

FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2018

Factors Affecting Patient Satisfaction Of Hospitals In General Hospital Regions Dr. Zubir Mahmud District Aceh Timur Year 2018

Marmeam¹, Tri Niswati Utami², Asyiah Simanjourang³

¹Mahasiswa Program S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan,

²Dosen Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

³Dosen Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan respon yang ditunjukkan oleh pasien dengan membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dikarenakan masih kurangnya kualitas pelayanan baik di semua poliklinik karena jam masuk dokter ke ruang poliklinik yang tidak sesuai waktunya, jumlah kursi lebih sedikit dibandingkan pasien yang antri, dan lamanya waktu ambil obat pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode survey analitik dengan rancangan survei *cross sectional*, penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Bulan April 2018. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD dr Zubir Mahmud pada bulan September 2017 sebanyak 3900 jiwa dengan jumlah sampel 100 orang responden. Hasil uji bivariat menunjukkan ada hubungan bukti fisik, keandalan, ketanggapan dan jaminan pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Uji multivariat didapati ada pengaruh bukti fisik $p = 0.021$, Keandalan $p = 0.025$, dan Ketanggapan $p = 0.023$ dengan nilai signifikansi $< 0,005$ dan variabel yang tidak berhubungan adalah variabel jaminan pelayanan dan empati. Variabel yang paling berpengaruh adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan. Disarankan bagi yang berobat baik yang rawat jalan maupun rawat inap mau bekerjasama untuk menjaga fasilitas sarana dan prasarana yang ada.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan Pelayanan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*)

ABSTRACT

Factors Affecting Patient Satisfaction Of Hospitals In General Hospital Regions Dr. Zubir Mahmud District Aceh Timur Year 2018

*Patient satisfaction is the response shown by the patient by comparing the perceived performance with expectation. Reduced number of outpatient visits at Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud due to the lack of good quality of service in all polyclinic due to unacceptable timetable of doctors, the waiting room, the length of patient taking. This study aims to analyze Factors Affecting Satisfaction of Outpatient Patients RSUD dr. Zubir Mahmud Year 2018. This study used analytical survey method with cross sectional survey design, this research was conducted from October 2017 until April 2018. The population in this study were all outpatients who visited the hospitals dr Zubir Mahmud in September 2017 as much as 3900 people with sample size 100 respondents. The results bivariat test show there is a relationship of physical evidence (*tangible*), *reliability*, *responsiveness* and *assurance* of Patient Satisfaction. Multivariate test was found to have effect of physical evidence (*tangible*) $p = 0.021$, *reliability* $p = 0.025$, and *responsiveness* $p = 0.023$ with significance value $< 0,005$ and unrelated variable is *assurance* service variable and *emphaty*. Conclusion The most influential variable is physical evidence (*tangible*), *reliability*, *responsiveness*. Suggestions for seek outpatient and inpatient care will cooperate to maintain the facilities and infrastructure facilities in hospitals.*

Keywords : *Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

Alamat Korespondensi :

Marmeam : Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107 Helvetia Medan Indonesia 20124. Hp. 082272304500. Email: marmeamsianturi@gmail.com

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan persaingan bebas, diperlukan peningkatan mutu dalam segala bidang, salah satunya melalui akreditasi Rumah Sakit menuju kualitas pelayanan Internasional. Dalam hal ini Kementerian Kesehatan RI khususnya Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan memilih dan menetapkan sistem akreditasi yang mengacu pada standar *Joint Commission International (JCI)* yang setelah diidentifikasi, diperoleh standar yang paling relevan terkait dengan mutu pelayanan Rumah Sakit yaitu *Internasional Patient Safety Goals* (sasaran internasional keselamatan pasien) rumah sakit.¹

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan amanat Pasal 16 Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pasal 19 menetapkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau.³ Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.²

Perkembangan industri jasa seperti Rumah Sakit mengalami perubahan sejalan dengan tuntutan pasar dan kebutuhan pelanggan. Rumah Sakit pada awalnya lebih menitik beratkan pada fungsi pemberian jasa pengobatan yang lebih mementingkan produktivitas penanganan jumlah pasien. Kini orientasi

tuntutan penciptaan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi hal utama. Aspek kualitas lebih mementingkan kepuasan pelanggan dan pendapatan (*customer utility*). Kualitas sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.⁴

Penyedia jasa rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui usaha memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pasien serta kebutuhan mereka. Ikatan seperti ini hanya akan tumbuh jika rumah sakit berhasil menyediakan pelayanan kesehatan dengan kualitas prima.⁵

