

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAYUAGUNG

Anton Trianto¹, Muhammad Deni², Marita Pratisila³, Nanda Revita⁴

alkaton79@gmail.com; muhammadden1775@gmail.com²; maritapratisila88@gmail.com³,
nandarevitaa@gmail.com⁴

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi - Universitas Sjakhyakirti

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction at the Kayuagung Regional General Hospital (RSUD). Respondents who became the object of research were inpatients at the Kayuagung Hospital who had been allowed to go home or do outpatient care. The sampling technique used was simple random sampling with the number of samples calculated using the Slovin formula and a sample of 85 respondents was taken. The data used is primary data collected through a questionnaire instrument. The analysis technique used is correlation analysis and simple linear regression. Based on the results of calculations in regression analysis and hypothesis testing (t test) it was found that the quality of rehabilitation services had a positive and significant effect on the satisfaction of inpatients at the Kayuagung Hospital. Judging from the value of the coefficient of determination (R-Square) it was found that the variable quality of rehabilitation services had an influence of 53.8 percent in shaping the satisfaction variable of inpatients at the Kayuagung Hospital, while the remaining 46.2 percent was determined by other variables outside the regression model. Based on the descriptive analysis of the percentage of respondents' answers to the questionnaire, it was concluded that patient satisfaction was dominated by the influence of the responsiveness indicators of medical officers who were considered alert and fast in serving inpatients at the Kayuagung Hospital.

Keywords: *quality of service, satisfaction of inpatients, RSUD Kayuagung*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu (Silaban, 2010). Konsep manajemen pelayanan publik pada dasarnya tidak berbeda dengan konsep manajemen pelayanan pada sektor privat (swasta). Kedua konsep sama-sama bertitik tolak pada upaya menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercipta tingkat kepuasan yang maksimal bagi pengguna layanan.

Tjiptono (2010) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi

harapan pelanggan. Muwafik (2010) mengatakan, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka, kualitas layanan dipresepsikan rendah.

Parasuraman dan Berry (dalam Hessel, 2011) menemukan lima dimensi kualitas layanan jasa yang disebut dengan SERVQUAL yang disusun berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan layanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya; (5) Empati (*emphaty*), Empati berarti pemberi layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan selalu dikorelasikan dengan kepuasan pengguna pelayanan tersebut. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Jika definisi di atas diadopsi pada konsep pelayanan publik, maka definisi kepuasan publik dapat disebut sebagai perasaan puas atau tidak puas masyarakat atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam rangka menyediakan barang dan jasa publik.

Menurut Dharmaesta & Irawan (2010), indikator kepuasan pelanggan yaitu adalah: (1) Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan; (2) Selalu membeli produk; yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan; (3) Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan; (4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Penelitian ini mencoba meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah kayuagung. Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung diresmikan pada tanggal 16 Juni 2003 yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Sumatera Selatan. Memiliki Visi mewujudkan Rumah Sakit terbaik dalam pelayanan, manajemen, dan umum di Sumatera. Dengan Misi meningkatkan SDM (sumber daya manusia) yang ada secara profesional dan proaktif, meningkatkan sarana dan prasarana, memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan bagi pasien dan pengunjung rumah sakit.

Instalasi rawat inap (*opname*) adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, dimana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan dan rehabilitasi medik. Fungsi ruang rawat inap adalah sebagai tempat untuk pasien yang memerlukan asuhan medis dan asuhan keperawatan secara

berkesinambungan dalam waktu tertentu. Ruang rawat inap setidaknya terdiri dari ruangan perawatan pasien yang dilengkapi toilet, pos jaga perawat, ruang dokter, tempat penyimpanan linen bersih, dan spoelhoek.

