

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM  
DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO**



**TANZILIA HAQI**

**NIM: 20201880023**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2024**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM  
DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO**



**TANZILIA HAQI**

**NIM: 20201880023**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2024**

**“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM  
DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk  
Memenuhi Kewajiban Prasyarat Kelulusan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Kedokteran

OLEH:

**TANZILIA HAQI**

**NIM 20201880023**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tanzilia Haqi  
NIM : 20201880023  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”** yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya .

Surabaya, 29 April 2024

Yang membuat pernyataan,



**TANZILIA HAQI**

**NIM. 20201880023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”** yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **TANZILIA HAQI (NIM 20201880023)**, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian seminar hasil pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 25 Juni 2024

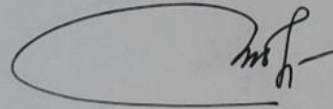
Menyetujui,

Pembimbing I



dr. Annisa Nurida, M.Kes  
NIP. 012.09.1.1982.18.265

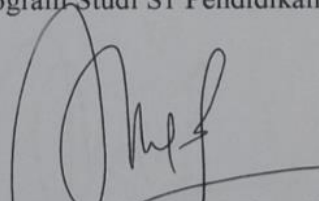
Pembimbing II



dr. Nur Mujaddidah Mochtar, M.Si  
NIP. 012.09.1.1986.14.151

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



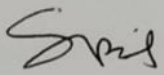
dr. Nurma Yuliyasari, M.Si  
NIP. 012.09.1.1989.14.148

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO" telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 14 Juni 2024 oleh mahasiswa atas nama **TANZILIA HAQI (20201880023)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### TIM PENGUJI

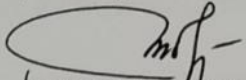
**Penguji Ketiga** : dr. Sri Widyaningsih, Sp. PK (K)

  
(.....)

**Pembimbing I** : dr. Annisa Nurida, M. Kes

  
(.....)

**Pembimbing II** : dr. Nur Mujaddidah Mochtar, M. Si

  
(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran



dr. H. M. Jusuf Wisnoro, Sp.P(K), FCCP, FISR

NIP. 012.09.3.016.3042

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayahnya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penyusun skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI SALAH SATU RUMAH SAKIT KABUPATEN SIDOARJO”** ini dapat terselesaikan dengan baik sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana S1 Pendidikan Dokter di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menyadari terdapat banyak rintangan yang harus dihadapi. Namun, pada akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat adanya bimbingan, dukungan, dan do'a dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan :

1. Dr. dr. Sukadiono, M. M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K) FCCP, FISR. Selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. dr. Annisa Nurida, M. Kes selaku dosen pembimbing 1, dr. Nur Mujaddidah Mochtar, M. Si selaku dosen pembimbing 2, dan dr. Sri Widyaningsih, Sp. PK selaku dosen penguji ketiga yang telah membimbing dari awal dilakukannya seminar proposal sampai dengan selesai.
5. dr. Nenny Triastuti, M. Si selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan, ilmu, serta waktunya kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi.
6. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si selaku koordinator skripsi dan Mutiara Ramadhan, S.KM selaku tim Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah membantu dan membimbing dalam proses penelitian.
7. Dr. H. Muhammad Hamdan, dr.,Sp.S (K) selaku Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, yang telah memberikan izin terkait pelaksanaan penelitian.
8. Bapak Surali, Ibu Indarti, dan Esa Nur Ramadhani selaku orang tua dan kakak dari penulis yang selalu memberikan support emosional, materi, dan senantiasa memanjatkan doa terbaik untuk penulis.
9. Aditya Dwi Putra Wibowo, Muhimmatul Aaliyah Rahmadina, Nadia Tazky Nur Izzatul Ulya, Iftitah Niza Apandi, Nilam Sari, Ani Yatul Jennah, Rufaidah Azzahroh Ali selaku sahabat yang senantiasa selalu memberi semangat, bantuan, dan dapat mendengarkan keluh kesah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
10. Teman-teman dari angkatan 2020 (Cardiologica) yang selalu solid dalam memberi semangat satu sama lain untuk dapat menyelesaikan tugas akhir.

11. Dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Pada penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari jika skripsi yang saat ini berhasil disusun adalah jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Harapan dari penulis adalah terdapat kritik dan saran dari pihak lain yang dapat disampaikan dengan tujuan untuk membangun kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lain yang membutuhkan.

Surabaya, 29 April 2024

Peneliti



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Skripsi .....	i
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi .....	iii
Persetujuan Pembimbing .....	iv
Pengesahan Penguji .....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.1 Pengertian Mutu .....	6
2.1.2 Pengertian Mutu Pelayanan .....	6
2.1.3 Mengukur Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan .	11
2.1.5 Syarat Pelayanan Kesehatan .....	11
2.1.6 Asal Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan .....	12

2.2	Kepuasan Pasien .....	12
2.2.1	Pengertian Kepuasan.....	12
2.2.2	Manfaat Mengukur Kepuasan.....	14
2.2.3	Alat-Alat Untuk Mengukur Kepuasan .....	14
2.3	Pelayanan Rawat Jalan.....	16
2.3.1	Pengertian Pelayanan Rawat Jalan.....	16
2.3.2	Jenis Pelayanan Rawat Jalan.....	16
2.3.3	Permasalahan Pelayanan Rawat Jalan .....	17
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
3.1	Kerangka Konseptual.....	19
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	20
3.3	Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB 4 METODELOGI PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
4.1	Rancangan Penelitian.....	23
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
4.2.1	Populasi.....	23
4.2.2	Sampel.....	23
4.2.3	Besar Sampel .....	24
4.2.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	25
4.3.1	Klasifikasi Variabel .....	25
4.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	25
4.4	Instrumen Penelitian .....	27
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
4.6	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data .....	28
4.6.1	Bagan Alur Penelitian .....	29
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	29
4.7.1	Pengolahan Data .....	29
4.7.2	Analisis Data.....	30

<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>32</b>
5.1 Karakteristik Sampel.....	32
5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	33
5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	33
5.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	34
5.2 Uji Validitas .....	35
5.2.1 Uji Validitas <i>Tangibles</i> .....	35
5.2.2 Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	36
5.2.3 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	36
5.2.4 Uji Validitas <i>Assurance</i> .....	37
5.2.5 Uji Validitas <i>Emphaty</i> .....	37
5.2.6 Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	38
5.3 Uji Reliabilitas .....	38
5.4 Analisis Kepuasan Pasien .....	39
5.5 Analisis Bivariat.....	40
<b>BAB 6 PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
6.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam.....	43
6.1.1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
6.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	43
6.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
6.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	45
6.2 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien .....	45
6.2.1 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Dimensi Mutu <i>Tangibles</i> .....	45
6.2.2 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Dimensi Mutu <i>Reliability</i> .....	46
6.2.3 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Dimensi Mutu <i>Responsiveness</i> .....	47

6.2.4 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Dimensi Mutu <i>Assurance</i> .....	48
6.2.5 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Dimensi Mutu <i>Emphaty</i> .....	49
6.2.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	50
<b>BAB 7 PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
7.1 Simpulan .....	52
7.2 Saran .....	53
Daftar Pustaka .....	55
Lampiran .....	59

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4. 1 Definisi Operasional .....	25
Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 5. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel 5. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tangibles .....	35
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Reliability .....	36
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Responsiveness .....	36
Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Assurance .....	37
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Emphaty .....	37
Tabel 5. 10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien .....	38
Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	39
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	39
Tabel 5. 13 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	40

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4. 1 Alur Penelitian .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Surat pernyataan Persetujuan Publikasi .....	66
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data .....	67
Lampiran 4. Surat Permohonan Etik.....	68
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian .....	69
Lampiran 6. Sertifikat Etik .....	70
Lampiran 7. Surat Bukti Selesai Penelitian .....	71
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas .....	74
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi Spearman .....	82

