

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara

The Relationship between Service Quality and Dental Clinic Patients Using the Importance Performance Analysis Method at Djafar Harun Hospital, Kolaka Utara Regency

Samsul¹, Asrul Sani², Ramadhan Tosepu^{3*}, Nani Yuniar⁴, Fikki Prasetya⁵, Adius Kusnan⁶¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Haluoleo, Kendari^{2,3,4,5,6}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo, Kendari*Korespondensi Penulis : ramadhan.tosepu@uho.ac.id

Abstrak

Latar Belakang: Untuk mendapatkan layanan medis berkualitas dari rumah sakit, anda harus memilih penyedia layanan medis yang tepat. Pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan secara rutin di semua rumah sakit. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan dan dapat digunakan dalam ukuran kepuasan pasien.

Tujuan: Untuk Mengetahui hubungan Kualitas layanan dengan Kepuasan Pasien

Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan dua desain penelitian dimana pertama menggunakan desain penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan kedua menggunakan desain *Cross Sectional Study*.

Hasil: Diketahui Pada hasil *Importance Performan Analisis* (IPA) terdapat 8 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu: 1) Tersedianya APAR (Alat Pemadam Kebakaran), 2) Petugas memberikan penjelasan kepada keluarga pasien sebelum dilakukan penanganan pasien, 3) Petugas (Dokter dan Perawat) datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu lama (Pelayanan dimulai Jam 8.00), 4) Kesiapan petugas Poli Gigi membantu dalam memberikan edukasi dalam perawatan kesehatan gigi, 5) Petugas Poli Gigi siap merujuk bila keadaan pasien darurat, 6) Petugas Poli Gigi mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menentukan penyakit gigi dengan baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, 7) Petugas Poli Gigi selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien, 8) Petugas Poli Gigi berusaha mengerti keinginan/kebutuhan pasien. dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan. Dan diketahui ada hubungan yang signifikan antara tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan: terdapat hubungan antara Kualitas layanan dengan Kepuasan Pasien serta terdapat delapan atribut yang perlu ditingkatkan

Kata Kunci: Kualitas Layanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible); Importance Performan Analisis (IPA); Kepuasan Pasien

Abstract

Background: To get quality medical services from hospitals, you must choose the right medical service provider. Patient satisfaction measurement should be carried out routinely in all hospitals. *Importance Performance Analysis* (IPA) is a method of measuring customer satisfaction and can be used to measure patient satisfaction.

Objective: is to determine the relationship between service quality and patient satisfaction

Methods: This type of research is quantitative using two research designs where the first uses a research design with the *Importance Performance Analysis* (IPA) method and the second uses a *Cross Sectional Study* design.

Results: showed that in the results of the *Importance Performance Analysis* (IPA) there were 8 attributes that needed to be improved, namely: 1) Availability of APAR (Fire Extinguishers), 2) Officers providing explanations to the patient's family before handling the patient, 3) Officers (Doctors and Nurses) come on time and don't make patients wait long (Service starts at 8.00 a.m.), 4) Dentistry officers are ready to assist in providing education in dental health care, 5) Dental clinic officers are ready to refer when a patient is in an emergency, 6) Dental poly staff have knowledge and the ability to determine dental disease properly so as to be able to answer patient questions convincingly, 7) Dental poly staff are always friendly when providing services to patients, 8) Dental poly staff try to understand the patient's wishes/needs. because the quality of service performance is not satisfactory. And it is known that there is a significant relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy with patient satisfaction.

Conclusion: is that there is a relationship between service quality and patient satisfaction and there are eight attributes that need to be improved

Keywords: Quality of Service (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible); Importance Performance Analysis (IPA); Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting. Sebagai penyedia layanan di masyarakat luas, rumah sakit perlu memberikan pelayanan prima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan medis merupakan langkah terpenting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien, mendorong pasien tersebut untuk kembali ke rumah sakit, dan meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat (1).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan dan dapat digunakan dalam ukuran kepuasan pasien metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pasien sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut pasien perlu ditingkatkan(2).

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama pelayanan medis khususnya di rumah sakit, sehingga peran dokter, paramedis dan tenaga kesehatan sangat tinggi dalam mencapai tujuan kepuasan pasien. Selain itu, fasilitas rumah sakit sangat mempengaruhi persepsi pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga aspek fasilitas rumah sakit juga harus diperhatikan untuk menunjang kinerja tersebut. Kualitas layanan penting bagi penyedia layanan kesehatan, karena pemasar yang menghargai kualitas layanan diberi bagian yang sama (3)

Berdasarkan laporan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara, jumlah kunjungan Bulan Maret berjumlah 2.021. Kunjungan pasien rawat jalan untuk khusus poli Gigi di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka utara dilaporkan 354 pasien. Pada tahun 2020 Kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara, jumlah kunjungan Bulan Maret berjumlah 1.982 pasien. Kunjungan pasien rawat jalan untuk khusus poli Gigi di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka utara dilaporkan 289 pasien (4,5).