Kualitas dalam pelayanan adalah salah satu hal yang dicari oleh setiap pelanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Pelayanan kesehatan prima merupakan elemen utama rumah sakit dan unit-unit kesehatan pada saat ini. Karena itu, sistem manajerial lembaga kesehatan, perlu banyak pembenahan agar mampu bersaing. Bila elemen tersebut sengaja diabaikan bahkan dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama penyedia jasa bersangkutan akan kehilangan banyak pasien lama dan dijauhi oleh calon pasien.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pasien. Pasien akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pasien dan memberikan pelayanan spesifik yang lebih baik. Hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan pasien dalam mempertahankan eksistensi rumah sakit. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan dinyatakan oleh *Zeithaml dan Parasuraman (2005)* melalui model SERVQUAL, di mana terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan pelayanan), *empathy* (memahami harapan pasien), dan *tangibles* (faktor fisik yang dirasakan pasien). Kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya rumah sakit meraih sukses yang berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat.⁶

Rumah Sakit sebagai pusat layanan medis, memiliki dan menyediakan berbagai layanan terhadap pasien, antara lain fasilitas rawat inap, rawat jalan, laboratorium dan farmasi. Dalam rangka penjaminan mutu pelayanan Rumah Sakit, Pemerintah menetapkan standar pelayanan minimal yang wajib dipenuhi rumah sakit sebagai dasar penjaminan mutu pelayanan. Hingga kini, Pemerintah telah menetapkan bentuk standar layanan pada rumah sakit yaitu standar pelayanan minimal rumah sakit melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dan standar pelayanan kefarmasian melalui Peraturan menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016.

Dalam mengkaji kepuasan pasien, *Linder Pelz (2002)* menyatakan terdapat sepuluh aspek yang perlu dikaji, yaitu: keterjangkauan (*accessibility*), ketersediaan sumber daya (*availability of resources*), kontinuitas pelayanan (*service continuity*), efektivitas hasil pelayanan (*efficacy*), keuangan (*finance*), kemanusiaan (*humanity*), ketersediaan informasi (*information gathering*), pemberian informasi (*information delivering*) serta kualitas dan kompetensi petugas (*quality or competence*).⁸

Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan pada fasilitas dengan pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien. Jika pelayanan berhasil memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas, sebaliknya pasien akan merasa kecewa jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang

beragam. Dimensi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan kesehatan, semisal hanya layanan rawat inap, rawat jalan, atau sebatas layanan farmasi, dengan ruang lingkup dokter, perawat atau tenaga medis lain.⁷

RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur adalah salah satu RS milik Pemkab Aceh Timur yang berwujud RSUD, dinaungi oleh Pemda Kabupaten Aceh dan tercantum kedalam Rumah Sakit Kelas C. RS ini telah terdaftar sejak 05/05/2008 dengan Nomor Surat Izin 430/Menkes/SK/V/2008 dan Tanggal Surat Izin HK.07.06/III/760/08 dari KEMENKES. RSUD ini bertempat di Jl. Medan-Banda Aceh Km.372 Kabupaten Aceh Timur, Aceh Timur, Indonesia.

Rumah Sakit dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur merupakan salah satu rumah sakit daerah di Kabupaten Aceh Timur yang telah berdiri cukup lama. Dianalogikan Rumah Sakit dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur telah dikenal luas oleh masyarakat. Salah satu indikator yang dapat dipakai untuk melihat sejauh mana jumlah pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.³³ Penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum pernah dilakukan sebelumnya.

Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan

penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2018. Dimana terdapat penderita DM yang paling banyak dengan jumlah 628 orang pada tahun 2016 di Puskesmas Kota Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur pada bulan September 2017 sebanyak 3900 jiwa tahun 2017 yang berjumlah 19.174 orang. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur pada bulan September 2017 sebanyak 3900 jiwa. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus penentuan sampel untuk penelitian survei. Desain penelitian yang digunakan adalah *survei analitik* adalah penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yaitu untuk mengetahui faktor berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.²⁷