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmaliah, Gina. 2018. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Baros Kota Sukabumi.” *Jurnal.Stikesmi.ac.id* 1(1): 1–12. [https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview\\_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf](https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf).
- Bellina, Bella. 2018. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 3(4): 115–25.
- Budarma, Made, and Dewa Made Joni Ardana. 2022. “Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik RSUD Kabupaten Buleleng.” *Locus* 14(1): 1–16.
- Budiono, Nugrahadi Dwi Pasca, and Adbur Rivai. 2021. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Lansia.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2): 371–79.
- Cynthia silsilia tailaso. 2018. “PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN Mutu Pelayanan Kesehatan Adalah Pelayanan Yang Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Setiap Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan Sesuai Dengan Tingkat Kepuasan Yang Kesehatan Dapat Memenuhi Seluruh Harapan Pelanggan Melalui P.” *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado* 7: 1–10.
- Effendi, Kevin. 2020. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019.” *Excellent Midwifery Journal* 3(2): 82–90.
- Ibrahim, Hasbi, Munawir Amansyah, and Githa Nurfaridha Yahya. 2016. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pekerja Factory 2 PT. Maruki Internasional Indonesia Makassar Tahun 2016.” *Al-Sihah : Public Health Science Journal* 08(01): 60–68. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Al-Sihah/article/view/2082>.
- Kemenkes RI. 2020. “Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.” *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (3): 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>.
- Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2017. “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.” *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2(1): 140.
- Maulidah, Tsalisatul. 2019. *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsong II Kabupaten Kendal*. <https://lib.unnes.ac.id/36378/>.



- Mayasari, Okta Putri et al. “Di Wilayah Kerja Puskesmas Kenali Besar Kecamatan Alam Barajo.”
- Miska. 2018. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNHAS MAKASSAR.” (1): 430–39.
- Mustamu, R, F Y Rumlwang, and Y A Lesnussa. 2018. “Aplikasi Korelasi Spearman Untuk Menganalisis Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Gender (Studi Kasus : Dinas Perhubungan Kota Ambon).” *Al-Khwarizmi: Jurnal Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam* 3(1): 83–92.
- Pangestu, Achmad Yudha. 2013. “GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSU KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2013.” <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/26314>.
- Purwalarang, Rifdah Maisaroh. 2021. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Puskesmas.” *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Purwaningrum, Ratna. 2020. “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018.” *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan* 7(1): 357–67.
- Putri, Nia Riski, Guspianto Guspianto, and Hubaybah Hubaybah. 2022. “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022.” *Jurnal Kesmas Jambi* 6(2): 7–16.
- Riyadi, Reizky. 2015. “Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.” *Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uuniversitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta*: 13–17.  
[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/REIZKY\\_RIYADI-FDK.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/REIZKY_RIYADI-FDK.pdf).
- Rusmini, Hesti Kurniasih, and Anita Widiastuti. 2023. “PREVALENSI KEJADIAN PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM).” *Jurnal Keperawatan Silampari* 4(1): 88–100.
- Salsabila, Fatwa Annisa Cahya, Ceria Febiana, and Anita Putri Wijayanti. 2021. “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN MICROSOFT VISUAL STUDIO 2010 DI PUSKESMAS CIJAGRA LAMA KOTA BANDUNG.” *INFOKES* 14(1): 1–13.
- Sanaky, Musrifah Mardiani. 2021. “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah.” *Jurnal Simetrik* 11(1): 432–39.

- Saputra, Adisurya, and Nurlita Ariani. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru." *Borneo Nursing Journal* 1(1): 48–60. <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>.
- Sesrianty, Vera, Rizanda Machmud, and Fitra Yeni. 2019. "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan." *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)* 6(2): 116–26.
- Setyawati, widya agustin. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya Agustin Setyawati , Muhamad Rifa ' I; Cahyo Sasmito . Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang PENDAHULUAN Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Menjelaskan Bahwa." *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan* 10(2): 54. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>.
- Siti Sarah. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Karyawan Pt. Tanjung Timberindo Industri." *Skripsi*: 1–80.
- Songgigilan, Griffith, Wulanmas A. P. G. Frederik, and Josina Emelia Londa. 2021. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009." IX(7): 25–34.
- Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, and Andi Yusuf. 2021. "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2): 543–51.
- Wahyuni, Ayu. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018."
- Widia, Lidia. 2017. "Metode Pada Penelitian Ini Menggunakan Rancangan Analitik Dengan Pendekatan Cross Sectional Yaitu Suatu Penelitian Untuk Mempelajari Hubungan Antara Variabel Independen Dengan Variabel Dependen Dengan Pengukuran Sekali Dan Dalam Waktu Yang Manfaat Pemberi." 2(1): 40–46.