

## HUBUNGAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RAWAT JALAN POLIKLINIK SARAF

Erpidawati\*, Rista Nora, Gevin Maulana

Program Studi D III Administrasi Rumah Sakit  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Jl. Bypass No.01, Air Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi

e-mail : erpidawati821@gmail.com, ristanora@gmail.com gevinmaulana@gmail.com

Artikel Diterima : 7 September 2023, Direvisi : 25 September 2023, Diterbitkan : 30 September 2023

### ABSTRAK

**Pendahuluan** Pada penelitian ini terdapat permasalahan pemulihan pelayanan di RSPAD TK IV Bukittinggi sehingga pasien disana tidak merasakan kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan Service Recovery dengan Poliklinik Neurologi Rawat Jalan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi. **Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 20 pasien dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 pasien yang berkunjung ke Poliklinik Neurologi, metode penelitian menggunakan Teknik analisis univariat dan bivariat. **Hasil:** hasil penelitian terhadap 20 pasien yang berkunjung ke Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi, didapatkan 7 pasien (35,0%) responden dengan kategori *Low Service Recovery*, dan sisanya 1 pasien (50,0%) termasuk kategori *Low Service Recovery*. Responden dengan *Service Recovery* Tinggi. , sebanyak 12 responden, 2 orang (50,0%) berkategori Kurang Puas dan sisanya 10 orang (33,3%) berkategori puas. **Kesimpulan dan Saran:** hubungan kepuasan pasien dengan pemulihan pelayanan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi tergolong puas, sedangkan pemulihan pelayanan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi tergolong rendah.

**Kata Kunci:** pemulihan layanan, kepuasan

### ABSTRACT

**Introduction:** In this study, there were problems with service recovery at RSPAD TK IV Bukittinggi so that patients there did not feel satisfied. The aim of this research is to find out whether there is a relationship between Service Recovery and the Outpatient Neurology Polyclinic. **Method:** This type of research uses descriptive research methods with a quantitative approach. The population in this study was 20 patients and the sample in this study was 20 patients who visited the Neurology Polyclinic. The research method used univariate and bivariate analysis techniques. **Results:** The results of research on 20 patients who visited the Neurology Polyclinic, found that 7 patients (35.0%) were respondents in the *Low Service Recovery Category* and the remaining 13 patients (65.0%) were in the *High Service Recovery Category*. respondents with *High Service Recovery* 12 respondents, 2 people (10.0%) were in the *Dissatisfied Category* and the remaining 8 people (40.0%) were in the Satisfied category. **Conclusion and Recommendation:** It was concluded that the relationship between patient satisfaction and service recovery was classified as Satisfied, while service recovery at the was classified as low

**Keywords:** service recovery, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Kondisi kesehatan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam kemajuan suatu negara agar berjalannya kegiatan dengan tepat dan benar. Salah satu penunjang kesehatan adalah tersedianya sarana prasarana kesehatan seperti Rumah Sakit. Menurut WHO (*World Health Organization*) Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan peripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Alfiana, 2019).

Sedangkan menurut UU RI Nomor 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 (Alfiana, 2019). Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009, pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*. Pelayanan tugas kesehatan perorangan secara paripurna tersebut, pada dasarnya rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Alfiana, 2019).

Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan dan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan (Febrian, 2016). Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Febrian, 2016). Sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatian pada pengaturan peranan sumber daya

manusia dalam kegiatan organisasi (Febrian, 2016).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan (Lely & Suryati, 2018). Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau (Jargalsaikhan et al., 2019).

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019) menyatakan kepuasan konsumen adalah penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi (Jargalsaikhan et al., 2019). Christopher H. Lovelock mendefinisikan pemulihan layanan sebagai “istilah dari usaha-usaha sistematis yang dilakukan perusahaan untuk mengoreksi permasalahan untuk mengoreksi permasalahan yang disebabkan oleh kegagalan pelayanan dan untuk mempertahankan pelanggan” (Hartanto, 2017).

