

Hubungan Pelayanan Pengobatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dicky Anugrah , Susana Dwi Astuti*

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti,Lampung, Indonesia

*e-mail : susanadwi02@gmail.com

Abstrak

Masyarakat sangat mengutamakan layanan berkualitas tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, layanan Rumah Sakit menjadi lebih cepat, akurat, dan aman seiring dengan peningkatan kualitas layanan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Perhatian publik terhadap kualitas layanan sangat penting jika industri kesehatan ingin menghadapi persaingan yang semakin ketat akibat perkembangan TI. Penelitian ini menerapkan desain *cross-sectional* dan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode pengambilan sampel yang diterapkan ialah *simple accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk menganalisis data, diterapkan analisis univariat dan bivariat, serta uji chi-square. Dari pembahasan jelas terlihat bahwa kualitas layanan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari 100 orang yang disurvei, 77% menilai layanannya sangat baik, dan 42% sangat puas. Diyakini bahwa di masa mendatang, kualitas layanan Pengobatan akan meningkat, yang akan berdampak positif pada kepuasan pasien. Hasil dalam penelitian di Instalasi Pengobatan Rawat Jalan di RSIA didapatkan adanya hubungan yang signifikan Pelayanan pengobatan terhadap Kepuasan Pasien . (nilai sig = 0,000) yang didukung oleh jumlah sampel sebanyak 100 sampel (nilai sig \leq 0,005).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Abstract

The public places a high priority on high-quality services. To meet public needs, hospital services are becoming faster, more accurate, and safer, along with improvements in service quality, which in turn increases public satisfaction. Public attention to service quality is crucial if the healthcare industry is to face the increasingly fierce competition brought on by advances in IT. This study employed a cross-sectional design and a descriptive quantitative approach. The sampling method used was simple accidental sampling. The instrument used in this study was a questionnaire. To analyze the data, univariate and bivariate analyses, as well as the chi-square test, were applied. The discussion clearly shows that service quality has the potential to influence patient satisfaction levels. Of the 100 people surveyed, 77% rated the service as excellent, and 42% were very satisfied. It is believed that in the future, the quality of medical services will improve, which will have a positive impact on patient satisfaction. Results from the study at the Outpatient Treatment Unit at RSIA (Institute of Women's and Children's Hospital) found a significant relationship between medical services and patient satisfaction. (sig value = 0.000) supported by a sample size of 100 (sig value \leq 0.005).

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Care

Dikirim: 1 Maret 2026

Diterima: 30 Maret 2026

Terbit: 30 April 2026

PENDAHULUAN

Semua tindakan yang ditujukan untuk memperbaiki, menjaga, menyembuhkan, atau mengembalikan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. disebut sebagai Undang – Undang kesehatan Tentang "pelayanan kesehatan" tahun 2009 yang diundangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, KepMenkes RI (2014). Peningkatan mutu pelayanan merupakan proses berkelanjutan yang mencerminkan pesatnya perkembangan teknologi (Astuti, A & Andika, F, 2018).

Kepuasan terhadap layanan adalah aspek yang sangat krusial bagi warga. Rumah sakit menyediakan layanan yang lebih efisien, tepat, dan terpercaya, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta akhirnya meningkatkan kepuasan publik, (Ariyani, Eriska, 2019). Pertimbangan publik terhadap mutu pelayanan juga diperlukan untuk meningkatkan persaingan dalam industri pelayanan kesehatan melalui kemajuan TI (Astiria et al, 2022).

Hasil yang mengecewakan ini berdampak negatif pada fasilitas pelayanan kesehatan karena menyebabkan kekecewaan, ketidakpuasan, bahkan kemarahan pasien (Endah et al, 2018).

Hasil awal survei pendapat pasien, tentang kualitas layanan yang mereka terima pada bulan Desember 2024 menunjukkan bahwa 70% pasien menganggap lambatnya respons apotek sebagai alasan utama mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan. Aksesibilitas fisik, keandalan, empati, dan jaminan merupakan beberapa aspek yang dibahas dalam survei. Jika pasien enggan berobat disebabkan oleh berbagai faktor ini, jumlah pengunjung mungkin terpengaruh. Dalam Penelitian ini bertujuan menganalisis adanya ” Hubungan Pelayanan Pengobatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap."

