

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POLOWIJEN
MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

FIAKRI UMBU LOJA NAPU

2016610032

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2023

RINGKASAN

Pasien yang puas dengan pelayanan mempunyai ketergantungan dengan pelayanan yang nantinya akan diberikan yang asalnya dari pemberi pelayanan kesehatan. Namun, pelayanan yang nantinya akan diberikan masih terbilang tersedia belum sesuai dengan harapan dari pasien itu sendiri dalam hal memperoleh akan kepuasan dan juga kesesuaian standarnya belum tepat dan menyebabkan pasien merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan akan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Polowijen Malang. Desain penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi penelitian pasien yang melakukan perawatan di Poli Umum Puskesmas Polowijen dengan sampel penelitian sebanyak 62 responden. Sampel diambil menggunakan *Simple Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan lembar observasi dan kuesioner, dianalisis menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar responden memiliki kecepatan pelayanan kesehatan kategori cepat sebanyak (64,5%) dan sebagian besar responden memiliki kepuasan pasien rawat jalan kategori tidak puas sebanyak (56,5%). Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* = (0,063) yang berarti ada hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Polowijen Malang. Diharapkan penelitian selanjutnya meneliti faktor lain yang terkait dengan kepuasan pasien rawat jalan seperti faktor kesadaran para pejabat ataupun petugas, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, komunikasi, penerapan SOP yang sesuai dengan standar yang berlaku.

Kata Kunci: *Kepuasan; Kecepatan Pelayanan Kesehatan; Pasien Rawat Jalan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasien dalam hal kepuasan sebagai indikatornya yang terbilang penting dan harus menjadi hal utama untuk diperhatikan ketika melakukan pelayanan dibidang kesehatan. Pasien dalam hal puas sebagai sistem penilaian dari hasil yang terdapat pada pasien untuk melakukan pelayanan dalam bidang kesehatan dalam hal perbandingan sesuai dengan harapan dan juga berkesesuaian dengan kenyataannya dalam hal pelayanan akan kesehatan yang nantinya akan diterima pada suatu tatanan dalam kesehatan yang terdapat di kesehatan (Kotler, 2017). Pasien yang puas dengan pelayanan mempunyai ketergantungan dengan pelayanan yang nantinya akan diberikan yang asalnya dari pemberi pelayanan kesehatan. Namun, pelayanan yang nantinya akan diberikan masih terbilang tersedia belum sesuai dengan harapan dari pasien itu sendiri dalam hal memperoleh akan kepuasan dan juga kesesuaian standarnya belum tepat dan menyebabkan pasien merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan akan kesehatan (Kotler, 2017).

Kepuasan akan pasien dalam hal menerima pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan dengan cara nasional yang dilakukan oleh departemen bidang kesehatan. Sesuai dengan Permenkes RI tahun 2016 terkait standar akan pelayanan yang minimal yang berlaku untuk puas atau tidaknya pasien dengan standar 95% (Kemenkes, 2016). Kepuasan pelayanan yang didapatkan pasien dibawah standar yaitu 95% dapat dinilai pelayanan akan kesehatannya tidak

sesuai standar dan juga dari kualitas tidak memenuhi standar layanan (Kemenkes, 2016). Berdasarkan ketetapan tersebut maka seluruh pelayanan kesehatan dituntut untuk juga berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat memenuhi standar pelayanan yang seharusnya. Pelayanan mampu dilakukan untuk dipersepsikan dengan nilai baik serta puas atau tidaknya pasien jika jasanya yang akan diterima berkesesuaian ataupun melebihi dari yang telah menjadi harapan dan juga begitu sebaliknya dalam hal mutunya dalam hal pelayanan dan yang dinilai jelek dan tidak puasnya pasien jika layanan yang diterimanya terbilang rendah dari yang telah menjadi harapan. Puas atau tidaknya pasien sebagai suatu alat ukur dalam hal mutu akan pelayanan akan kesehatan.

Masyarakat paling banyak yang berada di perkotaan dan juga yang terdapat di pedesaan kurang akan rasa puasnya saat menerima layanan yang asalnya dari rumah sakit yang terdapat di pemerintah dan puskesmas termasuk puskesmas pembantunya. Ketidakpuasan yang dialami masyarakat dalam hal pelayanan sebagai indikasi akan keterampilan dan juga kualifikasinya yang nantinya akan memberikan hasil layanan yang tidak bersesuaian akan standar. Kenyataannya memberikan petunjuk dimana pasien yang merasakan ketidakpuasan telah memberikan saran ataupun masukan yang berbasis mulut ke mulut dan berdampak pada pengaruhnya sikap dan orang lain akan meyakini dan tidak akan berkunjung pada sarana tempat pelayanan yang dinilai buruk (Tjiptono, 2011).

