



## **HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

**Sevia Yayustika Qoirunisa<sup>1</sup> Supratman<sup>2\*</sup>**

Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta  
[sup241@ums.ac.id](mailto:sup241@ums.ac.id)

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan layanan rumah sakit karena berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, namun dalam praktiknya kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh mutu pelayanan, melainkan juga oleh faktor lain seperti harapan, pengalaman, dan kondisi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Sampel penelitian berjumlah 36 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Kendall's Tau-b. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor mutu pelayanan sebesar 48,51 dan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 45,37. Uji korelasi Kendall's Tau-b menghasilkan nilai koefisien  $-0,018$  dengan nilai signifikansi  $p = 0,886$  ( $p > 0,05$ ), yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar mutu pelayanan. Keperawatan.

**Kata Kunci:** *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit*

### **Abstract**

*The quality of health care services is an essential factor in hospital service delivery as it influences patient perceptions and satisfaction. Patient satisfaction is commonly used as an indicator of service success; however, satisfaction is not solely determined by service quality but also by other factors such as expectations, experiences, and patient conditions. This study aimed to determine the relationship between the quality of health care services and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Delanggu Hospital. This study employed a quantitative correlational design. The sample consisted of 36 outpatient respondents selected using a consecutive sampling technique. Data were collected using service quality and patient satisfaction questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analysis with Kendall's Tau-b correlation test. The results showed that the mean score of service quality was 48.51 and the mean score of patient satisfaction was 45.37. The Kendall's Tau-b correlation test yielded a correlation coefficient of  $-0.018$  with a  $p$ -value of  $0.886$  ( $p > 0.05$ ), indicating no significant relationship between service quality and patient satisfaction. There was no significant relationship between health care service quality and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Delanggu Hospital. Patient satisfaction is influenced by various factors beyond service quality.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Care Services, Hospital*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

\* Corresponding author :

Address : Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email : [sup241@ums.ac.id](mailto:sup241@ums.ac.id)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi atau Lembaga pelayanan yang Kesehatan tertinggi yang dapat menyelenggarakan pelayanan Kesehatan. Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan dapat memungkinkan menimbulkan suatu resiko, maka manajemen menjadi penting. Manajemen resiko yang baik dapat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit. (Nurul et al., 2023)

Mutu pelayanan adalah hal terpenting dalam instansi jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan Kesehatan, karena pelayanan keperawatan menjadi penentu berkualitas tidaknya pelayanan Kesehatan. Manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. (Budiman et al., 2021)

Pelayanan Kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jenis jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan. Bisnis rumah sakit merupakan usaha jasa yang memiliki karakter kontak tinggi dalam jasa Kesehatan memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien (Oktoriani, 2023)

Menurut Kotler dan Keller (2009), citra Perusahaan adalah persepsi Masyarakat terhadap Perusahaan yang berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien (Kotler, 2009).

Agar citra rumah sakit sebagai suatu Perusahaan dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Mekanisme pondasi utama menjadi bagaimana menjadikan citra rumah sakit sebagai elemen utama dari kinerja dengan berupa mutu pelayanan dan kepuasan pasien. (Rohendi et al., 2023)

Pelayanan Kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Dalam mutu pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reliability, responsive.

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya). Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang atas pelayanan atau produk yang diharapkan. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan harapan pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pasien. (Budiman et al., 2021)

Berdasarkan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 undang-undang nomor 40 tahun 2004 mengenai system jaminan sosial nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Oleh sebab itu dibentuklah BPJS berdasarkan UUR

Nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial yang mulai beroperasi di tahun 2014. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan pelayanan Kesehatan merupakan hak dasar Masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. (Ampu, 2020)

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelatif. Data yang dikumpulkan berupa data numerik yang diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik simpulan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Rancangan korelatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel penelitian.