Adapun metode analisis data adalah Analisa univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk table

distribusi frekuensi. Analisis dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terkait (*dependent variabel*). Untuk membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat di gunakan analisis *Chi-square*, pada batas kemaknaan perhitungan statistik p value (0,05). Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai $p < p$ value (0,05) maka dikatakan (H_0) ditolak, artinya kedua variabel secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan. Kemudian untuk menjelaskan adanya asosiasi (hubungan) antara variabel terikat dengan variabel bebas digunakan analisis tabulasi silang. Analisis multivariat, digunakan untuk mengetahui pengaruh paparan secara bersama-sama dari beberapa faktor yang kemungkinan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Uji statistik yang digunakan adalah *logistic regression* untuk memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapatkan nilai Odds ratio yang telah di sesuaikan serta menggunakan persamaan regresi logistik yaitu : prosedur yang dilakukan terhadap uji regresi logistik, apabila masing-masing variabel bebas dengan hasil menunjukkan nilai $p < 0,25$ maka variabel tersebut dapat dilanjutkan dalam model multivariat. Analisis multivariat dilakukan untuk mendapatkan model yang terbaik. Semua variabel kandidat dimasukkan bersama-sama untuk dipertimbangkan menjadi model dengan hasil menunjukkan nilai p ($p < 0,05$). Variabel terpilih dimasukkan ke dalam model dan nilai p yang tidak signifikan dikeluarkan dari model, berurutan dari nilai p tertinggi.

HASIL

Karakteristik dalam penelitian ini adalah keseluruhan data informasi responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin dan pendidikan . Hasil penelitian disajikan dalam tabel distribusi frekuensi yang telah dikategorikan pada setiap karakteristik. Hasil distribusi frekuensi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan RSUD dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Karakteristik Responden	f	%
1	Umur (Tahun)		
	a. 16-55	72	72
	b. 56-70	21	21
	c. >70	7	7
	Jumlah	100	100
2	Pendidikan		
	a. SD	23	23
	b. SMP	22	22
	c. SMA/MAN	49	49
	d. DIII	2	2
	e. Sarjana	4	4
	Jumlah	100	100
3	Jenis Kelamin		
	a. Laki-Laki	54	54.0
	b. Perempuan	46	46.0
	Jumlah	100	100

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, hasil penelitian terhadap 100 responden di Rumah Sakit Umum Daerah dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dapat disimpulkan bahwa umur responden dengan frekuensi

Analisis Variabel Keandalan (*reliability*): Keseluruhan hasil dari pernyataan keandalan (*Realiability*) kemudian ditabulasi

tertinggi berada pada rentang 16-55 tahun yaitu sebanyak 72 orang (72%), pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 49 orang (49%), dan jenis kelamin terbanyak adalah laki-Laki sebanyak 54 responden (54%).

dalam bentuk distribusi frekuensi secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Keandalan (*reliability*) Di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Keandalan (<i>reliability</i>)	f	%
1	Baik	90	90
2	Kurang	10	10
	Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 90 responden (90%) untuk keandalan (*Realiability*) dengan kategori baik dan

Analisis Variabel Ketanggapan (*responsiveness*): Keseluruhan hasil dari pertanyaan Ketanggapan (*responsiveness*)

sebanyak 10 responden (10%) dengan kategori kurang.

kemudian ditabulasi dalam bentuk distribusi frekuensi secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Ketanggapan (*responsiveness*) Di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	f	%
-----	---------------------------------------	---	---

1	Baik	85	85
2	Kurang	15	15
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden (85%) untuk Ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori Analisis Variabel Jaminan Pelayanan (*assurance*): Keseluruhan hasil dari pernyataan jaminan pelayanan (*assurance*) kemudian

baik dan sebanyak 15 responden (15%) dengan kategori kurang.

ditabulasi dalam bentuk distribusi frekuensi secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jaminan Pelayanan (*Assurance*) Di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Jaminan Pelayanan	f	%
1	Baik	87	87
2	Kurang	13	13
Jumlah		100	100

Berdasarkan pada tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 87 responden (87%) untuk jaminan pelayanan (*assurance*) dengan kategori

baik dan sebanyak 13 responden (13%) dengan kategori kurang.

Analisis Variabel Empati (*emphaty*): Keseluruhan hasil dari pernyataan empati (*emphaty*) kemudian ditabulasi dalam bentuk

distribusi frekuensi secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Distribusi Frekuensi empati (*emphaty*) Di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Empati	f	%
1	Baik	89	89
2	Kurang	11	11
Jumlah		100	100

Berdasarkan pada tabel 5 menunjukkan bahwa sebanyak 89 responden (89%) untuk empati (*emphaty*) dengan kategori baik dan

sebanyak 11 responden (11%) dengan kategori kurang.