Berdasarkan laporan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara Bulan Maret hingga Juni 2021, jumlah kunjungan Bulan Maret berjumlah 1.683, kunjungan Bulan April berjumlah 1.899, jumlah kunjungan Bulan Mei berjumlah 2,613, dan kunjungan Bulan Juni berjumlah 2.187. Kunjungan pasien rawat jalan untuk khusus poli Gigi di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka utara dilaporkan pada bulan Maret hingga Juni 2021, jumlah kunjungan Bulan Maret berjumlah 301, kunjungan Bulan April berjumlah 225, jumlah kunjungan Bulan Mei berjumlah 318, dan kunjungan Bulan Juni berjumlah 376 responden (6).

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 10 pasien rawat jalan di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara pada Bulan Juni 2021 dapat diketahui bahwa 50% pasien menyatakan keluhan waktu menunggu di poliklinik yang lama, 80% pasien menyatakan keluhan kecepatan pelayanan oleh petugas farmasi lambat, 50% pasien menyatakan keluhan terhadap jam kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, dan 50% pasien yang mengeluhkan mengenai kondisi parkir yang belum memadai dan teratur (6)

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Zaulaika (2020) Berdasarkan penilaian *Importance Performance Analysis* dapat disimpulkan bahwa semua dimensi *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* menunjukkan hasil memuaskan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Rumah Sakit Azra sudah baik dan perlu dipertahankan, Berdasarkan Hasil diagram kartesius terdapat 8 atribut yang termasuk kedalam kuadran B sehingga perlu dipertahankan karena memiliki *performance* tinggi, 6 atribut dalam kuadran C masih harus ditingkatkan pelayanannya karena masuk ke level *low importance* dan *low performance* artinya kenyataan pelayanan yang diterima masih dibawah harapan pasien. Dan terdapat 5 atribut masuk kedalam kuadran D merupakan posisi atribut yang memiliki *low importance*, *high performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut sesuai dan melebihi harapan pasien (7).

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan dua desain penelitian dimana pertama menggunakan desain penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan kedua menggunakan desain *Cross Sectional Study*, yakni melakukan pengumpulan, proses analisis, dan mendeskripsikan informasi dan data secara sistematis, dimana pengambilan data variabel dependen dan independen dilakukan secara Bersama sama (8). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari Sampai Maret tahun 2022, Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Populasi adalah keseluruhan kunjungan pasien Poli Gigi di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Tiga tahun terakhir yaitu 1620 pasien kunjungan pada poli gigi.

Sampel penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di Poli Gigi di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara pada saat penelitian dan bersedia menjadi responden dengan total sampel 320 orang. Metode pengambilan sampel adalah proporsional random sampling berdasarkan persamaan (9). Instrumen penelitian ini menggunakan Kuesioner yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan reabilitas instrumen sebagai syarat kelayakan untuk digunakan dalam penelitian. Analisis datanya dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain dan

kedua menggunakan desain *Cross Sectional Study* untuk melihat hubungan variable dependen dan variable independent.

HASIL

Dalam penelitian ini terdiri karakteristik responden diantaranya; Kelompok Umur, Pendidikan dan frekuensi berkunjung dapat diuraikan dalam bentuk tabel berikut yang disertakan dengan penjelasannya.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara

Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persentase (%)
< 30	28	8.75
30-40	167	52.19
41-50	114	35.63
>50	11	3.44
Total	320	100
Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SMA	254	79.38
Diploma	43	13.44
S1	23	7.19
S2	0	0.00
S3	0	0.00
Total	320	100
Jumlah Kunjungan	Jumlah (n)	Persentase (%)
3 kali	112	35.00
4 kali	98	30.63
5 Kali	110	34.38
> 5 kali	0	0.00
Total	320	100

Sumber : Data Primer

Tabel di atas, menunjukkan bahwa Responden kelompok umur terbanyak adalah umur 30-40 tahun yaitu 167 orang (52,19%) dan sedikit ditemukan pada kelompok umur > 50 tahun berjumlah 11 orang (3,44%). Pendidikan banyak ditemukan pada Pendidikan SMA yaitu 254 (79,38%) dan sedikit ditemukan pada Pendidikan Sarjana (S1) dengan jumlah 23 orang (7,19%) dan responden dengan pekerjaan terbanyak ditemukan pada pekerjaan Tani yaitu 109 (34,06%) dan sedikit ditemukan pada jenis pekerjaan PNS 32 (10,00%).