Rawat Jalan merupakan pelayanan yang berupa fasilitas yang digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan dan pengobatan pasien oleh dokter ahli bidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan (Saragih, 2018). Kunjungan merupakan kedatangan pengunjung atau pasien setiap ke rumah

sakit untuk mendapatkan layanan yang tersedia di rumah sakit tersebut. Istilah ini digunakan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan bukan di unit rawat inap melainkan pasien rawat jalan. Adanya kunjungan pasien ke rumah sakit karena faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya penyakit yang diderita dan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Selain itu untuk berobat pasti ada alasan kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut salah satunya karena mutu pelayanan rumah sakit (Saragih, 2018).

Rumah sakit juga tersedia poli spesialis salah satunya yaitu poli saraf. Poli saraf merupakan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat spesialis di bidang pelayanan persarafan atau *neorologi* yang menangani gangguan dalam sistem saraf termasuk pada sistem saraf pusat dan perifer. Gangguan ini termasuk epilepsy, penyakit *Alzheimer* dan demensia lainnya, penyakit serebrovaskular termasuk stroke, migrain dan gangguan sakit kepala lainnya, multiple sclerosis, penyakit Parkinson, *neoroinfections*, tumor otak, gangguan traumatis dari sistem saraf seperti trauma otak (Saragih, 2018).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesda, 2015) meningkatkan kasus neuro mempengaruhi jumlah kunjungan ke poli saraf, salah satunya yaitu stroke yang merupakan penyebab kematian dan kecacatan utama di hampir seluruh rumah sakit Indonesia yaitu sebesar 15,4 %. Angka kejadian stroke meningkat dari tahun ke tahun. Demikian pula dengan penyakit neuro degenerative dan metabolik seperti demensia, gangguan fungsi eksekutif, keseimbangan koordinasi, rasa tidak nyaman fungsi sensorik pada ekstermitas memperlihatkan peningkatan. Masalah otak dan saraf yang cukup diperhatikan adalah semakin tingginya angka kejadian trauma terutama trauma kepala dan tulang belakang akibat kecelakaan lalu lintas. Prevalensi

cedera kepala tulang belakang mencapai 7,5 dari total populasi (Saragih, 2018). Berdasarkan hasil penelitian saya di Rumah Sakit Tentara Tk IV Bukittinggi ditemukan permasalahan disana yaitu *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) karena pemulihan layanan disana masih ada pasien yang kurang puas karena terjadi permasalahan dalam berobat di poli saraf

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara pengukuran yang lain. Menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Rukajat, 2018). Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif. Sampel berjumlah sebanyak 20 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, penyebaran kuisioner dengan menggunakan skala Likert.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini meneliti tentang "Hubungan Pemulihan Layanan (*Service Recovery*) terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Jalan Poliklinik Saraf di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022". Proses penelitian ini dilakukan pada tanggal 13 Juni 2022 dengan jumlah responden 20 responden dengan kriteria sampel yang telah ditentukan.

Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data, untuk mengetahui Hubungan Pemulihan Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada

Rawat Jalan Poliklinik Saraf di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022. Analisa dilakukan secara komputerisasi dengan aplikasi SPSS versi 24.

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	8	40.0
Wanita	12	60.0
<b>Umur</b>		
25-34 tahun	5	25.0
35-44 tahun	4	20.0
45-54 tahun	6	30.0
55-64 tahun	5	25.0
<b>Pendidikan</b>		
SD	4	13.3
SMP	4	13.3
SMA	13	43.3
PT	9	30.0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	6	30.0
Swasta	4	20.0
Buruh	4	20.0
Pedagang	6	30.0
<b>Lama Rawat</b>		
< 3 hari	9	45.0
4-6 hari	10	50.0
7-15 hari	1	5.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 20 pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar jenis kelamin wanita sebanyak 12 tahun (60,0%), sebagian besar berumur 45-54 tahun (30,0%), pendidikan terakhir SMA 8 orang (40,0%), dan lama rawat paling banyak 4-6 hari 10 orang (50,0%).

Pemulihan Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pemulihan Pelayanan pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022 (n=30)**

Pemulihan Pelayanan	Frekuensi	Presentase
Rendah	9	45.0
Tinggi	11	55.0
Total	20	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 20 pasien, diketahui lebih separoh yaitu 9 orang (45,0%) responden dengan Pemulihan Pelayanannya rendah, dan sisanya yaitu 11 orang (55,0%) responden dengan Pemulihan Pelayanan tinggi. Kepuasan yang diberikan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022 (n=30)**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Kurang	8	40.0
Puas	12	60.0
Total	20	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari total 20 responden, diketahui lebih dari separoh 8 orang (40,0%) responden dengan kategori Kurang Puas dan sisanya 12 orang (60,0%) responden dengan ketgori Puas.