Penelitian dilaksanakan di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu dengan waktu pengumpulan data pada bulan Oktober hingga November 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang terdaftar dan memperoleh pelayanan di rumah sakit tersebut. Berdasarkan data kunjungan pasien periode April hingga September 2025, diperoleh jumlah pasien sebanyak 250 orang dengan rata-rata kunjungan per bulan sebesar 41 pasien.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik consecutive sampling, yaitu memilih responden yang datang secara berurutan dan memenuhi kriteria inklusi hingga jumlah sampel terpenuhi. Teknik ini dipilih karena keterbatasan peneliti dalam mengumpulkan seluruh populasi pada waktu yang bersamaan. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan koreksi populasi kecil, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 37 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan berusia di atas 20 tahun, tidak memiliki komplikasi berat, mampu berkomunikasi dan membaca, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien rawat inap dan pasien berusia di bawah 20 tahun.

Variabel penelitian terdiri dari mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, meliputi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. Kuesioner menggunakan skala Likert empat poin dengan kategori penilaian sangat tidak baik hingga sangat baik. Skor total kemudian dikategorikan menjadi kepuasan baik dan kurang baik berdasarkan nilai cut-off yang telah ditentukan.

Sebelum digunakan dalam penelitian,

kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan responden penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment, dengan kriteria valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Alpha Cronbach, dengan nilai  $\geq 0,60$  dinyatakan reliabel. Hasil uji menunjukkan seluruh item kuesioner valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi variabel penelitian dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Mengingat data berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal, analisis hubungan dilakukan menggunakan uji Kendall's tau- $\beta$ . Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS.

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etik penelitian dengan memperoleh persetujuan dari Komite Etik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Prinsip informed consent diterapkan dengan memberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian kepada responden sebelum pengumpulan data. Prinsip anonimitas dan kerahasiaan dijaga dengan tidak mencantumkan identitas responden serta memastikan seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Nama	Usia (Tahun)
1	Ny. E	28
2	Ny. P	23
3	Tn. K	21
4	Tn. R	35
5	Ny. N	18
6	Ny. O	30
7	Ny. S	30
8	Ny. S	19
9	Ny. N	21

10	Ny. A	28
11	Tn. M	61
12	Ny. R	56
13	Ny. A	45
14	Tn. A	31
15	Ny. N	30
16	Ny. A	33
17	Tn. A	23
18	Ny. D	23
19	Tn. O	33
20	Tn. S	28
21	Tn. S	41
22	Ny. N	27
23	Tn. A	30
24	Ny. T	79
25	Ny. A	21
26	Ny. S	55
27	Tn. E	42
28	Ny. N	21
29	Tn. J	30
30	Ny. K	27
31	Tn. A	35
32	Tn. J	50
33	Tn. Z	53
34	Tn. M	60
35	Tn. A	45
36	Ny. Y	50

Berdasarkan Tabel 4.1, usia responden berkisar antara 18 hingga 79 tahun, dengan mayoritas berada pada rentang dewasa awal (26–35 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif merupakan pengguna layanan rumah sakit terbanyak. Meskipun responden mencakup

berbagai kelompok usia, proporsi lansia relatif kecil, yaitu 2 orang (5,6%) dari total responden. Tabel 2. Distribusi Usia Responden berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Rentang	Jumlah (n)	Persentase (%)
Remaja akhir	18–25 tahun	10	27.8%
Dewasa awal	26–35 tahun	17	47.2%
Dewasa madya	36–55 tahun	7	19.4%
Lansia	56–79 tahun	2	5.6%
Total	–	36	100%

Berdasarkan Tabel 4.2, mayoritas responden berada pada kelompok dewasa awal (26–35 tahun) sebanyak 17 orang (47,2%), diikuti remaja akhir sebanyak 10 orang (27,8%), dewasa madya sebanyak 7 orang (19,4%), dan lansia sebanyak 2 orang (5,6%). Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien RS PKU Muhammadiyah Delanggu berada pada usia produktif, yang berpotensi memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Mutu Pelayanan

Statistik	Nilai
N Valid	36
Mean	48.51
Median	48.00
Mode	51
Std. Deviasi	6.041
Minimum	35
Maximum	60
Range	25