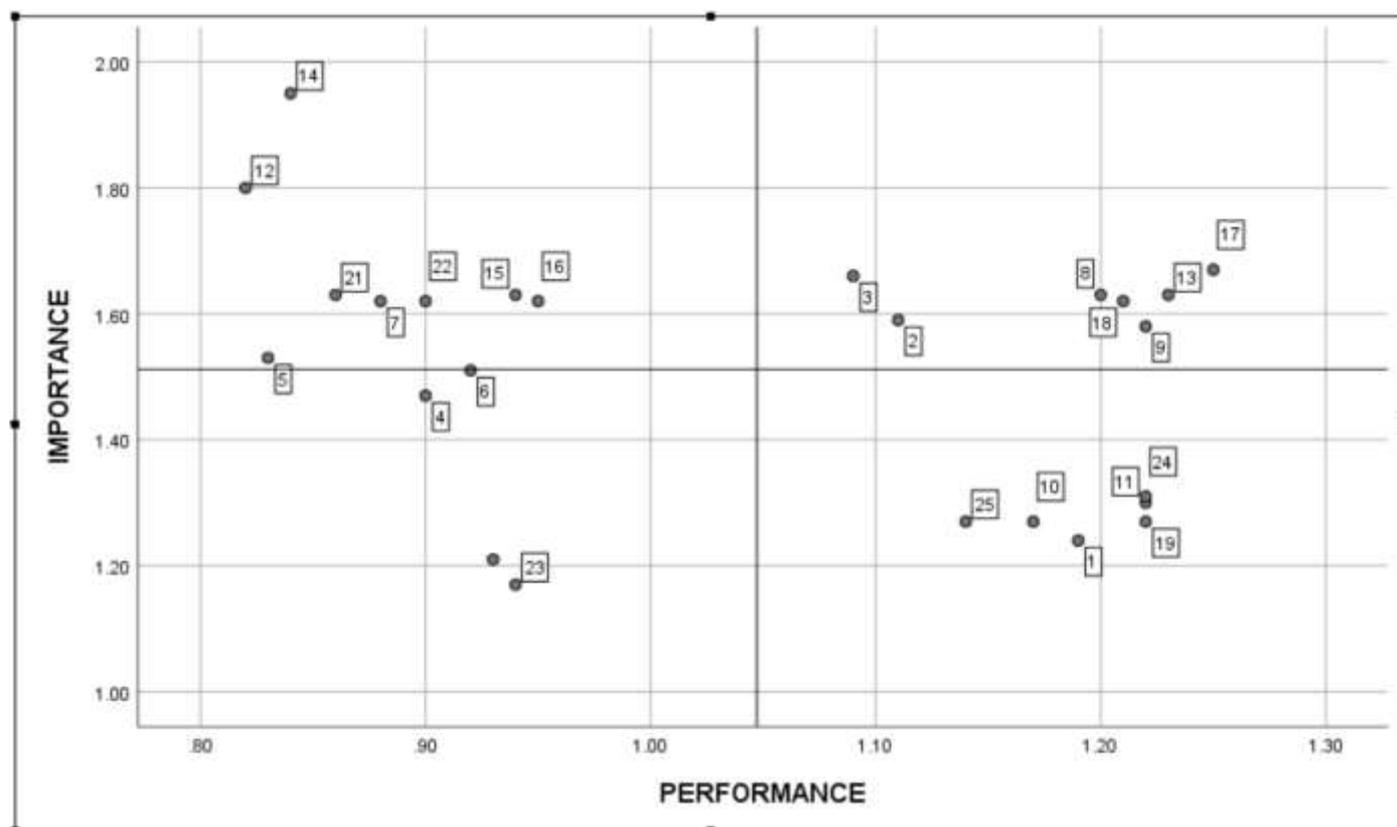
Tabel 2. Tabel Kesesuaian antara Tingkat Harapan dan Kinerja Importance Performance Analysis (IPA)

No Atribut	Xi	Yi	Tki	Kriteria Penilaian Keseluruhan	No Atribut	Xi	Yi	Tki	Kriteria Penilaian Keseluruhan
1	380	397	95.72	Sangat Baik	14	269	624	43.11	Kurang Baik
2	355	510	69.61	Baik	15	300	522	57.47	Cukup Baik
3	348	531	65.54	Baik	16	305	518	58.88	Cukup Baik
4	287	470	61.06	Cukup Baik	17	399	533	74.86	Baik
5	267	488	54.71	Cukup Baik	18	387	517	74.85	Baik
6	294	483	60.87	Cukup Baik	19	391	407	96.07	Sangat Baik
7	283	518	54.63	Cukup Baik	20	298	386	77.20	Baik
8	383	522	73.37	Baik	21	275	521	52.78	Cukup Baik
9	391	505	77.43	Baik	22	289	518	55.79	Cukup Baik
10	375	406	92.36	Sangat Baik	23	301	374	80.48	Sangat Baik
11	389	417	93.29	Sangat Baik	24	390	420	92.86	Sangat Baik
12	263	576	45.66	Kurang Baik	25	364	406	89.66	Sangat Baik