Kepuasan dari pasien yang berbasis angka yang terbilang rendah memberikan dampak pada perkembangan akan pelayanan dalam bidang kesehatan. Pada pasien yang nantinya akan merasakan yang namanya

ketidakpuasan pada pelayanan dalam bidang kesehatan dan memberikan akan pelayanan yang terbilang lebih dari penilaian baik (Kotler, 2017). Sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Irmawati dan Kurniawati (2014) dengan hasil dimana keputusan yang asalnya dari pasien memberikan akan penggunaan akan layanan dalam bidang kesehatan yang memberikan pengaruhnya oleh kualitas dari pelayanan. Sehingga kurang akan kepuasan yang dialami pasien mampu memberikan pengaruhnya akan kehilangan kepercayaan yang dirasakan pasien. Dalam melakukan pelayanan kesehatan petugas kesehatan wajib melakukan standar waktu yang sudah ditetapkan. Dengan demikian dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kesehatan.

Kecepatan dalam hal tingkat dan juga kompetensi akan kinerja dari perawat yang mempunyai peran yang terbilang penting dalam hal memberikan pelayanan dan juga menghasilkan kepuasan yang berlaku untuk pasien. Tingkatan akan kecepatan dalam hal melakukan pelayanan sebagai tindakan dalam hal melakukan medis yang terbilang segera dalam hal melakukan penanganan pasien. Cepatnya pelayanan yang nantinya akan diberikan oleh perawat dalam memberikan jaminan akan keselamatan akan pasien dan nantinya akan menghasilkan baiknya respon yang asalnya dari pasien untuk kinerja dari perawat. Menurut Pohan (2013) SKKNI yang diberlakukan untuk perawat sebagai penerapan akan prinsip dalam hal etika dan etiket dan juga pemberian akan pengobatan yang berkesesuaian akan standar untuk pasien. Waktu dalam hal melakukan pelayanan sebagai suatu faktor yang nantinya mampu dilakukan pengukuran akan efektivitas yang terdapat dalam organisasi yang termasuk ketepatannya dan kecepatan akan waktu. Kedua hal tersebut memiliki

hubungannya dengan puas atau tidaknya pasien (Hamid dan Balqis, 2013).

Unit yang nantinya akan berkecimpung pada layanan dalam bidang kesehatan dan juga berdekatan pada rakyat disebut puskesmas. Puskesmas sebagai satu kesatuan bersama organisasi yang mempunyai makna khusus yaitu fungsional yang terbilang langsung akan memberikan akan layanannya dengan cara keseluruhan pada orang banyak ataupun masyarakat di daerah yang bekerja dengan cara eksklusif dengan bentuknya perjuangan akan kesehatan yang terbilang utama. Puskesmas mempunyai berperan dengan cara yang krusial yang berlaku untuk masyarakat termasuk menjadi pusat layanan dalam bidang kesehatan yang berstrata utama yang nantinya memberikan layanannya dalam bidang kesehatan yang terbilang pertama untuk diberikan pada pasien sebelum pasien tersebut dirujuk atau dibawa ke rumah sakit. Harapan untuk kehadiran puskesmas memberikan pelayanan pelaksanaan pengidentifikasian yang akan menjadi kebutuhan dari pasien dan juga faktornya dalam memberikan pengaruhnya akan harapannya dari pasien untuk mutu dari layanan yang nantinya akan diterima dan nantinya mampu diketahui penggambaran akan kepuasan dari pasien pada layanan yang nantinya diberikan.

Penelitian Lufianti dkk (2020) memberikan gambarannya dimana ada hubungannya antara keandalan dan juga cepat tanggapnya dan perawat pada kepuasan untuk pasien bahwa semakin terjadi nilai baik dan keandalan sehingga nantinya juga besar juga pasien akan kepuasan pada layanan yang terdapat di rumah sakit. Sesuai dengan penelitian Listyorini, Ika dan Kalbuadi (2017) membuktikan bahwa variabel independennya memberikan pengaruh dengan cara yang bersamaan pada kecepatan dari pelayanan akan pendaftaran untuk pasien

yang rawat jalan yang terdapat di BBKPM Surakarta dan tidak sejalan dengan penelitian Rahayuningsih, & Sri (2017) yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan .

Hasil studi pendahuluan dan observasi yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa kecepatan waktu pendaftaran di Puskesmas Polowijen berkisar antara 2-17,7 menit , kecepatan waktu tunggu didapatkan 1-59,7 menit, kecepatan waktu perawatan 40-223,3 menit dan kecepatan waktu pelayanan total berkisar antara 66,7-250 menit untuk hasil observasi 10 orang tenaga kesehatan di puskesmas berkisar antara 667-2.500 menit . Dilakukan wawancara dengan dengan 10 responden rawat jalan di poli umum di dapatkan 7 orang pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas Polowijen hal ini dikarenakan daya tanggap yang kurang, perhatian dan juga keandalan dalam melakukan pelayanan perawatan yang lama dalam penanganan keluhan pasien, terdapat 3 responden mengatakan sudah merasa puas dengan kecepatan pelayanan kesehatan di puskesmas kendal kerep kota malang. Dari hasil studi pendahuluan diatas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen berada pada kategori masih kurang cepat.

Dari uraian latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan pasien dan kecepatan pelayanan kesehatan. Maka

penelitian ini berjudul “*Hubungan Kecepatan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas polowijen*”.

1.2 Perumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kecepatan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Polowijen
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Polowijen
3. Menganalisis hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen

1.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Tambahan akan keilmuan yang sesuai dengan esensi penelitian dalam menggunakan variabel yang telah diteliti dan juga menambah literasi bidang akademik untuk menjadi pedoman penyelesaian masalah yang terdapat di masyarakat dan juga menjadi bahan pertimbangan akademik bahwa sewaktu-waktu diperlukan terkait hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan puas atau tidaknya pasien dalam hal rawat jalan yang akan di Puskesmas Polowijen.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian ini dijadikan indikator dalam hal pengambilan keputusan dan juga sekaligus bentuk pertimbangan dalam melakukan perbaikan akan kekurangan pelayanan dalam hal memaksimalkan layanan yang terbilang cepat.

2. Bagi Institusi kesehatan

Bentuk pertimbangan dan memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya dan memperluas akan keilmuan terkait hubungan kecepatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sesuai dengan fokus penelitian dengan variabel yang diteliti nantinya dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya dan menjadikan penelitian ini sebagai dasar rujukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rica. *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PERAWATAN SATUI*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Arietta, R. (2012). Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Sobroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat [Tesis]. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.
- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryska, Metha, and Kasmirudin Kasmirudin. *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)*. Diss. Riau University, 2017.
- Az-Zahroh, Tazkiyatun Nafs. "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik." *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)* 12.2 (2017): 99-111.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Dayani, Arina. *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019*. Diss. 2019.
- Dewi, A. U., 2015, Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Sukoharjo, hal. 1-9
- Depkes RI (2008). *Kemenkes Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.

- Flint, D. J., Woodruff, R. B., & Gardial, S. F. (2012). Customer value change in industrial marketing relationships: a call for new strategies and research. *Industrial marketing management*, 26(2), 163-175.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan bermutu*. PPM. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Hamid, R. (2013). Darmawansyah, & Balqis. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun.
- Hanifah, M. H. K. "KAJIAN LITERATUR FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT." *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan* 4.1 (2021).
- Hidayat, A. (2012). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(2), 135-142.
- Irine. 2009. *Manfaat Kepuasan Pasien*. <http://manfaat-kepuasanpasien.com> diakses pada tanggal 1 Maret 2019
- Jannah, A. N., & EY, R. W. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember). *Pustaka Kesehatan*, 5(1), 133-137.
- Jannah, Roichatul, Ifa Roifah, and Tri Peni. "PERBEDAAN RESPONSIVENESS PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PASIEN BPJS DENGAN PASIEN UMUM." (2018).
- Jannah, Alifah Nur. "Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember." (2016).
- Juliansyah, Elvi. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 12.1 (2012)
- Junaidi, Junaidi. "Memahami Skala-Skala Pengukuran." (2015).
- Hasyim, Muh. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan*

Rappocini Kota Makassar Tahun 2019. Diss. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*.

Kurniawan, F., & Richard, S. D. (2012). *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi STIKES RS Baptis Kediri.

Kusnanto, K., Guntarlin, S., & Purnihasti, E. (2009). Individual Characteristic and Reward System Relate to Nurses' Performance. *Jurnal Ners*, 4(1), 89-93.

Librianty, Nany. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016." *Jurnal Ekonomi KIAM* 29.1 (2018): 11-20.

Lynawati, Lynawati. "Determinasi Faktor Kemampuan Dokter, Perawat dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sejahtera Purwokerto." *Media Aplikom* 4.4 (2015): 1-13.

Librianty, Nany. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017." *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 1.2 (2017): 10-17.

