

Jurnal Penelitian Kesmasy	Vol. 2 No. 1	Edition: May - October 2019
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY</a>	
Received: 20 Oktober 2019	Revised: 22 Oktober 2019	Accepted: 22 Oktober 2019

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABANJAHE KABUPATEN KARO TAHUN 2019**

**Efrata, Rifai Siregar, Novrika Silalahi**

Institut Kesehatan Deli Husada Delitua

Email: [efrata123@gmail.com](mailto:efrata123@gmail.com)

### **ABSTRAC**

*The Relationship between Service Quality and Inpatient Satisfaction at Kabanjahe Hospital Kab. Karo in 2019. Thesis, Department of Public Health, Faculty of Public Health, Deli Husada Deli Tua Health Institute. (Supervised by Ns. Megawati Sinambela, S.Kep.,M.Kes)*

*Background: The hospital is a complete and complex health service center. Hospitals are very close to human life so that wherever they are located, hospitals are almost never empty. According to Article 1 of Law Number 14 of 2009, a hospital is a health service institution that provides complete individual health services that provide inpatient, outpatient and emergency services. This study aims to determine that there is a relationship between service quality and inpatient satisfaction. at Kabanjahe Hospital, Kab. Karo of 2019.*

*Methods: This type of research is using a quantitative research design, so the research uses a cross sectional approach, which is a study to study the dynamics of the correlation between the independent variable and the dependent variable by means of an observation approach or data collection at once (point time approach). .. The sampling technique is accidental sampling, which is done by taking cases or respondents who happen to exist or are available in a place according to the research context. Where the sample in this study were 80 people. Data collection techniques using questionnaire sheets and respondent observation sheets. The data analysis technique used Chi-Square.*

*Results: a significant relationship with the dependent variable, namely patient satisfaction, obtained by respondents who answered quite well as many as 54, the highest among all variables with  $p = 0.000$  and , it was stated that there was a significant relationship between the relationship between health service quality and patient satisfaction at Kabanjahe Hospital Kab. Karo of 2019.*

*Conclusion: This study means that there is a significant relationship between the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Kabanjahe Hospital Kab. Karo of 2019.*

**Keywords: Hospital, Health Services, Patient Satisfaction, and Inpatient**

## **1. PENDAHULUAN**

American Hospital Association (1974) sudah membuat definisi rumah sakit sebagai organisasi yang terorganisir dari tenaga medis profesional dan fasilitas medis permanen untuk penyediaan layanan medis, perawatan berkelanjutan, diagnosis dan pengobatan penyakit kepada pasien. Sedangkan Wolper dan Pena mendefinisikan rumah sakit sebagai tempat orang sakit mencari dan menerima perawatan medis serta tempat berlangsungnya pelatihan klinis bagi mahasiswa dibidang kesehatan.

Rumah sakit merupakan pusat kesehatan yang komprehensif. Dekat dengan aktivitas manusia, jadi di mana pun mereka berada, rumah sakit hampir tidak pernah kosong. Berdasarkan pasal 1 UU No. 1 tahun 2009, rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sehingga dapat dikatakan bahwa rumah sakit merupakan suatu pelayanan kesehatan dengan tindakan yang memadai dan lengkap. Saat ini, untuk menjamin keselamatan dan kesehatan pasien rumah sakit sudah dilengkapi sarana dan prasarana yang modern dan paripurna serta doctor yang berpengalaman (Hanya Fatima, 2019).