13	395	521	75.82	Baik	Total	8378	12090	69.30	Baik
----	-----	-----	-------	------	-------	------	-------	-------	------

Sumber : Data Primer Terolah

Diagram Kartesius



Gambar 1. Pemetaan Atribut dalam Diagram Kartesius

Dari table di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum Atribut dengan nilai rata-rata Baik, dimana atribut dengan kategori sesuai antara harapan dan kinerja atau tingkat kepentingan dan harapan dinilai Sangat Baik yaitu pada atribut No: 1,10,11, 19,23,24 dan atribut nomor 25. Atribut yang dinilai Baik yaitu atribut No: 2,3,8,9,13,17,18 dan 20. Atribut dengan kategori Cukup Baik yaitu nomor: 4,5,6,7,15,16,21 dan 22. Dan untuk atribut dengan nilai kurang baik terdapat pada nomor: 12 dan 14. Dari diagram di atas dapat dijelaskan sebagaiberikut:

Kuadran I: Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Pasien tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga RSUD Djafar Harun (Poli Gigi) harus meningkatkan kualitas pelayanannya. **Nomor Atribut: 5,7, 12, 14,15,16, 21, 22.**

Kuadran II: Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Pasien dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga RSUD Djafar Harun (Poli Gigi) harus mempertahankan kualitas pelayanannya. **Nomor Atribut: 2, 3,8, 9,13,17,18**

Kuadran III: Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh Pasien dan pelayanannya kurang memuaskan. **Nomor Atribut: 4,6,20,23**

Kuadran IV: Berlebihan (Possible Overkill)

Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh Pasien tetapi pelayanannya memuaskan. **Nomor Atribut: 1, 10,11,19,24,25**

Tabel 3. Hubungan Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara

Tangible	Kepuasan Pasien				Σ	%	X.Hitung	ϕ	X tabel
	Baik		Kurang						
	f	%	f	%					
Baik	203	78.08	57	21.92	260	100	75.875	0.495	3.841
Kurang	11	18.33	49	81.67	60	100			
Total	214	67	106	33	320	100			
Reliability	Kepuasan Pasien				Σ	%	X.Hitung	ϕ	X tabel
	Baik		Kurang						
	f	%	f	%					
Baik	180	86.12	29	13.88	209	100	98.294	0.561	3.841
Kurang	34	30.63	77	69.37	111	100			
Total	214	67	106	33	320	100			
Responsiveness	Kepuasan Pasien				Σ	%	X.Hitung	ϕ	X tabel
	Baik		Kurang						
	f	%	f	%					
Baik	203	71.23	82	28.77	285	100	20.529	0.264	3.841
Kurang	11	31.43	24	68.57	35	100			
Total	214	67	106	33	320	100			
Assurance	Kepuasan Pasien				Σ	%	X.Hitung	ϕ	X tabel
	Baik		Kurang						
	f	%	f	%					
Baik	179	86.06	29	13.94	208	100	96.259	0.555	3.841
Kurang	35	31.25	77	68.75	112	100			
Total	214	67	106	33	320	100			
Empaty	Kepuasan Pasien				Σ	%	X.Hitung	ϕ	X tabel
	Baik		Kurang						
	f	%	f	%					
Baik	186	86.51	29	13.49	215	100	111.369	0.597	3.841
Kurang	28	26.67	77	73.33	105	100			
Total	214	67	106	33	320	100			

Sumber: Data Primer Terolah

Diketahui dari Hasil uji *Chisquare* dan diperoleh nilai X_{Hitung} 75,875 dan serta nilai Phi 0.495 yang berarti memiliki hubungan yang sedang antara faktor Tangible dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji *Chisquare* dan diperoleh nilai X_{Hitung} 98.294 dan nilai Phi 0.561 yang berarti memiliki hubungan yang kuat antara Faktor Reliability dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji *Chisquare* dan diperoleh nilai X_{Hitung} 20,529 dan nilai Phi 0.264 yang berarti memiliki hubungan yang lemah antara Faktor Responsiveness dan Koordinasi dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji *Chisquare* dan diperoleh nilai X_{Hitung} 96,259 dan nilai Phi 0.555 yang berarti memiliki hubungan yang Sedang antara faktor Assurance dengan Kepuasan Pasien dan Hasil uji *Chisquare* dan diperoleh nilai X_{Hitung} 111.269 > dari 3.841 atau X_{tabel} serta nilai Phi 0.597 yang berarti memiliki hubungan yang Sedang.