METODOLOGI

Dalam Penelitian ini dipergunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif potong lintang. Tehnik Pengambilan sampel accidental sampling, Metode pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner, Alat evaluasi penelitian ini adalah skala Likert

HASIL

1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Responden Di Ruang Pengobatan.

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	1	1%
Baik	22	22%
Sangat Baik	77	77%
Total	100	100%

Sumber: pengolahan data 2025

Dari total seratus responden, distribusi kualitas pelayanan ditampilkan pada Tabel 1. Sebagian besar responden (77 dari 100) menilai pelayanannya sangat baik. Sangat sedikit orang (1% dari total) yang menganggap layanan kurang.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pelayanan Responden Di Ruang Pengobatan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	2	2%
Puas	55	55%
Sangat Puas	43	43%
Total	100	100%

Sumber : pengolahan data 2025

Berikut adalah distribusi kepuasan pasien di antara 100 responden berdasarkan hasil Tabel 2. Ketika ditanya tentang kepuasan pasien, 55 (55%) responden menyatakan puas 43 (43%) Responden Menyatakan Sangat Puas. Dalam hal kepuasan pasien,

persentase responden terkecil (2%) menyatakan tidak puas.

2. Analisis Bivariat

Tujuan penelitian ini adalah menggunakan analisis bivariat untuk melihat bagaimana mutu layanan Pengobatan memengaruhi kepuasan pasien.

Untuk mengetahui bagaimana mutu layanan memengaruhi kepuasan pasien, kami mentabulasi data dari tabel distribusi frekuensi mutu layanan dan kepuasan, serta menjalankan beberapa uji statistik. Kami menggunakan uji chi-square SPSS Statistics 25 untuk analisis statistik untuk mendapatkan pengaruhnya.

Tabel 3 Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Ruang Pengobatan .

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien								P Value
	Kurang		Puas		Sangat Puas		Total		
	N	%	n	%	N	%	N	%	
Kurang	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	1%	0,000
Baik	0	0.0	21	95.5	1	4.5	22	22%	
Sangat Baik	1	1.3	34	44.2	42	54.5	77	77%	
Total	2	2.0	55	55.0	43	43.0	100	100%	

Sumber pengolahan data 2025

Hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan terkait dengan tingkat kepuasan pasien di bagian Pelayanan Pengobatan disajikan pada Tabel 3, yang didapatkan dari 100 responden. Dari data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa Ruang Pengobatan memberikan kualitas layanan yang sangat baik sebanyak 77

kasus (77%), layanan baik sebanyak 22 kasus (22%), dan layanan buruk sebanyak 1 kasus (1%). Data yang diperoleh dari uji statistik Person Chi-square menunjukkan nilai p sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa α kurang dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien di Ruang Pengobatan dapat diterima, dan hipotesis nol (H_0) dapat ditolak.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Ruang Pengobatan Berdasarkan tabel 1 Distribusi frekuensi variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa 77 responden (atau 77%) berada dalam kategori "sangat baik", sementara 1 responden (atau 1% dari total) berada dalam kategori "buruk". Mutu Pelayanan kesehatan didefinisikan oleh Peraturan Menteri No. 30 Tahun 2022 sebagai sejauh mana Pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan, kemajuan ilmu pengetahuan, serta hak dan tanggung jawab pasien, yang semuanya bertujuan untuk mencapai luaran kesehatan yang optimal. Ketika penyedia Pelayanan berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan dan persyaratan klien mereka serta memastikan bahwa Pelayanan mereka akurat, mereka

memberikan Pelayanan Berhubungan erat. Untuk berkembang dan mempertahankan preferensi klien, Hubungan Pelayanan harus dipertimbangkan dan dioptimalkan secara cermat (Asmawati dkk., 2020).

Indikator Hubungan Pelayanan Pengobatan meliputi: daya tanggap (kapasitas dan kemauan tenaga kesehatan untuk membantu pelanggan dan memenuhi harapan mereka), keandalan (penyediaan Pelayanan kesehatan yang akurat dan tepat waktu), jaminan (pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan yang dapat dipercaya), empati (peragaan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan), dan nyata (penyediaan fasilitas dan peralatan fisik yang memadai), sebagaimana dinyatakan oleh Mulyaapradana dkk. (2020).

