



ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI POLI SPESIALIS UPTD RSD BESEMAM KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2024

Ruri Frasista^{*1}, Arie Wahyudi² Ali Harokan³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang Indonesia
frasista@gmail.com, ariew@binahusada.ac.id, aliharokan@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan pasien di poli spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024. Desain penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di poli spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2023, berjumlah 31034 responden dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dengan *Purposive sampling*. Penelitian telah di laksanakan pada tanggal 07-24 Feruari 2024. Pengumpulan data dengan wawancara dan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024 yaitu *Responsiveness* (*p value* 0,016), (OR 6,404).

Kata Kunci: Kinerja, Mutu Pelayanan, Puskesmas

Abstract

Patient satisfaction can be said as a benchmark to determine the quality of service provided by the Hospital. This study aims to determine the picture of patient service satisfaction at the specialist polyclinic of UPTD RSD Besemah, Pagar Alam City in 2024. The research design is quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study were all patients who visited the specialist polyclinic of UPTD RSD Besemah, Pagar Alam City in 2023, totaling 31034 respondents and the sample used in this study was 100 respondents using the Slovin formula. The sampling technique was Purposive sampling. The study was conducted on 07-24 February 2024. Data collection by interviews and questionnaires. Bivariate data analysis using the Chi-Square test and multivariate using logistic regression. The results of the study showed that there was a relationship between responsiveness and respondent satisfaction with the Specialist Polyclinic services at the UPTD RSD Besemah, Pagaralam City in 2024. The most dominant factor with respondent satisfaction with the Specialist Polyclinic services at the UPTD RSD Besemah, Pagaralam City in 2024 was Responsiveness (p value 0.016), (OR 6.404).

Keywords: Performance, Service Quality, Community Health Center

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉Corresponding author :

Address : Jl. I. Syech A Somad No.28, 22 Ilir Kota Palembang

Email : frasista@gmail.com

Phone : 081367629647

PENDAHULUAN

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Produksi tenaga kesehatan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Jumlah tenaga kesehatan di Indonesia berdasarkan data SISDMK Dirjen tenaga Kesehatan Kemenkes RI tahun 2023 mencatat sebanyak 620.103 orang perawat, 375.467 orang bidan, 186.336 orang dokter, 34.165 dokter gigi, 112.218 orang farmasi, 63.500 orang kesmas, 37.112 orang Gizi, dan 28.006 orang kesehatan lingkungan. Sementara jumlah 7 dokter spesialis di Indonesia mencapai 31.044 orang yang tersebar di Rumah Sakit di Indonesia.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022, jumlah tenaga kesehatan yang ada di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan berjumlah 7.608 orang. Jumlah tenaga kesehatan menurut Dinas Kesehatan Kota Pagar Alam tahun 2023 yaitu 789 orang. Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (Karno, 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan bidang kesehatan yang sangat kompleks dan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit juga mengalami peningkatan perkembangan dalam kemajuan teknologi, ilmu pengetahuan dan sistem informasi. Peningkatan ini berdampak pada persaingan antar rumah sakit, sehingga seluruh rumah sakit berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat (Irwanto et al., 2023).

Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah hal yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit dapat menjadi faktor penentu bagi kepuasan pasien, serta mempengaruhi

citra dan reputasi rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan dan berorientasi kepada kepentingan pasien (Wijaya, 2015). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan etik profesi (Rusli & Sumaryati, 2018).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat menjadi faktor penentu bagi kepuasan pasien, serta mempengaruhi citra dan reputasi rumah sakit tersebut (Paraisu & Dety Mulyanti, 2023). Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya dalam sistem (Munthe, 2019). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan motivasi kerja dan kinerja petugas (Septiani, 2017).

Kinerja mengacu pada hasil dan perilaku kerja yang dicapai ketika menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu. Kompensasi atau tunjangan tambahan, merupakan kompensasi tambahan (*tangible* atau *intangibile*) yang diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit berdasarkan kebijakan menjaga dan meningkatkan kesehatan fisik dan mental karyawan. Penghargaan didasarkan pada peningkatan produktivitas kerja (Basyir et al., 2023).

