai dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan pegawai dalam melayani pasien, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pasien.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien pada hakekatnya sama dengan kepuasan pelanggan, karena sama-sama dalam usaha memberikan rasa kepuasan kepada konsumen. Kepuasan pasien juga merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima, dimana kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Selnes dalam Mu'ah (2014) hal. 113 menyatakan Kepuasan adalah penilaian evaluatif pilihan terakhir dari transaksi tertentu. Dinyatakan lebih lanjut kepuasan dapat dinilai secara langsung sebagai perasaan keseluruhan, maka seseorang dapat puas dengan produk atau jasa utama dan pada saat yang sama mengevaluasi hasil seperti rata-rata dibandingkan yang seharusnya.

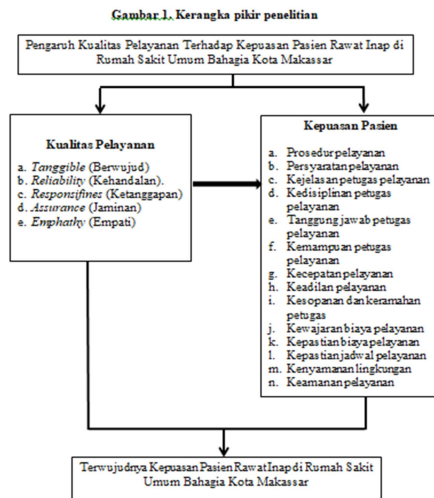
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004, ada 14 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan

- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

B. Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Untuk itu dibuat kerangka fikir untuk memudahkan jalannya penelitian tersebut sebagai berikut:



C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pikir penelitian maka dirumuskan hipotesis yaitu:

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien inap di RSUD Bahagia Kota Makassar

H₁ : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahagia Kota Makassar

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Survei (*survey reseach*) dengan menggunakan pendekatan *explanatory* atau penelitian penjelasan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsifness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphathy* (Empati) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah sakit umum Bahagia Kota Makassar . Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau wawancara, dengan tujuan menggeneralisasikan dari sampel menjadi populasi (Creswell, 2019).

B. Teknik dan prosedur pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dapat digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan bentuk angket yang dirancang sendiri oleh peneliti yang dikaitkan dengan teori yang menjadi alat bantu dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Dalam angket penelitian yang telah dirancang oleh peneliti, telah disiapkan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang ada. Angket yang diberikan kepada responden menggunakan pernyataan yang bersifat positif dengan 5 alternatif jawaban yang sesuai dengan aturan dalam skala likert, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sangat setuju/sealu/sangat puas, diberi skor 5
- 2) Setuju/sering/puas, diberi skor 4
- 3) Ragu-ragu/kadang-kadang/netral, diberi skor 3
- 4) Tidak setuju/hampir tidak pernah/tidak puas, diberi skor 2
- 5) Sangat tidak setuju/sangat tidak puas, diberi skor 1

Selanjutnya untuk prosedur pengumpulan angket (kuesioner) adalah sebagai berikut :

- a. Menanyai calon responden, apakah mau meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi daftar pernyataan yang telah tertera dalam angket.
- b. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kualifikasi atau peneliti membantu memberikan instrumen pertanyaan kepada responden bagi responden yang tidak bersedia mengisi sendiri.
- c. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Memasukkan, mengelola, menganalisis, dan menyimpulkan dari hasil analisis terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, dan data dari arsip rumah sakit yang relevan dengan penelitian agar memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

C. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan

setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain berkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan SPSS. Data analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh suatu informasi yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian alat yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Untuk mengetahui apakah instrument yang akan digunakan layak dijadikan instrumen dalam suatu penelitian maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji validasi

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* yang digunakan untuk mengetahui kevalidan instrument. Uji ini dilakukan dengan melihat korelasi atau skor masing-masing pertanyaan dengan menggunakan program aplikasi komputer berbasis SPSS *for windows* versi 16.00.

Validitas suatu instrumen dapat diukur dengan *product moment correlation*. Pengujian validitas instrumen dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23 *for Windows*, nilai validitas dapat dilihat pada kolom

Corrected Item-Total Correlation. Dimana batas angka kritis (α) adalah 0,01 (1%). Kriteria pengujian menurut Creswell, 2019 dengan membandingkan antara *r* hitung dengan *r* tabel:

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's *alpha* dengan menggunakan program aplikasi komputer berbasis SPSS *for windows* versi 16.00. pernyataan dalam angket penelitian bisa dikatakan realible apabila nilai Cronbach's *alpha* lebih besar daripada 0.6 yang merupakan nilai yang telah ditetapkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan jenis analisis data yang dimaksudkan untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan keadaan atau karakteristik masing-masing variabel penelitian secara tunggal dengan menggunakan Frekuensi Persentase.