Analisis Variabel Bukti Fisik (*Tangible*): Keseluruhan hasil dari pernyataan tentang bukti fisik (*tangible*) kemudian ditabulasi dalam bentuk distribusi frekuensi

secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangible*) Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	F	%
1	Baik	85	85
2	Kurang	15	15
Jumlah		100	100

Berdasarkan pada tabel 6 menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden (85%) untuk bukti fisik (*tangible*) dengan kategori baik dan Analisis Variabel Kepuasan Pasien: Keseluruhan hasil dari pernyataan kepuasan

sebanyak 15 responden (15%) dengan kategori kurang.

pasien kemudian ditabulasi dalam bentuk distribusi frekuensi secara menyeluruh dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1	Puas	93	93
2	Tidak Puas	7	7
Jumlah		100	100

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa sebanyak 93 responden (93%) menjawab puas terhadap pelayanan rawat jalan Rumah sakit **Hubungan Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien:** Untuk mengetahui hubungan keandalan (*reliability*) terhadap

Umum Daerah dr Zubir Mahmud dan sebanyak 7 responden (7%) menjawab tidak puas kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Tabulasi Silang Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Keandalan	Kepuasan Pasien				Total		Sig (p)
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	3	3,3	87	96,7	90	90	0.000
Kurang	4	40	6	60	10	10	
Jumlah	7		93		100		

Pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 90 responden dengan kategori baik untuk keandalan (*reliability*) sebanyak 87 responden (96,7%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 10 responden, sebanyak 4 responden (40%) yang menyatakan keandalan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hubungan Ketanggapan (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien: Analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Tabulasi Silang Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total		Sig (p)
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	3	3,5	82	96,5	85	85	0.001
Kurang	4	26,7	11	73,3	15	15	
Jumlah	7		93		100		

Pada tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 85 responden dengan kategori baik untuk ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 82 responden (96,5%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden,

sebanyak 4 responden (26,7%) yang menyatakan ketanggapan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hubungan Jaminan Pelayanan (*assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien:

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan Jaminan Pelayanan (*assurance*)

terhadap kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Tabulasi Silang Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Jaminan Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		Sig (p)
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	4	4,6	83	95,4	87	87	0.015
Kurang	3	23,1	10	76,9	13	13	
Jumlah	7		93		100		

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 87 responden dengan kategori baik untuk Jaminan Pelayanan (*assurance*) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 13 responden, sebanyak 3 responden (23,1%) yang menyatakan jaminan pelayanan dengan kategori

kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hubungan Empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien: Analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Tabulasi Silang Empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Empati (<i>emphaty</i>)	Kepuasan Pasien				Total		Sig (p)
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	5	5,6	84	94,4	89	89	0.123
Kurang	2	18,2	9	81,8	11	11	

Berdasarkan hasil uji statistik bivariat di tabel 11 dapat diketahui bahwa dari 89 responden dengan kategori baik untuk empati (*emphaty*) sebanyak 84 responden (94,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 11 responden, sebanyak 2 responden (18,2%) yang menyatakan empati dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien: Analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Tabulasi Silang Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		Sig (p)
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	2	2,4	83	97,6	85	85	0.000
Kurang	5	33,3	10	66,7	15	15	
Jumlah	7		93		100		

Berdasarkan Tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa dari 85 responden dengan kategori baik untuk bukti fisik (*tangible*) sebanyak 83 responden (97,6%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15

responden, sebanyak 5 responden (33,3%) yang menyatakan bukti fisik dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Analisis Multivariat: dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, serta mencari tahu yang manakah dari variabel independen yang paling berpengaruh dengan menggunakan uji analisis regresi logistik berganda pada taraf kemaknaan

nilai $p\ value < \alpha (0,05)$, Uji regresi logistik mempunyai dua tahap uji yang dilakukan kepada setiap variabel, dilakukan pada variabel yang memenuhi syarat di masukan dalam analisis multivariat dengan persyaratan nilai signifikan < 0.25 , dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Analisis Bivariat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No	Variabel	P value
1.	Keandalan (Reliability)	0.00
2.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	0.001
3.	Jaminan Pelayanan (<i>Assurance</i>)	0.015
4.	Empati (<i>emphaty</i>)	0.123
5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0.00

Tabel bivariat diatas menjelaskan bahwa variabel yang dapat berlanjut ke tahap multivariat adalah variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan Pelayanan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangible*), karena mempunyai nilai Sig. < 0.25 sedangkan

variabel yang tidak masuk dalam uji multivariat tidak ada.