PEMBAHASAN**Pengambilan Keputusan Hasil Importance Performance Analisis (IPA)****Kuadran 1 (Prioritas Utama)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Pasien tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Rumah Sakit (Poli Gigi RSUD Djafar Harun): 1) Tersedianya APAR (Alat Pemadam Kebakaran), 2) Petugas *Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara* memberikan penjelasan kepada keluarga pasien sebelum dilakukan penanganan pasien, 3) Petugas (Dokter dan Perawat) Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu lama (Pelayanan dimulai Jam 8.00), 4) Kesiapan petugas Poli Gigi

membantu dalam memberikan edukasi dalam perawatan kesehatan gigi, 5) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara siap merujuk bila keadaan pasien darurat, 6) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menentukan penyakit gigi dengan baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, 7) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien, 8) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara berusaha mengerti keinginan/kebutuhan pasien.

Kesimpulan:

RSUD Djafar Harun (Poli Gigi) memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

Sistem proteksi kebakaran aktif adalah sistem mekanisme proteksi terhadap berbagai alat, media dan bahan pemadam kebakaran. yang harus disediakan oleh pemilik atau pengelola gedung rumah sakit, dalam memelihara segala aspek fasilitas yang ada di lingkungan rumah sakit (10).

Jadi kalau dilihat dari kapasitas pasien sebuah rumah sakit, biasanya 20-30% dari populasi rumah sakit, dan sisanya adalah tim dokter dan perawat lalu pasien. Dan semua itu harus dilindungi dengan sistem proteksi alat pemadam api yang efektif selama berada di lingkungan rumah sakit.

Dengan aktifnya sistem proteksi pemadam kebakaran pada instalasi, harapan terciptanya rasa aman bagi seluruh pengguna gedung rumah sakit akan semakin besar. Baik dalam hal merawat pasien, pengunjung dan keluarga, bahkan dokter, perawat dan staf yang bertugas dapat menjadi kenyataan (10).

Di sisi lain kepuasan pasien juga adanya penyampaian informasi dari dokter atau perawat kepada pasien sebelum melakukan tindakan medis. Hal ini penting karena setiap pasien berhak mengetahui risiko dan manfaat dari prosedur medis yang akan dijalankannya. Pemberian informasi dan edukasi kepada pasien dan keluarganya dapat meningkatkan pengetahuan dan perilaku kesehatan untuk kesehatan yang optimal (11).

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

- 1) Tersedianya tempat cuci tangan bagi pasien dan petugas serta adanya prinsip steril bebas kuman masuk keruangan poli gigi
- 2) Tersedianya Alat pelindung diri bagi petugas dan pasien
- 3) Kemampuan petugas *Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara* dalam mendiagnosa penyakit pasien dengan menggunakan pemeriksaan lab sederhana
- 4) Pelayanan *Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara* dimulai dengan pemeriksaan tanda vital seperti tensi, nadi, pernafasan dan suhu
- 5) Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara yang cepat dan responship
- 6) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara mampu melakukan tindakan dengan meminimalisir rujukan
- 7) Terciptanya rasa aman dan nyaman di ruang poli gigi.

Kesimpulan:

Pasien sangat puas. RSUD Djafar Harun (Poli Gigi) harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme (12).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima.4 Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan *kesehatan*. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (13).

Kualitas layanan juga dapat terlihat dari jumlah kunjungan pasien yang berulang dengan menyatakan puas atas layanan yang dieberikan oleh petugas di rumah sakit terkait teknis pelayanan namun memiliki kelemahan yang perlu ditingkatkan yaitu pemerian informasi dan waktu pelayanan yang dinilai cukup singkat oleh pasien serta keterlambatan petugas datang atau tidak tepat waktu.

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

- 1) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara berpenampilan bersih dan rapi
- 2) Pelayanan *Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara* bagi pasien sesuai dengan yang dijanjikan yaitu tepat penanganan, peralatan dan obat lengkap tidak perlu beli di apotik luar
- 3) Rumah Sakit menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap, sehingga pasien poli gigi tidak perlu keluar rumah sakit untuk membeli dan menebus obat
- 4) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara memberikan layanan kepada pasien tanpa pilih-pilih penyakit atau tingkat kesulitan kerja

Kesimpulan:

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pasien dan pelayanannya kurang memuaskan.

Dari hasil analisis IPA pada kuadran empat terdapat empat poin yang dinilai kurang penting namun tetap dilaksanakan dan di adakan karenakan merupakan bagian dari prosedur pelayanan hal ini Nampak masyarakat hanya mengukur kepuasan dari teknis seperti pelayanan petugas saja namun sedikit mengabaikan dari beberapa atribut seperti kerapian dan juga beberapa SOP pelayanan yang masyarakat tidak menganggap itu bagian dari kepuasan layanan.

Penampilan merupakan salah satu bentuk citra diri yang terpancar dari seseorang, sekaligus sebagai sarana komunikasi antara satu orang dengan orang lainnya. Memiliki penampilan yang menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam pelayanan Kesehatan (14).