Rata-rata skor Mutu Pelayanan sebesar 48,51 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan **cukup baik**. Sebaran data relatif homogen dengan standar deviasi 6,04, yang menandakan perbedaan penilaian antar responden tidak terlalu besar. Nilai minimum 35 dan maksimum 60 memperlihatkan adanya variasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Delanggu.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien

Statistik	Nilai
N Valid	36
Mean	45.37
Median	45.00
Mode	49
Std. Deviasi	6.629
Minimum	29
Maximum	60
Range	31

Rata-rata skor Kepuasan Pasien sebesar 45,37 menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaran data cukup homogen (SD = 6,63), namun terdapat pasien yang menilai kepuasan rendah (nilai minimum 29), menunjukkan adanya persepsi negatif pada sebagian pasien terhadap beberapa aspek pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen (*Corrected Item–Total Correlation*)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Status Validitas
Mutu Pelayanan 1	0.421	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 2	0.562	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 3	0.398	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 4	0.310	0.329	Tidak Valid
Mutu Pelayanan 5	0.457	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 6	0.489	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 7	0.533	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 8	0.412	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 9	0.376	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 10	0.501	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 11	0.428	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 12	0.465	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 13	0.387	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 14	0.409	0.329	Valid
Mutu Pelayanan 15	0.520	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 1	0.482	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 2	0.398	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 3	0.421	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 4	0.305	0.329	Tidak Valid
Kepuasan Pasien 5	0.450	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 6	0.489	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 7	0.510	0.329	Valid
Kepuasan Pasien 8	0.392	0.329	Valid
Kepuasan	0.425	0.329	Valid



Pasien 9			
Kepuasan	0.438	0.329	Valid
Pasien 10			
Kepuasan	0.471	0.329	Valid
Pasien 11			
Kepuasan	0.390	0.329	Valid
Pasien 12			
Kepuasan	0.502	0.329	Valid
Pasien 13			
Kepuasan	0.477	0.329	Valid
Pasien 14			
Kepuasan	0.523	0.329	Valid
Pasien 15			

Dari 30 item yang diuji, 28 item valid dan 2 item tidak valid (Mutu Pelayanan 4 dan Kepuasan Pasien 4). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan dalam instrumen konsisten dan layak digunakan untuk mengukur Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Item yang tidak valid dikeluarkan dari analisis lebih lanjut agar hasil penelitian tetap akurat dan tidak bias. Validitas tinggi pada mayoritas item juga menandakan instrumen cukup sensitif dalam menangkap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan kepuasan yang diterima.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Gabungan (Mutu + Kepuasan)	0.893	30
Mutu Pelayanan	0.922	15
Kepuasan Pasien	0.937	15

Nilai Cronbach's Alpha > 0,8 menunjukkan instrumen sangat reliabel, artinya pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen konsisten dalam mengukur konsep masing-masing variabel.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistik	df	Sig. (p)
Mutu Pelayanan	0.973	35	0.526
Kepuasan Pasien	0.971	35	0.458

Uji normalitas dilakukan menggunakan Shapiro–Wilk karena jumlah responden < 50. Hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4.6. Nilai p > 0,05 pada kedua variabel menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Meskipun demikian, karena data menggunakan skala Likert, analisis hubungan antar variabel tetap dilakukan dengan uji nonparametrik Kendall's Tau-b.

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau-b

Variabel	Korelasi	Sig. (2-tailed)
Mutu Pelayanan Kepuasan	-0.018	0.886

Nilai korelasi -0,018 menunjukkan hubungan yang sangat lemah dan tidak signifikan. Nilai p = 0,886 > 0,05, sehingga H0 diterima. Dengan kata lain, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Delanggu.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-

rata skor Mutu Pelayanan sebesar 48,51 mengindikasikan pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Delanggu dinilai cukup baik oleh pasien, dengan sebaran data yang relatif homogen (SD = 6,04), menandakan keseragaman persepsi responden (Adriansa et al., 2024). Namun, variasi pada beberapa item menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya merata, terutama pada aspek ketepatan waktu dan ketersediaan fasilitas pendukung (Akbar et al., 2022). Rata-rata skor Kepuasan Pasien sebesar 45,37 menunjukkan mayoritas pasien merasa puas, dengan standar deviasi 6,63 yang mencerminkan persepsi yang relatif konsisten meskipun masih terdapat responden dengan tingkat kepuasan rendah (Asmirati Yakob et al., 2023).