Dokter rumah sakit merupakan pengendali seluruh pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan pengelolaan tenaga medis (dokter) yang baik, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan medis dan memenangkan persaingan (Setyorini, 2016). Sebagai pemberi pelayanan medis yang utama, kinerja dokter mempunyai peranan besar dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Selain tanggung jawabnya terhadap pasien, dokter memainkan peran penting sebagai pemimpin klinis, berpartisipasi dalam aktivitas manajemen seperti manajemen sumber daya (Sonia et al., 2021).

Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit (Septiani, 2017).

Penelitian Basyir et al (2023) bahwa gaya kepemimpinan situasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter di rumah sakit. Prashanantyo et al (2023) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi

kinerja dokter. Jasa Pelayanan Kesehatan yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit untuk dokter, kesesuaian gaji sebagai dokter spesialis, disiplin kerja mempengaruhi kinerja dokter spesialis di RSUD Banten (Yuarsa et al., 2021), kemudian ketersediaan fasilitas di Rumah Sakit mempengaruhi kinerja dokter (Sonia et al., 2021).

Penelitian Irwanto et al (2023) menyimpulkan bahwa manajemen skill dan motivasi mempengaruhi kinerja dokter. Penelitian Yakim et al (2019) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan dan keahlian, kepribadian, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, komunikasi, kecepatan dan keahlian terhadap kinerja dokter spesialis pelayanan rawat jalan.

Peningkatan mutu pelayanan dibidang kesehatan khususnya Pelayanan di Poli Spesialis dianggap penting oleh RSD Besemah Kota Pagar Alam karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena dengan meningkatnya mutu pelayanan maka pasien akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan paramedis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pelayanan pasien di poli spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2024.

METODE

Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di poli spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2023, berjumlah 31034 responden dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dengan *Purposive sampling*. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 07-24 Feruari 2024. Alat pengumpulan data kuisisioner. Analisis data univariat dan bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan analisis data multivariat dengan *uji regresi logistic*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisa Univariat

Distribusi frekuensi variabel dependen (kepuasan) dan variabel independen (umur, Pendidikan, jenis kelamin, *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*), diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Kepuasan Pasien | Jumlah | Persentase |
|----|-----------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 92 | 92,0 |
| 2. | Puas | 8 | 8,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan pasien tidak puas sebanyak 92 responden (92,0%) dan puas 8 responden (8,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Umur Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Umur | Jumlah | Persentase |
|----|--------|--------|------------|
| 1. | Tua | 76 | 76,0 |
| 2. | Muda | 24 | 24,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 2 diperoleh distribusi frekuensi variabel umur tua 76 responden (76,0%) dan umur muda 24 responden (24,0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1. | Laki-laki | 42 | 42,0 |
| 2. | Perempuan | 58 | 58,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 3 diperoleh distribusi frekuensi variabel jenis kelamin laki-laki 42 responden (42,0%) dan jenis kelamin perempuan 58 responden (58,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|----|------------|--------|------------|
| 1. | Rendah | 36 | 36,0 |
| 2. | Tinggi | 64 | 64,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4, diperoleh distribusi frekuensi variabel pendidikan rendah 36 responden (36,0%), pendidikan tinggi 64 responden (64,0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tangibles Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Tangibles | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 63 | 63,0 |
| 2. | Baik | 37 | 37,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 5 diperoleh distribusi frekuensi variabel tangibles kurang baik 63 responden (63,0%) dan tangibles baik 37 responden (37,0%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Emphaty Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Emphaty | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 92 | 92,0 |
| 2. | Baik | 8 | 8,0 |

Jumlah 100 100,0
 Berdasarkan tabel 6, diperoleh distribusi frekuensi variabel *emphaty* kurang baik 92 responden (92,0%) dan *emphaty* baik 8 responden (8,0%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Reliability Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Reliability | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 53 | 53,0 |
| 2. | Baik | 47 | 47,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 7 diperoleh distribusi frekuensi variabel *reliability* kurang baik 53 responden (53,0%) dan *reliability* baik 47 responden (47,0%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responsiveness Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Responsiveness | Jumlah | Persentase |
|----|----------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 76 | 76,0 |
| 2. | Baik | 24 | 24,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Dari tabel 8 diperoleh distribusi frekuensi variabel *responsiveness* kurang baik 76 responden (76,0%), *responsiveness* baik 24 responden (24,0%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Assurance Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Assurance | Jumlah | Persentase |
|----|-------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 69 | 69,0 |
| 2. | Baik | 31 | 31,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Pada tabel 9 diperoleh distribusi frekuensi variabel *assurance* Kurang baik 69 responden (69,0%), *assurance* baik 31 responden (31,0%).

