

**Kepuasan Pasien Terhadap  
Rumah Sakit Bina Sehat Jember  
(Patient Satisfaction with  
Bina Sehat Hospital Jember)**

Sinta Amalia<sup>1</sup>, Tri Handayani  
Email: [23140910017@umsj.ac.id](mailto:23140910017@umsj.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Moch Sroedji Jember

**Abstrak**

Rumah Sakit Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan merupakan salah satu sumber daya kesehatan yang sangat dibutuhkan untuk menunjang terselenggaranya upaya pelayanan kesehatan. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap rumah sakit dalam hal ini pemenuhan kepuasan pasien, memaksa rumah sakit untuk mengembangkan manajemen mutu sebaik-baiknya terutama mutu pelayanan. Pelayanan kesehatan tidak hanya sekedar menyembuhkan penyakit, tetapi perlu lebih menitikberatkan pada kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan masyarakat, memperoleh pelayanan yang bermutu, dan sejalan dengan misi pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka rumah sakit melakukan berbagai upaya salah satunya adalah pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan kesehatan rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode library research. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa untuk memenuhi kepuasan pasien adalah dengan menggunakan peningkatan mutu pelayanan yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pasien dan mencapai kepuasan. Untuk pelayanan prima kepada pasien sangat penting pelayanan yang didasarkan pada kepentingan pasien sehingga memungkinkan tercapainya kepuasan yang optimal dari petugas. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit mulai dari indikator sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan akuntabilitas.

Kata kunci: Pelayanan prima, Kesehatan, Rumah sakit, Kepuasan Pasien

**Abstract**

*Hospital As one of the individual health service institutions, it is one of the health resources that is needed to support the implementation of health service efforts. Society's high demands on hospitals, in this case fulfilling patient satisfaction, force hospitals to develop the best possible quality management, especially service quality. Health services do not only cure disease, but need to focus more on customer needs, meet community needs, obtain quality services, and be in line with the government's mission to carry out and improve services to the community as well as possible. To increase patient satisfaction, the hospital makes various efforts, one of which is excellent service. This study aims to examine hospital health services in meeting patient satisfaction. This type of research is qualitative using library research*

*methods. The results of this study state that to meet patient satisfaction is to use service quality improvement, namely excellent service. excellent service is optimal service to produce customer satisfaction. Implementation of excellent service is a form of concern for customers or patients by providing the best service to facilitate the fulfillment of patient needs and achieve satisfaction. For excellent service to patients, it is very important that services are based on the patient's interests so as to enable optimal satisfaction from officers. Studies show that excellent service affects patient satisfaction in hospitals starting from the indicators of attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability.*

**Keywords:** *Excellent service, Health, Hospital, Patient Satisfaction*

### **Pendahuluan**

Menurut Undang - Undang No 44 tahun 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Terdapat beberapa jenis pelayanan di rumah sakit diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan (Krismanto & Irianto, 2020; Sondakh et al., 2023).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah Sakit Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perseorangan, merupakan salah satu sumber daya kesehatan yang sangat dibutuhkan untuk menunjang terselenggaranya upaya pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki ciri dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dijalankan oleh tenaga medis profesional yang terdiri dari sarana dan

prasarana medis tetap, pelayanan medis, perawatan berkelanjutan, diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat umum. Tuntutan masyarakat yang tinggi terhadap rumah sakit, dalam hal ini pemenuhan kepuasan pasien, memaksa rumah sakit untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik mungkin. Kepuasan pasien dalam hal ini terletak pada kenyataan bahwa tidak hanya masyarakat tercukupi ketika penyakitnya sembuh, tetapi disisi lain pasien juga menginginkan pelayanan yang terbaik. Karena pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berarti memikul tanggung jawab, yang juga merupakan tanggung jawab penuh pemerintah untuk mengangkat derajat kesejahteraan masyarakat (Purnama, 2022; Trigono & Wiyono, 2018).