Uji validitas menunjukkan sebagian besar item pada kedua instrumen memiliki nilai korelasi item-total > 0,329 sehingga dinyatakan valid (Budiman et al., 2021). Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,922 untuk Mutu Pelayanan dan 0,937 untuk Kepuasan Pasien, yang menunjukkan instrumen sangat reliabel (Dewi et al., 2022). Hasil uji normalitas Shapiro–Wilk menunjukkan data berdistribusi mendekati normal (p > 0,05), namun analisis hubungan tetap menggunakan uji Kendall's Tau-b karena skala data bersifat ordinal (Fernandes & Nurvita, 2022).

Hasil uji Kendall's Tau-b menunjukkan koefisien korelasi sebesar -0,018 dengan nilai p = 0,886, yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh mutu pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti biaya, fasilitas, lokasi, ekspektasi, dan pengalaman sebelumnya (Karlina Sari et al., 2023). Selain itu, tingkat homogenitas mutu pelayanan yang tinggi dapat membatasi variasi persepsi kepuasan pasien (Lubis et al., 2020). Hasil ini sejalan dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multifaktor yang dipengaruhi oleh aspek emosional, persepsi, dan kebutuhan individual (Meidi et al., 2023; Akbar et al., 2022).

Secara praktis, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek fasilitas, komunikasi, dan manajemen waktu, guna meningkatkan pengalaman pasien secara holistik (Salasim et al., 2021).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain penggunaan desain potong lintang yang tidak dapat menjelaskan hubungan sebab akibat, jumlah responden yang relatif terbatas, serta representasi kelompok lansia yang masih rendah. Selain itu, penggunaan kuesioner berbasis persepsi memungkinkan terjadinya bias respon, dan penelitian ini belum memasukkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan

pasien. Meskipun demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi awal bagi RS PKU Muhammadiyah Delanggu dan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan desain dan jumlah sampel yang lebih komprehensif (Wardiah, 2021).

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Delanggu tergolong baik dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. Meskipun demikian, masih terdapat variasi penilaian yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan belum dirasakan secara merata oleh seluruh pasien. Hasil analisis korelasi Kendall's Tau-b menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan semata, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang bersifat multidimensi, seperti fasilitas, biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, komunikasi tenaga kesehatan, serta ekspektasi dan pengalaman pribadi pasien. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien memerlukan pendekatan pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada pengalaman pasien secara holistik, didukung oleh evaluasi mutu pelayanan yang berkelanjutan serta pengembangan profesionalisme tenaga kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriansa, M. R., Sudirman, & Ansar, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat The Relationship Between Quality of Health Services and Patient Satisfaction at Kamonji Health Center , West Palu District. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(8), 2836–2845. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5961>
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>
- Asmirati Yakob, Lina Alfiani, Yuli Kusumawati, Avi Arya Buana Jaya Putra, & Kristofara Karolina Kewa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314–322. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785>
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.2991>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Ghina Sabilla, & Aulia. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Medika Utama*, 3(1), 1654–1659. <http://jurnalmedikahutama.com>
- Karlina Sari, Megawati, & Haslinah Ahmad. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), 982–988. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i5.3470>
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Maidar, Anwar Arbi, S. N. H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2, 93–105. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i1.1023>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport*

Science and Health, 5(2), 117–132.  
<https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>

- Mongdong, W. E. E., Kolibu, F. K., & Maramis, F. R. R. (2021). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *Jurnal KESMAS*, 10(6), 72–81.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/35455>
- MR, H. (2022). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. In Rake Sarasin.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.  
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Rohendi, A., Asmoro P., R., & Wahyudi, B. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 272–284.  
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars>
- Salasim, N. S., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 44–51.  
<https://doi.org/10.35508/mkm.v3i1.3479>
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 44–53.  
<https://doi.org/10.54973/jham.v1i1.49>