Pelayanan Prima di Rumah Sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan RS untuk memenuhi/bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman masa lalu terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, Informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji-janji dan faktor internal dari pengguna jasa yaitu dari pengguna jasa rumah sakit sendiri (15).

Kuadran 4 (Berlebihan)

- 1) Petugas menggunakan seragam Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan layanan
- 2) Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara selalu ada dokter saat pasien datang dan terlayani dengan baik
- 3) Adanya informasi dengan menelpon pasien jika ada informasi terkait jam layanan atau perubahan layanan karena jadwal dokter yang berubah ubah
- 4) Terciptanya rasa aman nyaman di ruang tunggu pasien
- 5) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara mendengarkan keluhan yang diderita pasien serta memberikan penanganan terhadap keluhan tersebut
- 6) Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien.

Kesimpulan:

Pasien sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Djafar Harun (Poli Gigi).

Dari hasil analisis IPA diketahui terdapat atribut yang memiliki kategori berlebihan, dalam artian adanya suatu kegiatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan melebihi dari ekspektasi pasien sehingga pasien merasa adanya kecanggungan seperti beberapa atribut yaitu seragam khusus petugas poli Gigi dan juga keramahan petugas yang membuat pasien menjadi segan.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat melakukan pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan pasien dengan apa yang diharapkannya. Berbagai kegiatan dan sarana prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan mutu rumah sakit menjadi penentu utama kepuasan pasien. Pasien akan memberikan evaluasi (reaksi emosional) terhadap kegiatan berbagai pelayanan kesehatan yang diterima serta sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan (16).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: Karakteristik pasien Penentu tingkat pasien atau konsumen berdasarkan karakteristik pasien yang merupakan karakteristik seseorang atau keunikan seseorang yang membedakan satu orang dengan orang lainnya. Ciri-ciri tersebut antara lain nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku, agama, pekerjaan, dan lain-lain. Sarana fisik berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, peralatan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi. Menjamin pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan diri perawat (17).

Kemudahan membangun komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan, perhatian pribadi dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Keandalan Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan kecepatan, akurasi, dan akurasi yang memuaskan (18)

Penelitian sebelumnya oleh Hartina tahun 2017 dengan judul Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Puskesmas Kartasura II menjelaskan Hasil penelitian yang berbeda menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap aspek kesembuhan dan aspek kesinambungan pelayanan telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien terhadap aspek kebersihan puskesmas, mendapat informasi yang menyeluruh dan memberi kesempatan bertanya belum sesuai dengan harapan pasien.

Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien

Faktor Tangible dalam penelitian ini memiliki hubungan dengan tingkat yang sedang terhadap Kepuasan Pasien. Dapat diasumsikan bahwa tangible atau tampilan fisik ada hubungan dengan korelasi positif terhadap kepuasan pasien poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka. Namun berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA), diketahui terdapat instrumen yang perlu di tingkatkan yaitu alat pemadam kebakaran yang dinyatakan perlu untuk di adakan sebagai upaya pencegahan keselamatan, namun secara umum dinilai baik termasuk ruang tunggu dan juga ruang pelayanannya.

Bukti fisik atau tangible dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan kepuasan atas pemberian pelayanan yang diberikan (19)

Sehubungan dengan memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat (20).

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai dimensi kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Menurut (21), kepuasan ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini terdapat hubungan yang kuat antara Faktor Reliability dengan Kepuasan Pasien, hal ini juga dapat di jelaskan bahwa RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara ialah Rumah Sakit dengan Tipe C dan merupakan satu – satunya rumah sakit di Kabupaten Kolaka Utara dengan demikian merupakan unsur terpenting yang wajib ditingkatkan baik kualitas SDM dan juga peningkatan fasilitas Kesehatan lainnya. Dari hasil statistic diketahui ada hubungan yang mana korelasi positif dengan keeratan hubungan yang kuat hal ini menandakan adanya SDM yang perlu dilakukan peningkatan baik SDM baik berbentuk formal atau non formal seperti pelatihan dan sejenisnya.

Dari hasil *Importance Performance analisis (IPA)* diketahui terdapat atribut yang perlu ditingkatkan yaitu meningkatkan Kesiapan petugas Poli Gigi membantu dalam memberikan edukasi dalam perawatan kesehatan gigi dan Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara diharapkan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menentukan penyakit gigi dengan baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.

Diketahui Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (22)

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya (23).

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (24).

Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari: 1) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya. 2) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif. 3) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya. 4) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan (22,25) Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimiliki diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja termasuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal (26).

Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini untuk variable dengan Faktor Responsiveness memiliki hubungan yang lemah terhadap Kepuasan Pasien, yang merupakan juga dapat di asumsikan bahwa Petugas RSUD Djafar Harun Khususnya pada poli gigi, sudah dinilai ramah namun berdasarkan tingkat kebutuhan dan harapan pasien disisi lain dengan melihat hasil uji Importance Performance Analysis (IPA) terdapat atribut yang perlu di tingkatkan yaitu Petugas (Dokter dan Perawat) Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu lama (Pelayanan dimulai Jam 8.00), perlunya peningkatan keramahan Petugas terhadap pasien saat memberikan pelayanan kepada pasien, dan Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara perlunya berusaha mengerti keinginan/kebutuhan pasien..

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini pula memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam satu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (27)

Kualitas pelayanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas pelayanan daya tanggap sebagai berikut: 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan, mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima. 2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan. 3)

Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan. 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi. 5) Membujuk orang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku (28).

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Variable factor kualitas layanan dengan Assurance memiliki hubungan Sedang dengan variable Kepuasan Pasien, diketahui dilapangan nampak respon petugas yang baik terhadap pasien yang juga terdapat kepuasan terhadap jaminan atau assurance pada pelayanan di poli gigi, dalam hal ini di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka khususnya pada Poli Gigi diketahui rata-rata pasien yang berkunjung dengan pekerjaan petani yang secara ekonomis memiliki finansial baik namun kesibukan dan perkembangan informasi lambat di akses seperti merasa belum dilayani karena waktu tunggu yang lama sementara petugas perlu menginput data pasien di system Rekam Medis dengan berbasis computer dan internet, permasalahan lainnya terdapat pada jaminan Kesehatan social atau BPJS Kesehatan yang mana masih banyak masyarakat tidak memiliki BPJS saat berobat dikarenakan pemahaman yang kurang serta waktu berurusan untuk mendapatkan BPJS dinilai berbelit-belit. Hasil uji *Importance*

Performance Analisis (IPA) diketahui terdapat atribut yang menyangkut jaminan namun sudah dilakukan oleh pihak rumah sakit dan cukup dipertahankan sebagai bentuk harapan dari pasien.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan (29)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani (30).

Mengukur kualitas pelayanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang tak terwujud. Pengukuran kualitas barang dapat dilakukan dengan relatif mudah karena karakteristik fisik barang dapat diukur dengan obyektif, sedangkan kualitas pelayanan jasa mengandung banyak karakteristik psikologis yang menyangkut persepsi pelanggan (31).

Jaminan merupakan bentuk kepercayaan bagi pasien yang mana jika merasa nyaman dan terjamin baik Kesehatan dan kualitas layanannya dapat memberikan efek positif bagi rumah sakit yang mana berpotensi jumlah kepercayaan masyarakat meningkat.

Hubungan Empaty dengan Kepuasan Pasien

Ada hubungan yang Sedang antara variable Empaty dengan kepuasan pasien. Dari hasil Importance Performance Analysis (IPA) terdapat atribut yang perlu di tingkatkan yaitu Petugas Poli Gigi RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara berusaha mengerti keinginan/kebutuhan pasien. Kebutuhan ini merupakan bentuk pemahaman baik pasien dan juga petugas rumah sakit dimana dapat diketahui bahwa adanya asumsi dan pemahaman yang berbeda setiap individu sehingga pelayanan akan dinyatakan berkualitas jika adanya saling memahami baik kepentingan hak dan kewajiban.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi/kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (32)

Setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Menurut Parasuraman dalam (19), suatu bentuk kualitas pelayanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu: 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting. 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan. 3) Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan. 4) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan. 5) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa RSUD Djafar Harun Perlu memberikan evaluasi kinerja setiap program di RS. Dalam hal ini yaitu mengevaluasi kebutuhan alat dan bahan, mengevaluasi kebutuhan petugas Kesehatan dan mengevaluasi kebutuhan pasien. Yang terutama yaitu memberikan pelatihan atau peningkatan Pendidikan bagi petugas Kesehatan di RS.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan: 1) Pada hasil Importance Performance Analisis (IPA) terdapat 8 atribut yang perlu ditingkatkan yaitu terdapat pada atribut nomor 5,7, 12, 14,15,16, 21 dan 22. dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan. 2) Terdapat hubungan yang sedang antara faktor Tangible dengan Kepuasan Pasien. 3) Terdapat hubungan yang kuat antara Faktor Reliability dengan Kepuasan Pasien. 4) Terdapat hubungan yang lemah antara Faktor Responsiveness dan Koordinasi dengan Kepuasan Pasien. 5) Terdapat hubungan yang Sedang antara faktor Assurance dengan Kepuasan Pasien. 6) Terdapat hubungan yang Sedang antara Empaty dengan Kepuasan Pasien.