Listyorini, Puguh Ika, and Rezky Paska Kalbuadi. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI BALAI BESAR KESEHATAN PARU MASYARAKAT SURAKARTA." *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* 7.2 (2017).

Lufianti, Anita, Christina Nur Widayati, and Miyarti Miyarti. "Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai Rsud Sunan Kalijaga Demak." *The Shine Cahaya Dunia Ners* 5.1 (2020).

Maulana, H., & Gumelar, G. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.

Momon, Ade, and Ana Ahdiat. "Perancangan Dan Implementasi Model Sistem Antrian Pelayanan di Puskesmas Mulya Mekar." (2012).

- Nikmatur, R., & Saiful, W. (2012). *Proses Keperawatan teori dan aplikasi*. Ar-ruzz media, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S, 2012, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka. Cipta
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.
- Octaria, Haryani, Doni Jepisah, and Nur laili Fajhriah. "HUBUNGAN DISIPLIN, KETERAMPILAN, SIKAP DAN PENGETAHUAN PETUGAS TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN PENGAMBILAN BERKAS REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUD PETALA BUMI PEKANBARU 2020." *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science* 2.1 (2021): 89-99.
- Paijal, Paijal, Swito Prastiwi, and Sulasmini Sulasmini. "HUBUNGAN TINGKAT KECEPATAN DAN KINERJA PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN BPJS DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG TAHUN 2017." *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan* 3.1 (2018).
- Pohan, S Imbalo, (2012), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pohan, Imbalo. (2007). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Vol.3. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, Zeithaml, A., A. dan Leonard L. Berry, (2004), *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., A. dan Leonard L. Berry, (2008), *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.
- Putri, Aulia, and Heru Adita Putri. "FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGRAWAT INAP INTERNE PRIA DAN WANITA RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2014." *'AFIYAH* 2.1 (2015).
- Puspitasari, Yela Ardila, Slamet Muchsin, and Roni Pindahanto. "EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr Saiful Anwar Malang)." *Respon Publik* 13.4 (2019): 53-60.
- Pontoh, Syelin, Ardiansa AT Tucunan, and Febi K. Kolibu. "HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAWONASA KOTA MANADO." *KESMAS* 7.4 (2018).

- Perceka, Andhika Lungguh. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6.2 (2020).
- Permenkes RI. 2008. No 129 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. BPEE, Yogyakarta.
- Priharjo, R. (2008). *Konsep dan Perspektif praktik keperawatan profesional*. Jakarta: EGC.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 89.
- Rahayuningsih, Lilik Anggar Sri. "Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Amanah Ibu Surakarta." *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* 7.1 (2017).
- Rahmawati, Imas Nurul, and Sri Saptuti Wahyuningsih. "FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN KESEHATAN PHARMACEUTICAL SERVICES FACTOR in INCREASING PATIENT SATISFACTION in HEALTH CARE." *IJMS-Indonesian Journal on Medical Science* 3.1 (2016).
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: gramedia pustaka utama, 109-113.
- Ringgi, Maria Susana IN, Emanuela Natalia Nua, and Yohanes Paulus Pati Rangga. "FAKTOR–FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN PUSKESMAS WATUBAING KECAMATAN TALIBURA KABUPATEN SIKKA." *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat* 7.1 (2021).
- Rensiner, Rensiner, Vivi Yanti Azwar, and Abdi Setya Putra. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis." *Jurnal Kesehatan Andalas* 7 (2018): 1-8.
- Sartika, Ratu Ayu Dewi. "Analisis pemanfaatan program pelayanan kesehatan status gizi balita." *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)* 5.2 (2010): 90-96.
- Saputra, Muhamad Ganda, and Intan Yuniar. "PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN." *Journal Of Health Care* 1.1 (2020).

Sapriilla, Ajenk Nanda. "Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6.2 (2018): 173-179

Silalahi, Kristina L., and Patimah Sari Siregar. "ANALISA FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI RUMAH SAKIT KOTA MEDAN." *Jurnal Keperawatan Priority* 4.1 (2021): 106-112.

Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, S. (2007). *Ratna. Manajemen mutu, health advocacy*.

Suwatno, H., & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Ulandari, Sripina, and Sunarsih Yudawati. "Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien." *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan* 7.2 (2019): 39-53.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.

Yulihastin, E. (2009). *Bekerja sebagai perawat*. PT PENERBIT ERLANGGA MAHAMERU.

Yulia, Yulfa, and L. Adriani. "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya." (2017).

Yulianthini, Ni Nyoman, MM SE, and I. Wayan Suwendra. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP." *Jurnal Manajemen Indonesia* 4.1 (2016).

Wangi, R.J.M. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*. Skripsi. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.