### Hasil Analisa Bivariat

Hubungan Pemulihan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4. Hubungan Pemulihan Layanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022**

Kepuasan Pelayanan							
Pemulihan Layanan	Kurang Puas	%	Puas	%	N	P-value	OR
Rendah	7	35.0	10.0	56.7	9	0,008	35.00
Tinggi	1	5.0	50.0	43.3	11		
Total	8	45.0	12	43.3	20		

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari total 9 pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi dengan Pemulihan Pelayanan di kategorikan negatif terdapat 7 pasien (35,0%) Kepuasan Pasien kategori positif 1 pasien (50,0%). Sedangkan dari 12 responden dengan kategori Pemulihan Pelayanan 2 orang (50,0%) dalam Pemulihan Pelayanan dan 10 orang (33,3%) responden dengan Kepuasan Pasien kategori Puas. Hasil uji statistic diperoleh nilai  $p = 0,008$  ( $p < 0,05$ ), artinya terdapat hubungan antara Pemulihan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Nilai *Odds Ratio* 35.000 artinya pemulihan pelayanan dengan kepuasan pasien kategori tinggi berpeluang 35.000 kali memiliki kepuasan pasien kategori tinggi

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 20 pasien, diketahui lebih separoh yaitu 9 orang (45,0%) responden dengan Pemulihan Pelayanannya rendah, dan sisanya yaitu 11 orang (55,0%) responden dengan Pemulihan Pelayanan tinggi. Berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada pasien jawaban yang terendah terdapat dibagian *Distributive Justice* (Keadilan) karena keadilan pelayanan disana kategori kurang atau rendah disana pasien yang mengisi kuisionernya dengan total 98. Hal ini sama

dengan penelitian yang dilakukan In Amelia (2018) dengan judul “ Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan puskesmas Paccerakang Kota Makassar” diketahui bahwa dari 95 responden, terhadap 7 responden (7,4%) mengatakan baik terhadap variabel kompetensi teknis mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 88 responden (92,6%) mengatakan kurang baik terhadap variabel kompetensi teknis mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Paccerakang (Amelia, 2018).

Hasil penelitian Andhika Lungguh Perceka (2020) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut” diketahui bahwa dari 38 responden menyatakan bahwa pelayanan di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut kurang baik (Perceka, 2020). Pemulihan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah yang diakibatkan terjadinya kegagalan jasa dan untuk mempertahankan *customer's goodwill* (Anisa, 2021). Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa sebagai besar Pemulihan Pelayanan di Rumah sakit Tentara TK IV Bukittinggi kategori Rendah.

## Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari total 20 responden, diketahui lebih dari separoh 8 orang (40,0%) responden dengan kategori Kurang Puas dan sisanya 12 orang (60,0%) responden dengan kategori Puas. Berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada pasien jawaban yang terendah terdapat di kelompok *Reability* (Keandalan) karena keandalan dalam melayani pasien di Rumah Sakit tersebut kurang dan terjadilah dalam pengisian kuisioner dalam jumlah angka keandalannya 87. Selebihnya pasien merasa puas atas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Widiarsari, dkk (2019) dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit” menyatakan bahwa dari 143 responden merasakan puas 95 (66,4%) (Widiarsari et al., 2019). Dan penelitian dari Misi Siti, bahwa mayoritas kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat di Ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta ketori puas sebanyak 39 (68,4%) (Siti et al., 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk (Siti et al., 2016) Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi sangat puas.