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 14. *Pseudo R Square*

<i>Model Summary</i>			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	21.423 ^a	.254	.638

Berdasarkan tabel *Model Summary* dapat dijelaskan bahwa untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, nilai Nagelkerke R Square 0,638 dan Cox & Snell R Square 0,254, yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel Independen dalam menjelaskan variabel

sebesar 0,638 atau 63,8% dan terdapat 100%-63,8% =36,2% faktor lain diluar model yang menjelaskan variabel dependen. Untuk faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien bisa dari sikap, dan kinerja petugas, serta persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Tabel 15. *Classification Result*

<i>Classification Table^a</i>	
<i>Observed</i>	<i>Predicted</i>

Step	Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien		Percentage
		Tidak Puas	Puas	Correct
1	Tidak Puas	2	91	97.8
	Puas	4	3	57.1
<i>Overall Percentage</i>				95

Berdasarkan tabel *Clasification Result* di atas dapat memberikan nilai *Overall Percentage* sebesar 95% yang berarti ketepatan

model penelitian ini adalah sebesar 95% termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Logistik Binary Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No	Variabel	B	P value	OR
1.	Keandalan	3.222	0.025	25.085
2.	Ketanggapan	3.429	0.023	30.846
3.	Jaminan Pelayanan	1.206	0.402	3.340
4.	Empati	1.405	0.317	4.077
5.	Bukti Fisik	3.613	0.021	37.080

Tabel diatas juga menjelaskan sebagai berikut : variabel independen yang masuk kedalam permodelan selanjutnya adalah variabel keandalan, ketanggapan dan bukti fisik

karena nilai $p < \alpha = 0.05$, sedangkan variabel jaminan pelayanan dan empati tidak termasuk karena nilai $p \geq \alpha = 0.05$.

Tabel 17. Hasil Akhir Analisis Regresi Logistik Binary Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

No	Variabel	B	P value	OR
1.	Keandalan	3.222	0.025	25.085
2.	Ketanggapan	3.429	0.023	30.846
3.	Bukti Fisik	3.613	0.021	37.080

Hasil pemodelan terakhir didapati 3 variabel yang mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018 yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*),

Peluang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor sikap, pengetahuan, persepsi, kinerja dan juga kebutuhan akan dokter spesialis yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit.

PEMBAHASAN

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr.

Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

Hasil penelitian dapat dilihat dari 90 responden dengan kategori baik untuk keandalan (*reliability*) sebanyak 87 responden (96,7%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 10 responden, sebanyak 4 responden (40%) yang menyatakan keandalan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.

Uji multivariat variabel keandalan (*reliability*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.025 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dengan demikian ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) sebesar 3.222, dapat dikatakan bahwa keandalan (*reliability*) yang baik berpeluang 3 kali memengaruhi dalam hal kepuasan pasien.

Setelah dilakukan uji bivariat dan uji multivariat dengan menggunakan $\alpha \leq 0.05$, dapat dilihat bahwa variabel keandalan (*reliability*), secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang tenaga kesehatan haruslah dengan kompetensi yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah melalui ujian kelulusan kompetensi. Setiap petugas poly harus mampu menggunakan peralatan medis yang ada disetiap ruangan poly sesuai dengan kebutuhan pasien yang datang berkunjung. Kemampuan setiap petugas kesehatan haruslah selalu dievaluasi oleh komite pelayanan yang ada di Rumah Sakit selain setiap petugas kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi yang menunjukkan

bahwa petugas tersebut sudah menjadi anggota dari bidang ilmunya masing-masing.

Pengaruh Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan pihak Rumah Sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hasil penelitian dapat dilihat dari 85 responden dengan kategori baik untuk ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 82 responden (96,5%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden, sebanyak 4 responden (26,7%) yang menyatakan ketanggapan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.001$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.

Uji multivariat variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.023 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dengan demikian ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) sebesar 3.429, dapat dikatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yang baik berpeluang 3 kali dalam hal kepuasan pasien.

Setelah dilakukan uji bivariat dan uji multivariat dengan menggunakan $\alpha \leq 0.05$, dapat dilihat bahwa variabel ketanggapan (*responsiveness*), secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketanggapan/*responsiveness*.

Petugas pelayanan kesehatan haruslah yang memiliki kemampuan berbicara dengan sopan dan baik dalam memberikan informasi yang akan disampaikan kepada pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Zubir Mahmud sudah meningkatkan dan mengembangkan kompetensi SDM RS melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan agar keahlian dan pengetahuan dapat mengimbangi perubahan ilmu dan teknologi serta pembelajaran yang intensif agar perilaku SDM RS selaras dengan budaya masyarakat dengan landasan nurani. Dengan lebih meningkatkan kemampuan komunikasi maka dapat meningkatkan pelayanan kesehatan bermutu.