" Hubungan Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh " (Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022) menemukan hasil yang serupa. Penilaian terhadap Hubungan Pelayanan adalah Baik. Tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh pasien rawat inap berhubungan dengan Pelayanan yang mereka terima. Penulis berpendapat bahwa instalasi Pengobatan rawat jalan menawarkan

peningkatan Hubungan Pelayanan yang nyata. Meskipun Pelayanan unit Pengobatan dianggap lambat sebelum penelitian, responden memiliki kesan yang sangat baik terhadap Hubungan Pelayanan setelah penelitian, yang menghasilkan skor kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini disebabkan oleh sistem Pengobatan yang telah mengalami perbaikan, seperti perubahan pada Pelayanan Pengobatan dan manajemen obat, yang telah meningkatkan dimensi responsivitas Hubungan Pelayanan. Kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan peningkatan Hubungan Pelayanan, demikian temuan tersebut. Komponen kunci dari manajemen Rumah Sakit yang efektif adalah memastikan kepuasan pasien di Rumah Sakit dengan Sistem Pengobatan Barunya.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Ruang Pengobatan Rumah, Berdasarkan Tabel 2. yang menampilkan distribusi frekuensi kepuasan pasien, 55 responden (atau 55% dari total) merasa puas, sementara 2 responden (2%) kurang puas. Berdasarkan kuesioner pasien, ditemukan bahwa tingkat kepuasan sesuai dengan harapan dan persepsi terhadap layanan yang diberikan, baik pengalaman aktual maupun hasil yang diperoleh. Pasien lebih cenderung Kembali menggunakan layanan setelah mendapatkan pengalaman positif.

Hubungan Antara Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pengobatan . Berdasarkan Tabel 3. analisis bivariat menunjukkan bahwa mutu layanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien bagian Pengobatan Bandar Lampung ($p = 0,000 < 0,05$), yang menunjukkan hubungan yang kuat antara keduanya. Mayoritas responden (77%) sangat puas dengan layanan yang mereka terima, sementara sebagian kecil (2%) merasa tidak puas.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiastuti dan dipublikasikan dalam Maila (2021), terdapat berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi: Hubungan produk atau Pelayanan, yang dapat diukur; kesesuaian dan Hubungan Pelayanan, yang dapat dirasakan ketika Pelayanan tersebut baik; faktor emosional, seperti kebanggaan dan kepuasan terhadap rumah sakit; harga yang lebih tinggi, yang dapat menyebabkan ekspektasi yang lebih tinggi di antara pasien; dan biaya yang diharapkan, yang tidak akan ditanggung pasien. Ketika mengevaluasi Hubungan Pelayanan fasilitas Pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan metrik penting yang perlu dipertimbangkan. Profitabilitas fasilitas berhubungan oleh jumlah kunjungan, yang selanjutnya berhubungan oleh kepuasan pelanggan. Menurut

Widodo, Sulisno, dkk. (2020) dan Suciati, dkk. (2023), kepuasan pelanggan berhubungan oleh sikap karyawan terhadap pelanggan. Hal ini karena kebutuhan dan tuntutan pelanggan akan Hubungan Pelayanan terus meningkat seiring waktu. Serupa dengan "Hubungan Pelayanan Pengobatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Pengobatan Rawat Jalan Rumah Sakit" (Suci Lestari, 2016), temuan penelitian ini mendukung kesimpulan serupa. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari instalasi Pengobatan di Rumah Islam Siti Khadijah Palembang, mayoritas pasien melaporkan kepuasan dengan Pelayanan yang mereka terima sebagai pasien rawat jalan.

Penulis berpendapat bahwa tingkat Pelayanan yang diberikan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien terhadap Instalasi Pengobatan Rawat Jalan. Pada tahun 2025, para peneliti menemukan bahwa pasien merasa puas dengan Hubungan Pelayanan yang mereka terima. Hal ini berbeda dengan hasil survei pra-tahun 2024 yang menunjukkan bahwa pasien masih tidak puas dengan waktu respons. Pergeseran ini merupakan hasil dari peningkatan responsivitas Hubungan Pelayanan yang didorong oleh reformasi Pelayanan ke Pengobatan dan

manajemen pengobatan dalam sistem pemberian obat.