Ruang rawat inap sebagai tempat perawatan pelanggan yang mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang keadaan pelanggan. Pelayanan rawat inap semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada informasi tentang keadaan pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melakukan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga kesehatan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh ruang rawat inap masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan pengamatan awal penulis, sering sekali ditemukan keluhan pelanggan di ruang rawat inap dari lambatnya pelayanan yang diterima pelanggan, serta fasilitas rawat inap yang kurang memadai mulai dari pendingin ruangan yang kurang dingin, dan kebersihan lingkungan rawat inap yang kurang bersih.

Keluhan-keluhan pelanggan tersebut mengindikasikan masih terdapatnya kekurangan dalam kualitas pelayanan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung. Tidak maksimalnya pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung akan berdampak pada buruknya pelayanan pemerintah di bidang kesehatan khususnya di daerah Kayuagung.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:3) Jasa atau layanan bukan hanya hadir sebagai produk utama namun, juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pengembalian produk fisik. Sedangkan, menurut Lupiyoadi (2001:5) jasa atau layanan pada dasarnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen. Menurut Adam (2015:10) menjelaskan jasa atau layanan adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak lain yang ada pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan (*transfer of ownership*).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler dan Keller, 2012). Sedangkan menurut Tjiptono (2016) kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun jasa".

Kotler dan Keller (2016) kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan. Selanjutnya, Kotler mengidentifikasi model kualitas jasa dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan jasa atau layanan:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, dimana manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja. Seperti administrator rawat inap mungkin memberitahu tugas medis untuk memberikan pelayanan cepat tanpa menspesifikasikannya dalam menit.
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa, personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mungkin terikat dengan standar yang bertentangan, seperti pelayanan petugas medis yang mendengarkan keluhan masyarakat sebagai pasien rawat inap dan melayani mereka dengan cepat.
4. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi eksternal, yakni dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan perwakilan perusahaan. Jika dalam penelitian ini brosur dan baliho serta spanduk di rawat inap memperlihatkan kemudahan dan kelengkapan fasilitas pelayanan.
5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, yakni terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa. Dokter mungkin terus mengunjungi dan memperhatikan pasiennya, tetapi pasien menerjemahkan tindakan ini sebagai indikasi bahwa benar-benar ada masalah yang besar.

Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithalm dan Berry (dalam Hessel, 2011) menemukan lima indikator kualitas layanan jasa yang disebut dengan SERVQUAL yang disusun berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan layanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.
4. Jaminan (*assurance*), yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. Empati (*emphaty*), Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal

kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dengan kata lain empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pengertian Kepuasan

Menurut Barkely dan Taylor (dalam Muwafik, 2010) kepuasan pelanggan merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas. Pada sisi lain Juran (dalam Daryanto & Ismanto, 2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Menurut Day dan Wilton (dalam Hessel, 2011) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Dimana kepuasan pelanggan tersebut mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kotler (dalam Muwafik, 2010:115) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Daryanto & Ismanto, 2016). Dengan demikian kepuasan adalah respon pelanggan atau masyarakat terhadap kinerja atau suatu pelayanan atau suatu kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Sehingga salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan menurut Dwiyanto (dalam Hessel, 2005) adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan yang diambil dalam penelitian ini adalah seperti yang dikemukakan oleh Dharmasta & Irawan (2010) yaitu:

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk atau pelayanannya)
Merupakan ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk (menggunakan layanan)
Pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk atau menggunakan layanan apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
Pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan
Penilaian sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian atau penggunaan produk/layanan dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Megawati & Yuniati, 2016, meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Hasil pengujian dengan menggunakan uji goodness of fit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien pengguna BPJS sebagai variabel Intervening pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