Berdasarkan Permenkes No.105/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan, menyatakan bahwa defenisi Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dan rawat jalan, singkatnya pelayanan kesehatan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnosis, terapi dan rehabilitasi bagi pasien yang menderita penyakit, cedera dan persalinan Fasilitas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan serta digunakan bagi tenaga kesehatan dan penelitian (Irsa22, 2016)

Pelayanan kesehatan adalah upaya pemerintah dan masyarakat di bidang kesehatan demi menaikkan, menjaga, serta memulihkan penduduk, termasuk pelayanan pencegahan, promotif, barak, dan rehabilitasi. Dalam artian yang lebih ringkas, tindakan tersebut dilakukan oleh fasilitas yang merawat pasien. Pelayanan rumah sakit dimulai dengan transaksi terapeutik antara dokter dan pasien. Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan rumah sakit, tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, radiologi, terapi okupasi, terapi fisik, laboratorium, ahli gizi, dan pekerja sosial mempunyai hubungan langsung dengan pasien. (Ray Pratama Siadari, 2014)

Kepuasan pasien adalah sesuatu yang sangat subjektif, tidak terukur, berubah-ubah dan ada

berbagai faktor yang mempengaruhi sejumlah dimensi kehidupan manusia. Subjektivisme dapat direduksi bahkan diobjektifkan ketika cukup banyak orang yang memiliki pendapat yang sama tentang sesuatu. Selain metode penelitian yang baik, instrumen penelitian yang valid digunakan untuk mencatat kepuasan pasien. (M. Fais Satrianegara, 2014)

Mengukur kepuasan pasien mutlak dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tersebut dilakukan guna mengetahui sebagus apa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, apakah dapat memenuhi harapan pasien atau tidak (Efendy R, 2013).

Berdasarkan hasil survey pertama yang dilakukan di RSUD Kabanjahe Kab. Karo atas kepuasan pasien di instalasi rawat inap pada tahun 2019, dimana RSUD Kabanjahe merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Karo dan bertanggung jawab atas terselenggaranya program kesehatan di Kecamatan Kabanjahe Kab.Karo memiliki tenaga kesehatan yaitu :

1	Januari	500
2	Februari	470
3	Maret	360
4	April	360
5	Mei	350
6	Juni	400
7	Juli	388
8	Agustus	405
9	September	367
Total		3.600
Rata-rata per bulan		400

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan sebuah penelitian analitik dengan berusaha mengkontraskan hipotesis dan menjelaskan suatu situasi dalam kaitannya dengan hubungan tanpa mengganggu variabel (Nazir, 2005). Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan cross sectional, dimana penelitian ini mengkaji dinamika hubungan variabel bebas dan variabel terikat dengan observasional atau pengumpulan data terhadap waktu (Titik fokus pada waktunya).

Random sampling digunakan untuk mengambil sampel atau responden (notoatmodjo, 2012). Dimana total keseluruhan sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang.

## 3. HASIL PENELITIAN

### 3. Analisis Univariate

Analisis menunjukkan hasil analisis terhadap distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti untuk mengetahui gambaran terhadap variabel yang di teliti di Di

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Kabanjahe dari Bulan Januari 2020 sampai bulan September 2020**

No	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap
----	-------	--------------------------

Klinik RSUD Kabanjahe Kab. Karo Tahun 2019.

**1. Karakteristik Responden**

Karakteristik yang melekat pada responden yang ditunjukkan dalam penelitian ini antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, frekuensi. Distribusi responden menurut karakteristik ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Pratama Bertha Tahun 2019**

Karakteristik Responden	F	%
<b>Umur</b>		
<20 Tahun	14	17.5 %
21-30 Tahun	20	25.0%
31-40 Tahun	11	13.8%
41-50 Tahun	13	16.3%
>51 Tahun	22	27.5%
Jumlah	80	100 %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	25	31.3 %
Perempuan	55	68.8 %
Jumlah	80	100 %
<b>Pendidikan</b>		
SD	10	12.5 %

SMP	16	20.0 %
SMA	48	60.0 %
Perguruan Tinggi	6	7.5 %
Jumlah	80	100%

<b>Pekerjaan</b>		
Pengawai Swasta	16	20.0 %
Karyawan Swasta	27	33.8 %
Wiraswasta	21	26.3 %
Ibu Rumah Tangga	16	20.0 %
Jumlah	80	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa berdasarkan karakteristik responden, dari 80 responden diketahui bahwa mayoritas responden berusia >51 tahun yaitu sebanyak 22 orang (27,5%), mayoritas responden jenis kelamin yaitu sebanyak 55 orang (68.8%) dan mayoritas pendidikan responden berada dalam kategori SMA yaitu sebanyak 48 orang (60.0%). Dan mayoritas responden pekerjaan yaitu Karyawan Swasta sebanyak 27 orang (33.8 %).