Pelayanan kesehatan tidak hanya menyembuhkan penyakit, tetapi perlu lebih menitikberatkan pada kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan masyarakat, memperoleh pelayanan yang bermutu, dan sejalan dengan misi pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, dengan memperluas mutu pelayanan kesehatan. pelayanan kesehatan. upaya

untuk terlebih dahulu meningkatkan derajat kesehatan yang sebesar-besarnya, yaitu upaya penyembuhan penyakit, kemudian secara bertahap bergerak menuju keterpaduan guna memecahkan masalah kesehatan bagi semua orang dan melibatkan warga negara dalam arti seluas-luasnya, yaitu mungkin dikatakan sebagian berupa dorongan atau ajakan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan secara menyeluruh dan berkesinambungan (Krismanto & Irianto, 2020; Suryantoko et al., 2020).

Untuk meningkatkan pelayanan, perlu juga dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, mengingat semakin kompleksnya kebutuhan kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit memiliki beberapa unsur yaitu memenuhi standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan dan memenuhi persyaratan kepuasan pelanggan. Ada korelasi yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan/konsumen. Kualitas dapat menciptakan insentif bagi konsumen/pelanggan atau pasien di rumah sakit untuk mengembangkan hubungan yang erat dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang, proses ikatan ini memungkinkan rumah sakit untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pasien.

Dengan cara ini rumah sakit dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dimana rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang memuaskan yang dialami oleh konsumen dan meminimalisir pelayanan yang tidak diinginkan yang dialami oleh konsumen/masyarakat (Hutama et al., 2018; R, 2017).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan memberikan penilaian terhadap setiap komponen yang

berperan dalam mendorong kepuasan pasien. Unsur-unsur yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan tahapan-tahapan yang berkaitan dengan pelayanan, termasuk sudut pandang pasien, misal seberapa baik pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan dan inginkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas pada pengguna pelayanan, sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan masyarakat, dan dilaksanakan sesuai dengan norma dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Hasibuan et al., 2020; Paramita et al., 2020; Wididana, 2017).

Kepuasan pasien merupakan ukuran subjektif dari kualitas pelayanan yang diterima pasien dalam pelayanan kesehatan. Penilaian subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, tingkat emosional dan kondisi lingkungan, tingkat kepuasan pasien masih didasarkan pada realitas obyektif yang dialami pasien saat menerima pelayanan di rumah sakit. Kepuasan adalah suatu harapan yang sesuai dengan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh seseorang. Untuk menghindari rasa ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit perlu menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan (Daryanto and Setyobudi, 2014). Sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik seperti rumah sakit ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang dilaksanakan secara tidak prima dapat menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan yang diberikan merupakan penilaian bagi manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipandang sebagai salah satu tujuan utama untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Perwita et al., 2020; Ronaldi et al., 2022).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pasien yang telah menerima pelayanan rumah sakit. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal, laporan survei kepuasan, dan literatur relevan. Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu pasien yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan. Jumlah informan ditentukan hingga mencapai saturasi data. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, didukung dengan catatan lapangan dan, bila memungkinkan, observasi non-partisipatif. Analisis data dilakukan secara tematik, dimulai dari transkripsi wawancara, observasi, identifikasi tema, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data menggunakan uji triangulasi sumber yang membandingkan data dokumenter dengan data observasi, member check, dan dokumentasi proses analisis.

### **Hasil Penelitian**

Pelayanan prima adalah pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Implementasi pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan pasien dan mewujudkan kepuasannya. Untuk pelayanan prima kepada pasien,

sangat penting bahwa pelayanan didasarkan pada kepentingan pasien sehingga memungkinkan kepuasan yang optimal dari petugas. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Beberapa penelitian tersebut menilai pelayanan prima di rumah sakit dengan menggunakan 6 indikator, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggungjawab (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien (Lestari, 2019; Pratiwi, 2019). Penelitian tersebut dilakukan pada beberapa rumah sakit di Indonesia.