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Communication Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagar Alam

| No | Communication | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1. | Kurang baik | 69 | 69,0 |
| 2. | Baik | 31 | 31,0 |
| | Jumlah | 100 | 100,0 |

Pada tabel 10 diperoleh distribusi frekuensi variabel *communication* kuragn baik 69 responden (69,0%) dan *communication* baik 31 responden (31,0%).

Analisa Bivariat

Tabel 11. Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

| Umur | Kepuasan | | | | Jumlah | | P value |
|------|------------|------|------|-----|--------|-----|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tua | 69 | 90,8 | 7 | 9,2 | 76 | 100 | 0,67 |
| Muda | 23 | 95,8 | 1 | 4,2 | 24 | 100 | |

Total 92 92,0 8 8,0 100 100
 Pada tabel 11 diperoleh hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,67, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Tabel 12. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

| Jenis Kelamin | Kepuasan | | | | Jumlah | | P value |
|---------------|------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Laki-laki | 40 | 95,2 | 2 | 4,8 | 42 | 100 | 0,46 |
| Perempuan | 52 | 89,7 | 6 | 10,3 | 58 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 12, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,46, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Tabel 13. Hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

| Pendidikan | Kepuasan | | | | Jumlah | | P value |
|------------|------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Rendah | 31 | 86,1 | 5 | 13,9 | 36 | 100 | 0,13 |
| Tinggi | 61 | 95,3 | 3 | 4,7 | 64 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 13, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,13, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Tabel 14. Hubungan antara *Tangible* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

| Tangible | Kepuasan | | | | Jumlah | | P value |
|-------------|------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kurang baik | 59 | 93,7 | 4 | 6,3 | 63 | 100 | 0,46 |
| Baik | 33 | 89,2 | 4 | 10,8 | 37 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 14, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,46, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Tabel 15. Hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

| <i>Empathy</i> | Kepuasan | | | | Jumlah | | <i>P value</i> |
|----------------|------------|-------|------|-----|--------|-----|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kurang baik | 84 | 91,3 | 8 | 8,7 | 92 | 100 | 1,00 |
| Baik | 8 | 100,0 | 0 | 0 | 8 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 15, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram.

Tabel 16. Hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

| <i>Reliability</i> | Kepuasan | | | | Jumlah | | <i>P value</i> |
|--------------------|------------|------|------|------|--------|-----|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kurang baik | 51 | 96,2 | 2 | 3,8 | 53 | 100 | 0,14 |
| Baik | 41 | 87,2 | 6 | 12,8 | 47 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 16, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,14, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram.

Tabel 17. Hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis

| <i>Responsive-ness</i> | Kepuasan | | | | Jumlah | | <i>P value</i> | <i>OR</i> |
|------------------------|------------|------|------|------|--------|-----|----------------|-----------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | | |
| | n | % | n | % | | | | |
| Kurang baik | 73 | 96,1 | 3 | 33,9 | 76 | 100 | 0,01 | 6,40 |
| Baik | 19 | 79,2 | 5 | 20,8 | 24 | 100 | | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | | |

Pada tabel 17 dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,01, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram. Diperoleh nilai *OR* 6,40, artinya jika *responsiveness* kurang baik mempunyai risiko 6,40 kali tidak puas terhadap pelayanan pelayan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram.

Tabel 18. Hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli

| <i>Assurance</i> | Kepuasan | | | | Jumlah | | <i>P value</i> |
|------------------|------------|-------|------|-----|--------|-----|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kurang baik | 89 | 91,8 | 8 | 8,2 | 97 | 100 | 1,00 |
| Baik | 3 | 100,0 | 0 | 0 | 3 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 18, dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis.