**3.2 Analisis Bivariat**

**A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Tangible ( berwujud)**

Tabel 4.6  
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tangibel (Berwujud) Dengan Kepuasan Pasien

No	Tangible	Kepuasan Pasien						Σ	P Value	
		Puas		Cukup		Kurang				
		N	%	N	%	N	%			
1	Baik	12	54.5%	5	10.9%	0	0%	17	21.2%	0,000
2	Cukup	10	45.5%	40	87.0%	4	33.3%	54	67.5%	

3	Kurang	0	0%	1	2.2%	8	66.7%	9	11.2%
Jumlah		22	100.0	46	100.0	12	100.0	80	100.0
Ju	2	1	4	1	1	8	1	kualitas pelayanan sudah cukup dari segi kepuasan pasien.	
ml	2	0	6	0	2	0	0	Setelah analisis chi-kuadrat kita memperoleh $p = 0,000$ and $t; = 0,05$ maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.	
ah	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.		
	0	0	0	0	0	0	0		

Dengan menggunakan Tabel 4.6 di atas, dapat ditentukan bahwa 17 orang (21,2%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi "tabel" dengan kepuasan pasien baik, bahkan 5

orang (67,5%) menyatakan cukup) dan yang menjawab paling sedikit adalah 9 orang (11,2%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa dimensi ini merupakan wilayah yang paling banyak dikatakan responden bahwa

**B. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien**

Tabel 4.7

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien

No	Reliability	Kepuasan Pasien						$\Sigma$	P Value	
		Puas		Cukup		Kurang				
		N	%	N	%	N	%			
1	Baik	20	90.9%	2	4.3%	0	0%	22	27.5%	0,000
2	Cukup	2	9.1%	41	89.1%	3	25.0%	46	57.5%	
3	Kurang	0	0%	3	6.5%	9	75.0%	12	15.0%	
Jumlah		22	100.0	46	100.0	12	100.0	80	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dinyatakan bahwa 22 orang (27,5%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keandalan dengan kepuasan pasien baik, yaitu

6 orang (57,5%) ) menyatakan cukup) dan yang menyatakan kurang menegaskan ada 12 orang (15,0%), maka dari

data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden menyatakan lebih dari kualitas pelayanan dalam hal kepuasan pasien sudah cukup.

Setelah analisis chi-kuadrat kita memperoleh  $p = 0,000$  and  $t; = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.

**dimensi Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien**

**C. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan**

Tabel 4.8

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien

No	Responsiveness	Kepuasan Pasien						Σ	P Value	
		Puas		Cukup		Kurang				
		N	%	N	%	N	%			
1	Baik	13	59.1%	5	10.9%	0	0%	18	22.5%	0,000
2	Cukup	9	40.9%	38	82.6%	4	33.3%	51	63.8%	
3	Kurang	0	0%	3	6.5%	8	66.7%	11	13.8%	
Jumlah		22	100.0	46	100.0	12	100.0	80	100.0	

Dengan menggunakan Tabel 4.8 di atas, dapat ditentukan bahwa 18 orang (22,5%) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kemampuan bereaksi dengan kepuasan pasien baik, bahkan 51 orang (63,8%) menyatakan cukup) dan 11 orang, paling sedikit disurvei (13,8%), sehingga dari data ini dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini, mereka yang disurvei dengan informasi lebih menilai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup.

Setelah analisis chi-kuadrat kita memperoleh  $p=0,000 < \alpha=0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.