Sikap didefinisikan sebagai perilaku atau keyakinan yang harus ada ketika berhadapan dengan pelanggan atau pasien dan relatif bertahan lama dan dicari (Laurena, 2015). Perhatian didefinisikan sebagai bentuk kepedulian penuh terhadap klien atau pasien, baik yang berkaitan dengan kebutuhan, keinginan, pengertian, saran dan kritik klien atau pasien di rumah sakit. Tindakan diartikan sebagai tindakan atas segala kegiatan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan kepada klien atau pasien di rumah sakit (Silvia, 2018). Sikap, tindakan dan perhatian sangat erat kaitannya dengan daya tanggap dalam pemberian pelayanan, dalam hal ini kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memahami apa yang diinginkan pasien. Sikap karyawan yang tegas namun penuh perhatian terhadap konsumen dalam hal ini pasien rumah sakit. Seperti perhatian dokter untuk mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dan pelayanan kepada pasien. Dimana petugas menjalankan tugasnya dengan mengutamakan kepentingan

pasien, dalam hal ini juga petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta melayani dengan tidak membedakan atau membedakan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad, 1992; Aji et al., 2022; Wididana, 2017) menyatakan pelayanan yang diberikan rumah sakit seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, dan persyaratan pelayanan konsumsi di rumah sakit sudah cukup baik. Rumah sakit terus meningkatkan pelayanan yang ada. Begitu juga dengan petugas yang menjelaskan setiap prosedur kepada pasien sangat baik dan mudah dipahami sehingga pasien mudah mengerti sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Indikator pelayanan penting berikutnya adalah kemampuan. Kemampuan adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki tenaga medis, misalnya kemampuan berkomunikasi secara efektif dan memotivasi pasien. Untuk mendukung pelayanan prima, manajemen rumah sakit dapat menggunakan hubungan masyarakat untuk membangun hubungan yang baik antara internal dan eksternal rumah sakit. Indikator lainnya adalah penampilan petugas kesehatan baik fisik maupun non fisik, yang dapat menggugah kepercayaan pasien. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah agar petugas kesehatan bertanggung jawab atas pekerjaannya sebagai bentuk perawatan pasien. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan prima harus dilaksanakan di setiap rumah sakit sebagai prasyarat untuk meningkatkan kepuasan pasien (Nurlia, 2018). Kemampuan untuk berkomunikasi dengan keramahan

dan kesopanan staf untuk menjamin kepercayaan konsumen, dengan kata lain jaminan dan kepastian diperoleh melalui perekrutan dokter/staf, komunikasi yang baik, keterampilan atau pengetahuan, melalui mana setiap orang dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pengguna jasa, dalam hal ini pasien rumah sakit. (Anggie Septie Aningrum AN, 2018; Krismanto & Irianto, 2020; Paramita et al., 2020) menyatakan Rumah Sakit umum dalam pelayanan kesehatan rawat jalan pasien telah membuktikan diri dengan cara dokter dan perawat mendengarkan keluhan penyakit pasien dan merespon dengan tepat keluhan tersebut, serta menengahi dan menjelaskan penyakit, atau dengan kata lain mendiagnosa penyakit oleh dokter di cara yang mudah dimengerti dan alami dapat meningkatkan kepercayaan pasien karena dapat berkontribusi pada pemulihan pasien karena kenyamanan staf perawat dan dokter yang bertugas

Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan kepuasan pasien, antara lain dengan memberikan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan. Pelatihan yang diberikan dapat berbasis budaya, sehingga petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan tanpa kehilangan budaya lokal dan aspek pemahaman budaya mereka. Karena setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda, diharapkan tenaga kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup tentang karakteristik pasien sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik. Tujuan dari pelatihan pelayanan prima adalah untuk membuat pasien dan keluarganya bahagia (Suroso et al., 2015).

## Pembahasan

Kualitas adalah keadaan dinamis dalam hal produk, jasa, manusia dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Kotler (dalam Arief, 2007) mendefinisikan kualitas sebagai sifat dan karakteristik umum dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian tersebut dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa dianggap berkualitas jika dapat memenuhi harapan konsumen atas nilai produk tersebut. Jadi jika barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitasnya dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika barang atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitasnya dianggap buruk.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyediakan persediaan untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Sementara itu, Parasuraman (dalam Fandy & Gregorius, 2016) menyebutkan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Untuk pelayanan yang diharapkan, kualitas pelayanan yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, kualitas layanan dianggap optimal. Sebaliknya, jika jasa yang dirasakan lebih buruk dari jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Jadi, apakah kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan

penyedia jasa untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan atau tidak.