Peneliti menyimpulkan bahwa Rumah Sakit, tidak mencapai tingkat kepuasan pasien yang memuaskan. Ketidakpuasan beberapa pasien masih berlanjut, dan inilah akibatnya. Perlu diingat bahwa Rumah Sakit harus memprioritaskan pengalaman pasien secara keseluruhan di samping Hubungan Pelayanan teknis.

Hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan terkait dengan tingkat kepuasan pasien di bagian Pelayanan Pengobatan disajikan pada Tabel 2, yang didapatkan dari 100 responden. Dari data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa Ruang Pengobatan memberikan kualitas layanan yang sangat baik sebanyak 77 kasus (77%), layanan baik sebanyak 22 kasus (22%), dan layanan buruk sebanyak 1 kasus (1%). Dapat disimpulkan bahwa pada unit Pengobatan Rawat Jalan, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, menurut penelitian tentang kualitas dan kepuasan layanan kesehatan (nilai $p = 0,000$).

Ada lima aspek Hubungan Pelayanan: kapasitas tenaga kesehatan untuk merespons, keandalan dalam memberikan Pelayanan yang tepat waktu dan akurat, jaminan pengetahuan dan kesopanan, yang

mencakup keramahan dan keamanan, empati dalam merawat dan melayani pasien, dan bukti fisik, yang mencakup penyediaan fasilitas dan peralatan fisik yang memadai. Menurut Gloriano dan Nugraha (2022), Kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahtamahan, dan kenyamanan merupakan beberapa dimensi yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Aspek-aspek kepuasan pasien sebagaimana dikutip dalam Mayantoko (2013). Kecepatan Pelayanan, keramahan, pengetahuan, penyajian, dan ketersediaan merupakan bagian dari dimensi-dimensi ini.

Karena Pelayanan berhubungan erat yang menghasilkan staf yang lebih ramah, komunikasi yang lebih jelas, dan lingkungan yang lebih nyaman, pasien yang puas cenderung merekomendasikan penyedia Pelayanan kesehatan mereka kepada orang lain (Aulia dkk., 2019).

Hubungan Pelayanan didefinisikan oleh Parasuraman (2013) sebagai tingkat kepuasan sempurna penyedia Pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, serta tingkat kesesuaian penyampaian Pelayanan dengan harapan tersebut. Oleh karena itu, perhatian yang cermat terhadap Hubungan Pelayanan sangatlah penting. Temuan penelitian ini tentang dampak Hubungan Pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan sejalan dengan temuan Saputra (2015). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel x dan y memang berinteraksi satu sama lain. Terdapat korelasi yang kuat antara variabel Hubungan Pelayanan dan kepuasan pelanggan di Unit Pengobatan Rumah Sakit yang didukung oleh penelitian peneliti sendiri. Dua pasien (atau 2% dari total) tidak puas, tetapi secara keseluruhan, penelitian menunjukkan Hubungan Pelayanan yang baik. Ketersediaan obat atau materi informasi kesehatan seperti brosur, leaflet, poster, dan sejenisnya dipersepsikan oleh responden sebagai aspek kepuasan pasien yang tidak tercakup secara memadai oleh instrumen penelitian. Aspek lain yang memengaruhi kepuasan pasien adalah tingkat formalitas yang tersedia, serta kenyamanan fasilitas tersebut. Salah satu hal yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kenyamanan pasien (Lupiyoadi, 2012).

Penulis berpendapat bahwa terdapat korelasi yang kuat antara Hubungan Pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Ketika pasien menerima perawatan berhubungan erat, mereka cenderung lebih puas dengan Pelayanan rumah sakit. Meskipun hal ini dapat membantu beberapa pasien, hal ini tidak akan menyelesaikan semua masalah mereka.

Meskipun mayoritas pasien puas dengan Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sebagian kecil tidak. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor: ekspektasi pasien yang berbeda; setiap pasien memiliki keunikan tersendiri, dengan keadaan, persyaratan, dan latar belakang yang berbeda pula (Iqbal, 2019).