**D. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien.**

Tabel 4.9

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) Dengan kepuasan pasien

No	Assurance	Kepuasan Pasien			Σ	P Value
		Puas	Cukup	Kurang		

		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Baik	19	86.4%	4	8.7%	0	0%	23	28.8%	0,000
2	Cukup	3	13.6%	41	89.1%	5	41.7%	49	61.2%	
3	Kurang	0	0%	1	2.2%	7	58.3%	8	10.0%	
Jumlah		22	100.0	46	100.0	12	100.0	80	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa 23 orang (28,8%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien baik, bahkan

9 orang (61,2%) menyatakan cukup) dan yang menjawab paling sedikit adalah 8 orang (10,0%), maka berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden adalah yang paling banyak menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup untuk kepuasan pasien.

Setelah analisis chi-kuadrat kita memperoleh  $p = 0,000$  and  $t; = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.

**E. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Empathy (empati) dengan kepuasan pasien**

Tabel 4.10

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien

No	Empathy	Kepuasan Pasien						$\Sigma$	P Value	
		Puas		Cukup		Kurang				
		N	%	N	%	N	%			N
1	Baik	12	54.5%	5	10.9%	0	0%	17	21.2%	0,000
2	Cukup	10	45.5%	40	87.0%	4	33.3%	49	67.5%	
3	Kurang	0	0%	1	2.2%	8	66.7%	9	11.2%	
Jumlah		22	100.0	46	100.0	12	100.0	80	100.0	

Dengan menggunakan Tabel 4.10 di atas dapat dinyatakan bahwa 17 orang (21,2%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati dengan kepuasan pasien

baik, bahkan 49 orang (67,5%) menyatakan cukup dan 9 orang menjawab kurang ( 11,2%), sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi ini responden dengan tanggapan

terbanyak menilai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup.

Setelah analisis chi-kuadrat kita memperoleh  $p = 0,000$  and  $t; = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **A. Analisis Bivariat**

Menurut hasil uji yang dilaksanakan terhadap 80 responden di RS Kabanjahe, Kab. Pada tahun 2019, 54 orang (67,5%) menyatakan merasa nyaman dengan kualitas layanan yang ada berdasarkan dimensi tangible (bukti langsung) dengan tingkat cukup. Dengan hasil analisis data menggunakan chi square,  $p = 0,000$  and  $t; = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Kabanjahe Kab. Konsultasikan sejak 2019.

Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan sebagai fungsi dari dimensi keandalan dan kepuasan pasien cukup diungkapkan oleh 46 (57,5%) responden, sehingga dapat ditentukan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau karena ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi keandalan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian Dewi et al.

(2013) bahwa dimensi reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan hasil uji korelasi antara keduanya sebesar 0,881, yang menjadikan hubungan keduanya kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi reliabilitas dan kepuasan pasien sebesar 77,6% yang berarti 77,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi reliabilitas (Immas, Saryadi dan Dewi, 2013).

Sementara itu, 51 (63,8%) orang menemukan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kapasitas respon dan kepuasan pasien yang menyatakan cukup. Dengan mana pandlt; Dapat ditentukan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari kapasitas respon dan kepuasan pasien. Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, Andi Alim: Hubungan antara kualitas perawatan Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang disurvei memiliki empati yang tulus dari staf medis. Hal ini berbeda dengan penelitian Agung Dwi Saputro, Ibnu Mardiyoko, Anisa Catur Wijayanti (2015) berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan tergantung BPJS di RS Bethesda Yogyakarta menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa "Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS

Bethesda Yogyakarta (p-value = 0,0001) (Saputro, Mardiyoko dan Wijayanti, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pada pasien rawat jalan (p-value dan andlt; 0,05). Hubungan antara daya tanggap dengan kualitas pelayanan medis di RSUD Kota Makassar terdapat 18 (21,4%) responden yang memilih tidak buruk dan tidak buruk. Hal ini dikarenakan agen/agen tidak memberikan informasi kepada pasien tentang prosedur administrasi, sehingga mengurangi feedback pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Makassar. Namun ada juga pasien yang merasakan respon yang baik tetapi tidak puas karena hal ini disebabkan oleh persepsi sebagian pasien bahwa mereka tidak puas dengan kemampuan caregiver dalam menanggapi keluhan dan tuntutan caregiver pekerja. tidak puas karena tidak memberikan penjelasan/informasi yang jelas tentang tindakan yang akan dilakukan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian Arthur Lawalata, J.M.L. Umboh, Starry Rampengan (2016) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon mendapatkan hasil penelitian dari mayoritas responden yaitu 34 orang (53,1%) juga puas 5 responden ( 7,8%) merasa tidak puas. Hampir sebanyak 22 orang (3,4%) tidak puas dengan kualitas tanggapan