Model kualitas yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah: 1) *Tangibles*: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Yaitu meliputi rumah sakit, penampilan gedung dan kelengkapan fasilitas rumah sakit, kerapihan, kesopanan, dan keramahan karyawan rumah sakit; 2) *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya: kemudahan menghubungi perusahaan terlebih para tenaga kesehatan dan ketepatan janji mengenai waktu pemasangan alat dan ahli dalam bidangnya; 3) *Responsiveness*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Misalnya; kecepatan dokter melayani pasien, dan penanganan yang tepat pada pasien saat membutuhkan pelayanan dokter dan perawat; 4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Seperti keramahan dan kesopanan dari *Customer Service*/pegawai loket rumah sakit dan kesopanan dari dokter dan perawat saat melayani pasien; 5) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Seperti perhatian dari dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberi solusi serta pelayanan kepada pasien (Kotler et al., 2018).

Kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan serta penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2011). Ciri atau atribut tersebut menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011) antara lain adalah: 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Kenyamanan saat memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain- lain.

Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa ketika membandingkan kinerja yang diharapkan dengan realitanya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit melakukan berbagai upaya salah satunya, yaitu pelayanan prima (Perwita et al., 2020). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki 6 standar (A6), yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan caring terhadap pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik,

berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari, 2019).

### **Kesimpulan dan Saran**

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa pelayanan prima memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit mulai dari indikaor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Untuk mendukung pelayanan prima, manajemen rumah sakit dapat menggunakan hubungan masyarakat untuk membangun hubungan yang baik antara internal dan eksternal rumah sakit. Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan kepuasan pasien, antara lain dengan memberikan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan.

### **Daftar Pustaka**

1. Arief, M. (2007). Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. *Malang: Bayumedia Publishing*. Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
2. Cahyo, F. D. (2021). Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 2(1), 36–47. <https://doi.org/10.33085/jrm.v2i1.4866>
3. Fandy, T., & Gregorius, C. (2016). Service, Quality dan Satisfaction edisi 4. In *Yogyakarta. Andi Yogyakarta*. Andi.
4. Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
5. Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D.,

- & Theo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*,
6. Hutama, T. S. P., Mutiasari, D., & Asrinawati, A. N. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 4(2), 1–63.
7. Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson London.
8. Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32.  
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
9. Laurena, D. J. (2015). Analisis pelayanan prima dengan konsep a6 pada perpustakaan tinggi negeri di surabaya. *Ilmu Informasi Dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Airlangga*.
10. Lestari, N. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*, 2(1), 47–52.
11. Nurlia, N. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
12. Paramita, S., Setyo Utami, L. S., & Sari, W. P. (2020). Peran Komunikasi Kesehatan Dalam Pelayanan Rumah Sakit Melalui “Health Public Relations.” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2(2), 259–266.  
<https://doi.org/10.24912/jbmi.v2i2.7256>
13. Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27–35.  
<https://doi.org/10.52643/mjic.v16i1.154>
14. Pratiwi, R. D. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 1–22.
15. Purnama, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59.  
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
16. R, A. T. P. (2017). Desain Perangkat Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(1), 185–192.  
<https://doi.org/10.24176/simet.v8i1.895>
17. Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, 4(1), 29–38.
18. Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. FIS.
19. Sondakh, V., Lengkong, F. D., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(127), 104–116.
20. Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol,

- A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumkital Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 155–165.  
<https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.999>
21. Tombokan, N., Wariki, W. M. V., & Kapantow, N. H. (2023). ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN EMERGENSI HOSPITAL WITHOUT WALLS RSUD PROVINSI SULAWESI UTARA FASE PRA HOSPITAL. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 52–61.
22. Trigono, A., & Wiyono, T. (2018). Peranan Contact Personnel, Physical Support Dan Sistem Pelayanan Dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi ...*, 2(2), 62–80.  
<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/409>
23. Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93.  
<https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
24. Widyastuti, R. (2014). *Korelasi Lama Menjalani Hemodialisis Dengan Indeks Massa Tubuh Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Rsud Arifin Achamad Provinsi Riau Pada Bulan Mei Tahun 2014*. Universitas Riau.