Temuan dari studi yang mengkaji Hubungan Pelayanan Pengobatan dan kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara keduanya. Semakin bahagia pasien, semakin tinggi Hubungan nya. Namun, bukan berarti semua pasien akan puas dengan hasilnya. Kepuasan pasien bersifat subjektif dan berhubungan oleh ekspektasi dan pengalaman pribadi, terlepas dari apakah Rumah Sakit menawarkan Pelayanan yang baik dan memenuhi standar Pelayanan. Oleh karena itu, Rumah Sakit harus memprioritaskan pengalaman pasien secara keseluruhan di samping Hubungan Pelayanan teknis.

KESIMPULAN

Terkait survei kepuasan pasien rawat jalan, tujuh 77 (77%) responden memberikan penilaian sangat baik terhadap pelayanan, 22 (22%) Memberikan penilaian baik, sementara 1(1%) memberikan penilaian buruk.

Dari jumlah 100 Responden didapatkan 55 (55%) responden menyatakan puas 43 (43%) Responden Menyatakan Sangat Puas. Dalam hal kepuasan pasien, persentase responden terkecil (2%) menyatakan tidak puas.

Hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan terkait dengan tingkat kepuasan pasien di bagian Pelayanan Pengobatan disajikan pada Tabel 2, yang didapatkan dari 100 responden. Dari data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa Ruang Pengobatan. memberikan kualitas layanan yang sangat baik sebanyak 77 kasus (77%), layanan baik sebanyak 22 kasus (22%), dan layanan buruk sebanyak 1 kasus (1%). Ini Berarti Di Unit Pengobatan Rawat Jalan, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, menurut penelitian tentang kualitas dan kepuasan layanan kesehatan (nilai p value = 0,000).

KEPUSTAKAAN

- Ariyani,N.D & Eriska,I.I (2019) *Tinjauan Komplain Pasien Rawat alan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Customer Serviced di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. Infokes-politeknik Piksi Ganesha* (53(9)).
- Asmawati, R., Jonathan, L. R., & Siswa, T. A. Y. (2020). Analisis Hubungan Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online di Shopee (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi

- Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda). *Ekonomia*, 9(3),61–71
- Asmawati, R., Jonathan, L. R., & Siswa, T. A. Y. (2020). Analisis Hubungan Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online di Shopee (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda). *Ekonomia*, 9(3),61–71
- Astiria, A., Asterix, M., Setianto, B., & Dhamanti, I (2022) *Identifikasi Penyebab Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya, menggunakan metode Root Cause Analisis Identify the Cause Of Inpatients at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Analisis Method 2-6*
- Astuti, A & Andika, F (2018) *Analisa Faktor Kepuasan Pasien BPJS dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh. ejournal.Stikesgombang.ac.id*
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2018). Mengukur Kepuasan Pasien Rsi Siti Rahmah Padang Atas Hubungan Pelayanan Instalasi Pengobatan Dengan Metode IPA. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 18–27.
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2018). Mengukur Kepuasan Pasien Rsi Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Pengobatan Dengan Metode IPA. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 18–27.
- Endah, S., Marvia, E., Krisliani, Y. (2018). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Tunjung I Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok Tengah. Jurnal Stiker Mataram. Vol. 4 (No.1). 111-124.*
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Iqbal, M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Bireuen Medical Center Sebagai Tempat Rawat Inap. *Jurnal Kebangsaan*, 8(16), 35–45.
- KepMenkes RI No. 1204/Menkes/ SK/X2004 *Tentang Intensitas Penerangan, Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. Kourkouta, L., & Papathanasiou, I. 2014. Communication in Nursing Practice. Materia Socio Medica, 26 (1), 65. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>.*
- Lestari, S. (2017). *Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Pengobatan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.*
- Magdalena, G., Gultom, Berna D. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang NICU RSI*
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, Dan Response Time Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kediri : Strada Press.*
- Mayantoko, N. (2013). *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hoka-Hoka Bento Cabang Mall Karawang). Universitas Singaperbangsa Karawang.*
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). *Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). *Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38.
- Peraturan Menteri Kesehatan
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016

Tentang Standar Pelayanan
Pengobatan Di Rumah Sakit,
(2016)

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022).
*Hubungan Hubungan Pelayanan
Dengan Kepuasan Pasien Rawat
Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah
Sakit TK II Iskandar Muda Kota
Banda Aceh. Journal of Health and
Medical Science, 1(1), 153–161.*