yang kurang baik, bahkan 3 orang (4,7%) merasa puas. Hasil kualitas pelayanan kesehatan terkait keselamatan (assurance) dengan kepuasan pasien dilaporkan 49(61,2%) menyatakan memadai dan dimana dengan Pandlt;

Dapat dipastikan Ho ditolak dan Ha diterima, atau ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dalam hal jaminan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, serta penelitian sebelumnya pada variabel pertama dan kedua oleh Jinkyung Kim, Woosok Han, Journal of Hospital Health Management. NS. Soetomo Vol.5 No. 2 Oktober 2019: 165 181175 (2012) menunjukkan bahwa variabel asuransi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Kim dan Han, 2012).

Dan terakhir, hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan empati (empathy) dan kepuasan pasien tampak cukup jelas pada data 54 (67,5%) menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan medis. dengan dimensi empati (empathy) dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono (2017) berjudul Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, Poliklinik Umum Rawat Jalan untuk Pendaftaran Rawat Jalan, menemukan bahwa sebagian besar pasien menganggap staf ramah dan sopan, selalu

menanyakan kebutuhan pasien saat memberikan pelayanan di pusat pendaftaran rawat jalan RS Kretek Bantul Yogyakarta (Kuntoro dan Istiono), 2018).

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 variabel bebas yang ada terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien 5 responden Kabupaten menjawab cukup.

### B. Saran

1. Bagi Puskesmas Rumah Sakit Kabanjahe, Kab. Karo, melakukan survei berkala terhadap kualitas pelayanan medis dan kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis.
2. Bagi institusi pendidikan, penelitian ini dapat mencerminkan referensi ilmiah yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito, Wiku, 2009. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta

Anggi Reny Sudiby, 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi IBI*. Jembetr : repository.unej.ac.id

Arikunto, Suharisimi, 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Bid. Diah, 2012. *Syarat pokok pelayanan kesehatan*. semarang : [jurnalbidandiah.blogspot.com](http://jurnalbidandiah.blogspot.com)

Community Health, 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality Assurance)*. puskesmasbatuputihberau.wordpress.com

Djoko, Wijono, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya

Feby, dkk, 2019. *Makalah Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Pdf.

Irsa22, 2016. *Pengertian dan Fungsi Sosial Rumah Sakit*. irsa22.blogspot.com

Undang-undang RI No 36 tahun 2014. *Tentang Tenaga kesehatan*. Jakarta: Presiden RI Kenal Pengetahuan, 2015. *Pengertian Kepuasan*.

M. Fais Satrianegara, 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan.

Muchlisin Riadi, 2016. *Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Jakarta: kajianpustaka.com

Notoatmodjo, soekidjo, 2012. *Metodologi Penelitian*

*Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nur Fatimah, 2019. *Rumah Sakit, Sejarah, Syarat, Tujuan dan Fungsinya Menurut UU*. pelayananpublik.id

Pakdosen, 2020. *Pelayanan Kesehatan: Pengertian Menurut Para Ahli, Jenis dan Tujuan*.

Repository, 2017. *File: BAB II. Tentang Pengertian kepuasan.Pdf*. repository.bsi.ac.id

Seputar pengetahuan, 2015. 6 *Pengertian Kesehatan Menurut Para Ahli (Pembahasan Lengkap)*.

Suska, 2015. *File: BAB III. Tentang Pelayanan Pdf*. repository.uin-suska.ac.id

Tjandra Yoga, 2016. *Tiga Aspek Penilaian Mutu Pelayanan Manajemen Administrasi rumah sakit*. Divisi Mutu PKMK FK UGM