SARAN

Untuk Pemerintah Daerah Provinsi disarankan para pemberi kebijakan baik tingkat provinsi maupun daerah lebih optimal lagi dengan melakukan monitoring dan evaluasi setiap layanan Kesehatan dan khususnya RS agar tetap memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan pasien dan masyarakat.

Untuk Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara perlunya memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait penringnya pola hidup sehat dan memastikan masyarakat memperoleh jaminan kesehatan.

Untuk RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara meningkatkan Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan unsur utama dalam perubahan system pada organisasi dengan demikian disarankan dalam perekrutan Sumber Daya Manusia diupayakan lebih kearah bidang keilmuan dan kebutuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pujawirawan C. PENTINGNYA PELAYANAN PUBLIK PRIMA DALAM TATA KELOLA BPJS KESEHATAN JAWA BARAT. *J Adm* [Internet]. 2019;2(1):10–38. Available from: file:///C:/PERPUSTAKAAN MENDELEY/Siswantara - 1907 - Jurnal Administratur.pdf
2. Umam RK, Hariastuti NP. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Semin Nas Sains dan Teknol Terap*. 2018;6:339–44.
3. Datta D, Karmakar S. How Social Empowerment Initiatives Could be Embedded into Economic Value Creation? The Social Entrepreneurship Case Study on Toto Café, Kolkata. *Int J Manag Rev*. 2018;8(4):253–253.
4. RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Profil RSU Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. 2020.
5. RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Profil RSU Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. 2019.
6. RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Profil RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Kabupaten Kolaka Utara; 2021.
7. Zulaika, Suhermi, Rivanto R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra tahun 2019. *J Teras Kesehat*. 2020;3(1):40–52.
8. Ramdhani A. (PDF) Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. https://www.researchgate.net/publication/313842407_Konsep_Umum_Pelaksanaan_Kebijakan_Publik. 2017;11:12.
9. Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta; 2016.
10. Nur Y, Hanifa M, Dhamanti I. Instrument for Measuring Patient Safety Culture. 2021;10(11):158–76.
11. Prahesti R, Putriningrum E. Pemberian Informasi dan Kelengkapan Pengisian Informed Consent Pada Pasien Sectio Caesarea Di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. *J Rekam Medis dan Inf Kesehat*. 2021;4(1):1–7.
12. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit 1018196/jmmr2016*. 2017;6(1):9–15.
13. Lely M, Suryati T. Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Bul Penelit Kesehat*. 2018;46(4):239–46.
14. Ansyori A. Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Rekam Medis*. 2019;7(2).
15. Asih EM, Hermawan D. Persepsi perawat terhadap upaya pelayanan prima di rumah sakit. *Holistik J Kesehat*. 2020;14(2):310–20.
16. Zulkifli. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. ABDUL RIVAI. *Chang Agent Manag J*. 2010;3(2):450–65.
17. Marmeam UTNSA. FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN

2017. *Jumantik*. 2018;3(2):16–27.
18. Samartzis L, Talias MA. Assessing and improving the quality in mental health services. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(1):1–31.
 19. Herni Justiana Astuti. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *J Media Ekon [Internet]*. 2019;7(1):1–20. Available from: <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
 20. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*, 6 9-15, Januari 2017 [Internet]. 2017;6(1):9–14. Available from: website: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs> DOI:
 21. Siswati S D. Quality of Health Services with BPJS Patient Satisfaction in Inpatient of General Hospital of Makassar City. 2017.
 22. Fahrepi R, Rate S, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Satisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City. *Promot J Kesehat Masy [Internet]*. 2019;9(0451):122–8. Available from: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/viewFile/589/482>
 23. Nurdin SU, Mahfudnurnajamuddin, Arman. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Dokter Praktik Perorangan (DPP) BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *J Manag Sci (JMAS)*. 2021;1(3):26–36.
 24. Toda H. KUALITAS PELAYANAN BAGI PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RSUD. PROF W. Z. JOHANNES KUPANG. *J Manag*. 2019;9(2):195–214.
 25. Susena KC. Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur. *EKOMBIS Rev J Ilm Ekon dan Bisnis*. 2017;2(1):29–45.
 26. Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, Mahfudnurnajamuddin. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola*. 2021;8(1):36–65.
 27. Khairina A, Nada J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *J Visioner Strateg*. 2020;9(1):1–5.
 28. Asnidar, Akbar, Nurjaya. PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO. *Movere J*. 2020;2(2):20–31.
 29. Suwito J. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU. *KINDAI*. 2018;14(112):255–62.
 30. Al-Damen R. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *Int J Bus Manag*. 2017;12(9):136.
 31. Pitoi CD, Tampi JRE, Punuindoong AY. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Adm Bisnis*. 2021;2(1):1–5.
 32. Widagdo H, Meirisa FM. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Musi Palembang. In: *Proceeding Annual National Conference for Economics and Economics Education Research*. 2018. p. 199–212.