Analisa Brivariat Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari total 9 pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi dengan Pemulihan Pelayanan di kategorikan negatif terdapat 7 pasien (35,0%) Kepuasan Pasien kategori positif 1 pasien (50,0%). Sedangkan dari 12 responden dengan kategori Pemulih Pelayanan 2 orang (50,0%) dalam Pemulihan Pelayanan dan 10 orang (33,3%) responden dengan Kepuasan Pasien kategori Puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,008$  ( $p < 0,05$ ), artinya terdapat hubungan antara Pemulihan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Nilai *Odds Ratio* 35.000 artinya pemulihan pelayanan dengan kepuasan pasien kategori tinggi berpeluang 35.000 kali memiliki kepuasan pasien kategori tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Misi Siti, dkk (2016) dengan judul “komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien” diperoleh hasil bahwa

berdasarkan uji statistik diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,003 yang berarti bahwa  $p < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan bermakna komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (Siti et al., 2016).

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi adanya hubungan antara Pemulihan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022, karena semakin tinggi Kepuasan Pasien maka semakin baik Pemulihan Pelayanan yang di berikan bagi pihak Rumah Sakit.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 13 juni 2022 tentang Hubungan Pemulihan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kurang dari separo (60,0%) kepuasan pasien / pelanggan dengan kategori puas.
2. Kurang dari saparo (45,0%) Pemulihan Pelayanan dengan kategori rendah.
3. Terdapat hubungan Pemulihan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tentara TK IV Bukittinggi Tahun 2022 dengan nilai  $p = 0,008 < 0,05$ .

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alfiana, A. T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. *Skripsi*, 126(1), 1–7.
- Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar. *Skripsi*, 3. [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ZTE5ZT1hNTI2MWY3NDk3ZmViNTRiOWU2](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZTE5ZT1hNTI2MWY3NDk3ZmViNTRiOWU2)

- MWI3ZTEzNDI0NDhmOGYwMw==.pdf
- Anisa, L. U. (2021). Pengaruh Service Recovery dan Responsiveness Terhadap Customer Satisfaction pada Hotel Pesona Alam Sangar Solok-Selatan. *Skripsi*, 1–89.
- Ansori. (2015). Analisa pengaruh service recovery terhadap kepuasan konsumen. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Febrian, W. (2016). *Butuh Gawe Jurnalll" Manajemen Sumber Daya Manusia"*. 6–16.
- Goto, T., Saiki, H., & Onishi, H. (2015). Studies on wood gluing - XIII: Gluability and scanning electron microscopic study of wood-polypropylene bonding. *Wood Science and Technology*, 16(4), 293–303. <https://doi.org/10.1007/BF00353157>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MA NEGGIO>
- Hartanto, J. (2017). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *Pengaruh Pemulihan Layanan (Service Recovery) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Belanja Online*, 1(2), 274–282.
- Ii, B. A. B., Teori, A. L., & Konsumen, K. (2014). *Pengaruh Distributive Justice, Procedural Justice & Interactional Justice secara Parsial terhadap Kepuasan konsumen*. 8–22.
- Jargalsaikhan, B. E., Ganbaatar, N., Urtnasan, M., Uranbileg, N., Begzsuren, D., Patil, K. R., Mahajan, U. B., Unger, B. S., Goyal, S. N., Belemkar, S., Surana, S. J., Ojha, S., Patil, C. R., Mansouri, M. T., Hemmati, A. A., Naghizadeh, B., Mard, S. A., Rezaie, A., Ghorbanzadeh, B., ... Yuanita, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Molecules*, 9(1), 148–162. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Jaya, S. (2018). *Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Bensu di Bandar Lampung*. 13–53.
- Julita, e., Erpidawati, e., & Putri, s. A. (2023). Gambaran mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD M. Natsir Solok Tahun 2021. *JURNAL ILMIAH SIMANTEK*, 7(3), 265-270.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Luis, F., & Moncayo, G. (2019). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Yuni Puspita A.P.*
- Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E. (2019). Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. *Menara Medika*, 1(2).
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan



- Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Permenkes. (2014). Permenkes RI No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *UIN Maulana Malik Ibrahim*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025>
- Pratiwi, N. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1, 213–214.
- Rahmi, Y. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. *Jurnal Stie Semarang*, 4(2), 3.
- Rosidah;. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*.
- Saragih, Y. K. (2018). Gambaran Kunjungan Pasien ke Poli Saraf Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017. *Skripsi*, 72.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Tjiptono, T. (2015). manajemen pemulihan jasa. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–7.
- Ui, F. (2008). *Pengaruh service... , Naomi Evalyn, FISIP UI, 2008* 9. 9–31.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>