3. Analisis statistik Inferensial

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana di gunakan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia kota Makassar. Menurut Sugiono, 2017 rumus analisis linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b x$$

Dimana:

- \hat{Y} = Subyek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y bila X=0 (harga konstanta)
- b = angka arah atau koefisien regresi
- x = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

b. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t dapat dilakukan dengan perhitungan SPSS pada *Coefficient Regression Full Model*. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara serentak variabel independen terhadap variabel dependen.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dari table 17, dapat dilihat bahwa tingkat pencapaian persentasi dari variabel Kepuasan Pasien (Y)

yang berlandaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 dengan 14 indikator berada pada kategori sangat baik dengan nilai persentase 88,87%. Dari table diatas juga dapat dilihat bahwa item yang mempunyai persentase paling tinggi yaitu item nomor 10 dimana item tersebut berisikan tentang kecepatan pelayanan dengan tingkat persentase 90,4%. kemudian, item dengan persentase paling rendah yaitu item nomor 12, yang dimana item tersebut berisikan tentang keadilan pelayanan dengan tingkat persentase sebesar 87,4% dengan kategori sangat baik.

a. Analisis Statistik Inferensial

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, juga dapat menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Model yang digubakan dalam penelitian ini adalah model analisis linear regresi sederhana. Model ini digunakan untuk munguji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y). uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Berikut persamaan yang digunakan dalam analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b x$$

Dimana:

$$\hat{Y} = \text{Subyek/nilai dalam}$$

variabel dependen yang diprediksikan
 a = Harga Y bila X=0 (harga konstanta)
 b = angka arah atau koefisien regresi
 x = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- a) Jika nilai probabilitas lebih > 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- b) Jika nilai probabilitas lebih < 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

Tabel 18. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.973	5.980		3.006	.003
	Kualitas Pelayanan (X)	.401	.049	.637	8.170	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber (Hasil Pengolahan data menggunakan SPSS ver 16.0)

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS ver 16.0 pada table 18 di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.973 + 0.401X$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a) Nilai *Constanta* adalah 17.973, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan (nilai X = 0) maka kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia kota Makassar ada sebesar 17.973.
- b) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0.401, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah nol (0), maka kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia kota Makassar meningkat sebesar 0.401. hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan pasien, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pasien rawat inap.

2) Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual atau parsial dapat menerangkan variasi variabel

dependen. untuk mengetahui nilai t table digunakan rumus yang dikemukakan oleh (Creswell, 2019) yaitu $df = n - k$, dimana (n) merupakan banyaknya responden dan (k) merupakan banyaknya variabel dalam penelitian dengan taraf signifikansi 2 sisi yaitu 0.025. berdasarkan rumus tersebut maka di peroleh persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= n - k \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Signifikansi 2 sisi = 0.025

Persamaan yang di peroleh yaitu (98;0.025) dengan nilai t table yaitu 1.98447 berdasarkan table pada lampiran 13.

Adapun kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

- 1) Jika nilai t hitung > t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan table 18 diatas dengan mengamati kolom t dan sig, bisa dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia kota Makassar. Hal tersebut berdasarkan pada nilai signifikan kualitas pelayanan (X) yaitu $0.000 < 0.05$, dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.170 > 1.98447$), maka dapat diputuskan bahwa H_0 ditolah dan H_1 diterima.

Dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia kota Makassar.

3) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R Square*) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam mempengaruhi variasi variabel dependen. Nilai *R Square* yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji *R Square* dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 19. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.405	.399	4.10833

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber (Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS ver. 16.0)

Berdasarkan table 19, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R Square* sebesar 0.405. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dalah sebesar 40,5% dan dapat

dikategorikan sedang (berdasarkan table 6). Sehingga, dapat diketahui bahwa 59,5% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel lain.

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Bahagia Kota Makassar. Maka dalam penelitian ini diperoleh data dengan menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis dengan menggunakan program *SPSS ver. 16.0*.

1. Kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar, digunakan teori dari Zeuthaml et.al dalam Hardiansyah (2018) dengan 5 Dimensi yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari uraian berikut:

a. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan, kemampuan, keramahan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari bahaya, resiko dan keraguan, keterampilan, dan kepercayaan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator jaminan memiliki kategori sangat baik dan merupakan indikator dengan nilai persentase paling tinggi diantara kelima indikator yang digunakan. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju dan sangat setuju terhadap jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Dari uraian diatas juga dapat disimpulkan bahwa perawatan yang diberikan perawat dan pengobatan yang diberikan oleh dokter selalu terjamin kemanannya serta pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga selalu diberikan dengan jelas dan akurat, sehingga pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Supriyanto & Ernawati (2010) yang berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dan

keyakinan masyarakat terhadap keamanan setiap pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan secara akurat dan memuaskan, janji ditepati sesuai dengan jadwal dan diagnose terbukti akurat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Reliability* (Kehandalan) berada dalam kategori sangat baik dan merupakan indikator variabel dengan nilai persentase tertinggi kedua dari lima indikator variabel yang digunakan. Hal tersebut berarti bahwa rata-rata responden memberikan respon setuju terhadap variabel indikator kehandalan (*Reliability*). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dokter, perawat dan petugas penunjang medis yang ada di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar handal dalam memberikan pengobatan dan perawatan kepada pasien, sehingga pasien dan keluarga merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Selain itu, diagnosa dan prosedur penerimaan pasien diberikan secara akurat dan tidak berbelit-belit. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) yang menyebutkan bahwa variabel kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif terhadap respon pasien terkait

dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat dan petugas penunjang medis.

c. *Tangible* (Berwujud)

Tangible (Berwujud) ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Tangible* (berwujud) berada dalam kategori sangat baik dan merupakan indikator variabel dengan nilai persentase tertinggi ketiga dari lima variabel yang digunakan. Hal ini membuktikan bahwa rata-rata responden memberikan respon setuju terhadap variabel *Tangible* (Berwujud). Dari uraian tersebut dapat diartikan bahwa penampilan dokter dan perawat, kondisi ruang perawatan, kondisi tempat parkir, ketersediaan vasilitas penunjang medis dan ketepatan waktu pemberian makanan di Rumah Sakit Umum Bahagia kota Makassar dapat dikatakan sangat baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris E (2012) menyebutkan bahwa variabel *Tangible* (Berwujud) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman.

Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Suryawati (2006): “*Tangible* (Berwujud) dapat mencakup penampilan fasilitas, personel, dan materi-materi komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa (Pasien)”.

d. *Empathy* (Empati)

Empathy (Empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Empathy* (Empati) berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut membuktikan bahwa dokter, perawat dan petugas penunjang medis yang ada di rumah sakit umum bahagia kota Makassar mempunyai hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, memberikan perhatian kepada pasien, serta memahami dengan baik setiap kebutuhan pasien dan keluarga sebagai pengguna jasa. Semakin baik persepsi pasien terhadap *Empathy* (Empati) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *Empathy* (Empati)

buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatas & Wajdi (2017) menyebutkan bahwa variabel kepedulian (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasanpasien. Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh dokter, perawat, dan petugas penunjang medis sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali. Dari penelitian Supartiningsih (2017) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

e. *Responsiviness* (ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan segera, mudah diakses, tidak menunggu lama, bersedia mendengarkan keluh kesah pasien. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Responsiviness*

(ketanggapan) berada dalam kategori sangat baik, akan tetapi indikator tersebut merupakan indikator dengan tingkat persentase paling rendah dari lima variabel yang digunakan. Dari hasil penelitian menunjukkan rata-rata pasien setuju bahwa dokter dan perawat cepat tanggap, perawat mudah dihubungi ketika dibutuhkan, ramah dan cekatan merawat pasien. Pada dasarnya dokter, perawat dan petugas penunjang medis dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Idris E (2012) menyebutkan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian Supriyanto & Ernawati (2010) menyatakan bahwa dari aspek reliabilitas ini selain membuat pasien merasa puas, maka dampak psikologis yang akan terjadi adalah perilaku ketaatan pada pasien yang bisa mendukung kesembuhannya.

2. Tingkat kepuasan pasien

rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan. Hal ini memberi makna bahwa kepuasan pasien merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pasien merasa tidak puas demikian juga sebaliknya.

Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSUD Bahagia Kota Makassar, berdasarkan standar pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/M.PAN/2004 yang kemudian dibagi dalam 14 unsur yaitu : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tingkat persentase kepuasan responden terhadap

kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik, yang berarti pasien rawat inap di rumah sakit umum bahagia kota Makassar mesara puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Meskipun masih ada unsur pelayanan yang dinilai masih kurang dan perlu untuk di perbaiki seperti keadilan dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh John Raws dalam Fattah (2013) bahwa keadilan merupakan fungsi struktur masyarakat, dimana masyarakat berhak memperoleh *Primary Goods* yang merupakan kabutuhan dasar masyarakat yang diinginkan oleh setiap manusia normal dalam kehidupan sehari-hari.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar berada pada kategori sangat baik dan kepuasan pasien rawat inap juga dalam kategori sangat baik. Hasil pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS ver 16.0 diperoleh hasil R Square sebesar 40,5%. Yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarga hanya mempunyai pengaruh sebesar 40,5% dan 51,5% lainnya

dipengaruhi oleh variabel lain. Menurut Budiastuti dalam Nooria (2008) factor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : Kualitas produk atau jasa, factor emosional, harga dan biaya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit umum Bahagia Kota Makassar. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar sudah berada pada kategori sangat baik. Hal ini dilihat dari semua indikator yang memperlihatkan dukungan terhadap variabel kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit telah sesuai dengan prosedur dan standar yang telah di tetapkan sebelumnya. Berdasarkan pendapat yang kemukakan Zaithemal dan Parasuraman kualitas pelayanan dilihat dari dimensi yang disingkat menjadi RATER (*Realibility, Assurance, Tanggible, Empathy, dan Responsivines*), akan tetapi hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang kemudian diurutkan dari persentase terbesar ke terkecil yang kemudian

disingkat menjadi ARTER (*Assurance, Realibility, Tanggible, Empathy, and Responsivines*).

2. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia kota Makassar berada pada kategori sangat baik. Kepuasan pasien meningkat karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam keadaan baik dan sesuai dengan aturan serta standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Walaupun sudah dalam kategori sangat baik, masih ada variabel yang harus diperbaiki dan ditingkatkan seperti keadilan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Hal ini dapat dilihat dari analisis data menunjukkan hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan (X) yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima. Variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) memiliki pengaruh sebesar 40,5% dan 51,5% di pengaruhi oleh variabel lain seperti Kualitas produk atau jasa, factor emosional, harga dan biaya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar memiliki kategori Sangat baik. Kualitas pelayanan yang ada masih harus ditinjau lebih lanjut untuk melihat hal-hal yang yang masih harus diperbaiki agar kualitas pelayanan bisa bertambah baik dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar memiliki kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, masih perlu peningkatan pada masing-masing indikator sehingga dengan peningkatan tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pelayan. Maka setiap Sumber daya manusia yana ada di rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar dan pengaruh tersebut bersifat positif. Oleh karena itu kualitas pelayanan

rumah sakit harus terus ditingkatkan, agar pengaruh kualitas terhadap kepuasan bisa terus meningkat dan berdampak positif terhadap rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, kuantitatif, dan Campuran)*. Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)* (Edisi Revi). Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Gosyeng Publishing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004, 7 Pan 7 (2004).
<https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 828/MENKES/SK/IX/2008 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.
<http://dinkes.agamkab.go.id/up/download/12072011124009KM-K-No.-828-ttg-juknis-SPM.pdf>
- Menteri Pendayagunaan Aparentur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Publisher.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Musniah, J. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar*. Universitas Negeri Makassar.

- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Profil Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar*. (2020).
- Publik, P. K. B. N. 13 T. 2017 T. S. P. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2018.01.013>
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Rekam Medik RSU Bahagis Kota Makassar*. (n.d.).
- Satrianegara, M. F. (2018). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan (Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit)* (cetakan ke). Salemba Medika.
- Sirata, S. (2019). *Dikomplain, Dokter RS Bahagia Ngamuk, Pasien Takut dan Kabur*. Star News.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wahyu Nuviana, Muhammad Noor, J. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- E, I. (2012). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012*.

- Fatas, I. A., & Wajdi, M. F. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali*. 9–15.
- Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*.
- Supartiningsih. (2017). *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1), 10–19.
- Suryawati. (2006). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 10–19.