Pengaruh Jaminan Pelayanan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Jaminan pelayanan yaitu kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan. Aspek ini juga mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Hasil penelitian dapat dilihat dari 87 responden dengan kategori baik untuk Jaminan Pelayanan (*assurance*) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 13 responden, sebanyak 3 responden (23,1%) yang menyatakan jaminan pelayanan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.015$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.

Uji multivariat variabel jaminan pelayanan memperoleh nilai signifikan sebesar 0.402 artinya lebih besar dari taraf signifikan 0.05 sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau

berarti tidak ada pengaruh jaminan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Variabel. Dengan demikian jaminan pelayanan bukan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Empathy (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Hasil penelitian dapat dilihat dari 89 responden dengan kategori baik untuk empati (*emphaty*) sebanyak 84 responden (94,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 11 responden, sebanyak 2 responden (18,2%) yang menyatakan empati dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.123$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \geq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada tidak ada hubungan antara empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.

Uji multivariat variabel empati memperoleh nilai signifikan sebesar 0.317 artinya lebih besar dari taraf signifikan 0.05 sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau berarti tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian empati bukan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Setelah dilakukan uji bivariat dan uji multivariat dengan menggunakan $\alpha \leq 0.05$, dapat dilihat bahwa variabel empati (*emphaty*) secara signifikan tidak memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triana Helawati tahun 2012 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang

berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah empati/*empathy*.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018

Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama dalam menerima pelayanan.²²

Hasil penelitian dapat dilihat dari 85 responden dengan kategori baik untuk bukti fisik (*tangible*) sebanyak 83 responden (97,6%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden, sebanyak 5 responden (33,3%) yang menyatakan bukti fisik dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik bukti fisik dari suatu rumah sakit maka semakin banyak pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan begitu juga sebaliknya.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2018.

Uji multivariat variabel bukti fisik (*tangible*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.021 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa Ha diterima dengan demikian ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) sebesar 3.613, dapat dikatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) yang baik berpeluang 3 kali dalam hal kepuasan pasien.

Setelah dilakukan uji bivariat dan uji multivariat dengan menggunakan $\alpha \leq 0.05$, dapat dilihat bahwa variabel bukti fisik

(*tangible*), secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Pasien akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan seperti menilai gedung, peralatan, seragam, yaitu hal – hal yang menimbulkan kenikmatan bila dilihat. Fasilitas fisik adalah fasilitas yang langsung dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen dengan demikian kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit dapat menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi khususnya DP2M DIKTI yang telah memeberikan pedoman dalam proses penelitian

DAFTAR PUSTAKA

1. Bantu, A.: Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Identify Patient Correclly Di Rsup Rataotok Buyat Kabupaten Minahasa Tenggara. 2014.
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
3. PPNI: Pedoman Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Perawat Indonesia. Jakarta, 2013.
4. Tjiptono, F.: Service, Quality dan Satisfaction; ANDI: Yogyakarta, 2016.
5. Michael, S. R.: consumer behavior; third edition: prentice hall, 2006. International Diabetes Federation (IDF). IDF Clinical Guidelines Task Force. Global guideline for Type 2 diabetes, 2013.
6. Parasuraman: E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research. Issue 7/3, pp 213-233, 2005.

7. Sudian: Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.
8. Pelz, L.: Toward a Theory of Patient Satisfaction; *Social Science and Medicine Journal* Volume 16, Issue 5, 2002.
9. Trimurthi, I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. 2008
10. Hatibie, T. W. J. Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. 2015.
11. Lestari, M. M. W. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. 2016.
12. Utami, Y. T. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013. 2013.
13. Helmawati, T. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. 2012.
14. Suhendro, A. D. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan RS Islam Sunan Kudus. 2013.
15. Reallyani. Reallyani, 2003 dengan judul Analisis faktor-faktor penentu minat berkunjung ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung. 2003.
16. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.
17. Obat, K.: Definisi, Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Menurut WHO.
18. <https://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>, 2010..
19. Slamet, J. S.: Kesehatan Lingkungan Gajah Mada University Press: Yogyakarta, 2013.
20. Profil RSUD dr. Zubir Mahmud, Rekam Medik Tahun 2016-2017