Tabel 19. Hubungan antara *Communication* dengan Kepuasan Responden Terhadap Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Poli Spesialis

| <i>Communica-tion</i> | Kepuasan | | | | Jumlah | | <i>P value</i> |
|-----------------------|------------|------|------|-----|--------|-----|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak baik | 63 | 91,3 | 6 | 8,7 | 69 | 100 | 1,00 |
| Baik | 29 | 93,5 | 2 | 6,5 | 31 | 100 | |
| Total | 92 | 92,0 | 8 | 8,0 | 100 | 100 | |

Pada tabel 19, Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Communication* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram.

Analisa Multivariat

Analisis Regresi Logistik Ganda

Analisis multivariat menggunakan metode backward LR, hasil analisis diperoleh sebagai berikut. Analisa regresi logistik ganda pada tabel sebagai berikut:

| Variabel | B | Sig. | Exp(B) | 95,0% C.I.for EXP(B) | |
|--------------------------------|---------|-------|---------|----------------------|--------|
| | | | | Lower | Upper |
| Step 1 ^a Pendidikan | -1.015 | 0.207 | 0.363 | 0.075 | 1.753 |
| emphaty1 | -19.268 | 0.999 | 0.000 | 0.000 | |
| reliability1 | 0.923 | 0.304 | 2.518 | 0.432 | 14.663 |
| respon1 | 1.609 | 0.049 | 4.999 | 1.004 | 24.901 |
| Constant | 14.744 | 0.999 | 2.529E6 | | |
| Step 2 ^a Pendidikan | -1.019 | 0.202 | 0.361 | 0.076 | 1.725 |
| emphaty1 | -19.271 | 0.999 | 0.000 | 0.000 | |
| respon1 | 1.846 | 0.020 | 6.336 | 1.338 | 29.991 |
| Constant | 15.900 | 0.999 | 8.041E6 | | |
| Step 3 ^a emphaty1 | -19.160 | 0.999 | 0.000 | 0.000 | |
| respon1 | 1.958 | 0.012 | 7.083 | 1.532 | 32.760 |
| Constant | 14.082 | 0.999 | 1.305E6 | | |
| Step 4 ^a respon1 | 1.857 | 0.016 | 6.404 | 1.404 | 29.213 |
| Constant | -5.049 | 0.000 | 0.006 | | |

Dengan metode *backward*, terdapat empat langkah untuk sampai pada hasil akhir. Pada langkah pertama, dimasukan semua variabel. Pada langkah keempat *Responsiveness* merupakan faktor dominan terhadap kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram (*P value* 0,016) (*OR* 6,404).

Tabel 20. Hasil analisis regresi logistik ganda Responsiveness

| Variabel | B | p value | OR |
|----------------|--------|---------|-------|
| Responsiveness | -1,857 | 0,016 | 0,156 |
| Konstanta | -1,335 | | |

Cox & Snell R Square = 0,057

Nagelkerke R Square = 0,134

Probabilitas = Responsiveness= 2%

Kesimpulan jika Responsiveness baik, maka kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam, sebesar adalah 2 %. Dari nilai *cox & snell r square* sebesar 0,057 atau 5,7 %. Dapat disimpulkan *responsiveness* baik, maka kemungkinan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024 sebesar 6 %, sedangkan sisanya sebesar 94 % merupakan pengaruh faktor lain.

Pembahasan

Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,67, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada umur dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang (Suryati et al., 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung (Oktera et al., 2022). Kelompok umur yang banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Masyarakat yang berobat ke tempat pelayanan kesehatan sebgaiian besar kelompok masyarakat rentan yaitu balita, usia lanjut dan ibu hamil, tetapi masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan kebanyakan umur produktif (15-55 tahun) (Rizal & Jalpi, 2018).

Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi bahwa umur didalam penelitian ini tidak berhubungan langsung dengan kepuasan dimana suatu pelayanan yang diterima pasien mempunyai penilain yang berbeda-beda.

Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,46, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada jenis kelamin dengan kepuasan

pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang (Suryati et al., 2017). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung (Oktera et al., 2022).

Jenis kelamin merupakan perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran dalam reproduksi (Artaria, 2016). Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan Antara Jenis Pendidikan Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,13, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan pendidikan Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 (Araujo, 2022). Pendidikan merupakan seluruh pengetahuan belajar yang terjadi sepanjang hayat dalam semua tempat serta situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap makhluk individu (Pristiwanti et al., 2022).

Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi bahwa pendidikan tidak berhubungan langsung dengan kepuasan terhadap pelayanan, dimana baik pendidikan tinggi maupun pendidikan rendah ketika menerima pelayanan di rumah sakit mempunyai persepsi masing-masing terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan Antara Tangible Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,46, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara tangible dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 (Araujo, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan tangible dengan kepuasan Pasien (Ahmad, 2016). Tangible merupakan bukti fisik yaitu berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan pegawai (Suryati et al., 2017). Berdasarkan penelitian dan

teori peneliti berasumsi tangible tidak merupakan fasilitas fisik seperti gedung, sarana prasarana serta penampilan petugas kesehatan yang ada di rumah sakit.

Hubungan antara *Empathy* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 (Araujo, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di rumah sakit ibu dan anak (Aulia et al., 2022). *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Suryati et al., 2017). Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi *emphaty* merupakan bagaimana cara berkomunikasi ke pasien dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pasien.

Hubungan Antara *Reliability* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,14, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien (Ahmad, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Buton Tengah Tahun 2021 (Permatasari et al., 2021). *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Suryati et al., 2017). Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan memberikan pelayanan dengan akurat sesuai dengan standar pelayanan.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,01, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024.

Diperoleh nilai OR 6,40 yang artinya jika *responsiveness* kurang baik mempunyai risiko 6,40 kali tidak puas terhadap pelayanan pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli (Alamsyah, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara TK . III Pekanbaru Polda Riau (Dewi et al., 2023). *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap (Suryati et al., 2017).

Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi *responsiveness* merupakan pelayanan yang diberikan di rumah sakit harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien.

Hubungan Antara *Assurance* Dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022 (Araujo, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien (Ahmad, 2016). *Assurance* adalah jaminan mencakup pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keraguguan (Suryati et al., 2017). Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi *ansurance* merupakan kemampuan rumah sakit serta pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit.

Hubungan antara *Communication* dengan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *Communication* dengan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan komunikasi non verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien (Agustini & Munir, 2023).

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Semua berinteraksi dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks

serta teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis (Pohan & Fitria, 2021).

Berdasarkan penelitian dan teori peneliti berasumsi dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, setiap pelayanan yang diberikan perlu dikomunikasikan terlebih dahulu ke pasien terhadap pelaksanaan pelayanan.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan responden di poli spesialis UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024 (*p* Value 0,01). Jika *responsiveness* baik, maka kemungkinan kepuasan responden terhadap pelayanan Poli Spesialis di UPTD RSD Besemah Kota Pagaralam tahun 2024 sebesar 6 %, sedangkan sisanya sebesar 94 % merupakan pengaruh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, T., & Munir, N. W. (2023). Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Window Of Nursing Journal*, 4(1), 67–76.
- Ahmad, M. (2016). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 05(04), 198–204.
- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (Makma)*, 2(3), 78–88.
- Araujo, E. B. De. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan) Faktor-Faktor*, 2(2).
- Artaria, M. D. (2016). Dasar Biologis Variasi Jenis Kelamin, Gender, Dan Orientasi Seksual. *Biokultur*, 5(2), 157–165.
- Aulia, K. F., Handayani, S., Ayunin, E. N., Nebrisa, T., Jacob, Z., & Umniyatun, Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal Of Religion And Public Health*, 4(2), 60–69.
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment Of Patient Satisfaction With Pharmacy Service And Associated Factors In Public Hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Basyir, V., Muhandi, M., & Suyanto, R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dokter. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 5(2), 117–123. <https://doi.org/10.29313/Jiks.V5i2.11534>
- Bisnis, F., Informasi, T., & Yogyakarta, U. T. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian Dengan Variabel Mediasi Kusjainah 1) Inon Listyorini 2) 1). *Telaah Bisnis*, 16(1), 17–30.
- Dewi, S. M., Sando, W., & Efendi, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk . Iii Pekanbaru Polda Riau. *Jurnal Olahraga Dan Kesehatan*, 1(3).
- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121. <https://doi.org/10.52118/Edumasda.V4i2.103>
- Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rsud Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/Jksp.V5i2.702>
- Ida Ayu Laksmi Arnita Utari, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1), 51–60. <https://doi.org/10.57214/Jka.V7i1.264>
- Irwanto, E. L., Nyorong, M., & Utami, T. N. (2023). Pengaruh Management Skills Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dokter Rsud Padang Pariaman. *Jurnal Ners*, 7(1), 303–308. <https://doi.org/10.31004/Jn.V7i1.13238>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. 1(2), 22–32.
- Kemenkes, R. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penelitian Dosen Di Universitas Komputer Indonesia. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 7(2), 191–206.
- Munthe, A. Pebrina Rizki Fani. (2019). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Sesuai Dengan Akreditasi Di Rumah Sakit. 18 Juni, 159, <https://manajemenrumahsakit.net/2019/06/Meningkatk>.
- Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745. <https://doi.org/10.33024/Hjk.V15i4.5427>
- Paraisu, M. M. S., & Dety Mulyanti. (2023). Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.

- DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(1), 46–52.
<https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.164>
- Permatasari, I., Sabilu, Y., & Suhadi. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Buton Tengah Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 2(3), 105–113.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research And Social Studies*, 2(3), 29–37.
- Prashanantyo, P., Adji, I. S., Kuswati, R., & Kussudyarsana, K. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dokter Yang Dimoderasi Oleh Spiritualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 298–306.
<https://doi.org/10.14710/jmki.11.3.2023.298-306>
- Pristiwanti, D., Badariah, B., Hidayat, S., & Dewi, R. S. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1707–1715.
- Rejeki, S. (2012). *Faktor-Faktor..., Sri Rejeki, FKM UI, 2012 Universitas Indonesia*. Tesis.
- Rizal, A., & JALPI, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rusli, F., & Sumaryati. (2018). *Gambaran Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Menanggulangi Penyakit Ispa Di Puskesmas Siko Tahun 2018. Imd*, 29–37.
- Salim, D. P. S. N. S. U. E. H. K. (2022). Pissn:2355-7583 | Eissn:2549-4864
<http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan>. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(2), 837–843.
- Saptenno, L. B. E. (2023). Gambaran Performa Dokter Umum Dan Dokter Spesialis Sebagai Instruktur Skills Lab Di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura. *PAMERI: Pattimura Medical Review*, 5(1), 1–15.
<https://doi.org/10.30598/pamerivol5issue1page1-15>
- Septiani, N. W. (2017). *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016*. 3(1), 1–14.
- Setyorini, T. (2016). Pengembangan Model Instrumen Penilaian Kinerja Dokter Spesialis Obsgyn Melalui Analisis Kinerja Di Rumah Sehat Ibu Dan Anak Budi Kemuliaan The Model Development Of A Performance Appraisal's Instrument To Measure Obstetrician And Gynecologist Through Perfo. *Jurnal ARSI*, 2(2), 162–171.
- Sonia, I., Handini, M. C., Brahmana, N. E., Ketaren, S. O., & Sitorus, M. E. J. (2021). Hubungan Antara 5 Aspek Quality Of Work Life Dengan Kinerja Dokter Survei Pada Dokter Rsud Kota Pinang Tahun 2021. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 151–160.
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.2749>
- Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, R. I. (2009). Undang Undang No 44 Tahun 2009. *Undang-Undang*, 5(August), 12–42.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center*. 4–5.
- Wijaya, I. (2015). Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Kinerja Petugas Pelayanan Resep Obat Jadi Di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng. *Forum Ilmiah*, 12(1), 45–58.
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient Satisfaction Towards Healthcare Quality In Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31, S745–S750.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Yakim, A. L., Suryoputro, A., & Widagdo, L. (2019). The Effect Of Specialist Performance Factors On Outpatient Satisfaction At RSUD Dr. Loekmonohadi Kudus. *VISI KES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17–27.
- Yuarsa, T. A., Germas Kodyat, A., & Trigono, A. (2021). Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kinerja Dokter Spesialis Melalui Motivasi Dan Disiplin Kerja Di Rawat Jalan RSUD Banten. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(1), 61–78.
<https://doi.org/10.52643/marsii.v5i1.1297>
- Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi Dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 6(2 SE-Articles), 357–368.
<https://doi.org/10.32524/jksp.v6i2.1003>