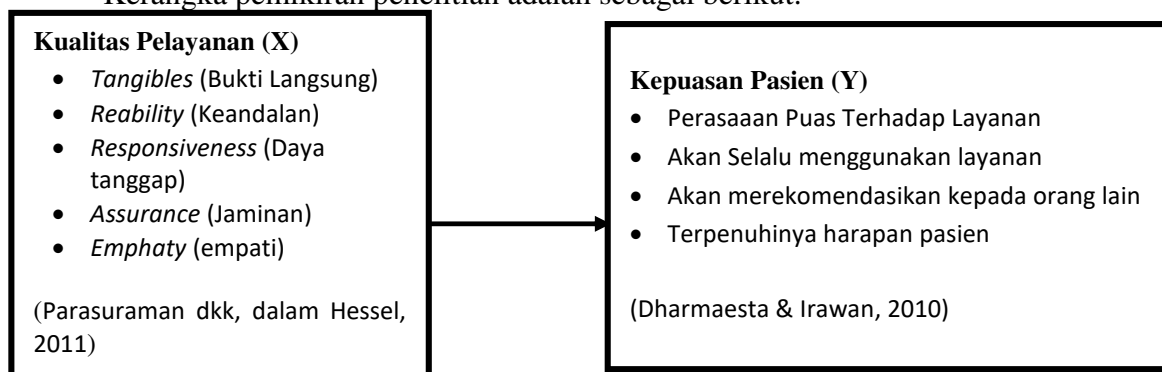
Ikhsan, *et al*, 2019, meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan tidak.

Mahalina, 2012, Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Hasil analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari penelitian termasuk dalam kategori baik, dengan artian dalam segala indikator yang dinilai mendapa penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan pelayanan pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan sudah selesai dengan indikator penilaian kriteria kualitas pelayanan yang baik.

Purba, *et al*, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas. Secara tidak langsung kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat disimpulkan berupa hipotesis yaitu:
Ho: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung.

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung.

METODOLOGI PENELITIAN

Definisi Konsep

a. Tjiptono (2010:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk

mengimbangi harapan pelanggan. Muwafik (2010) mengatakan, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka, kualitas layanan dipresepsikan rendah.

- b. Kepuasan pelanggan menurut Day dan Wilton (Hessel, 2011) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Dimana kepuasan pelanggan tersebut mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Operasional Variabel

Operasional variabel untuk mengetahui indikator masing-masing variabel yang akan diteliti. Variabel-variabel tersebut antara lain :

1. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab adanya berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang disimbolkan dengan huruf X.
2. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan pasien yang disimbolkan dengan huruf Y.

Berikut ini tabel yang menggambarkan Operasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	1,2,3,4
	a. Keadaan kamar/ruang rawat inap bersih dan nyaman	
	b. Petugas/perawat selalu berpenampilan bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan	
	c. Fasilitas dan sarana alat-alat medis ruang rawat inap lengkap dan baik	
	d. Fasilitas dan sarana umum ruang rawat inap lengkap dan baik.	5,6,7
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
	a. Petugas medis tepat waktu dalam memberikan layanan	
	b. Petugas medis cepat dan sigap dalam mengatasi hambatan pelayanan yang tiba-tiba terjadi	
	c. Petugas medis cepat merespon keluhan pasien	8,9,10
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
a. Keakuratan petugas medis dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan pasien		
b. Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberi pelayanan sesuai harapan pasien		
c. Informasi pelayanan mudah didapatkan dan diakses		

	<p>Jaminan (<i>Assurance</i>) a. Adanya jaminan legalitas hukum dari layanan medis b. Adanya jaminan pelayanan medis akan ditangani sampai tuntas</p>	11,12
	<p>Empati (<i>Empathy</i>) a. Kemampuan petugas medis dalam berkomunikasi cukup baik b. Kemampuan petugas medis dalam menangani pelayanan baik c. Keramahtamahan petugas medis dalam melayani sesuai dengan harapan</p>	13,14,15
Kepuasan Pasien (Y)	<p>Puas Terhadap Layanan a. Apakah anda puas dengan cepatnya layanan yang diberikan b. Apakah anda puas dengan sikap, kerapian pakaian dan kemampuan petugas dalam melayani c. Apakah anda puas dengan kejelasan dan akurasi informasi yang diberikan dalam pelayanan d. Apakah anda puas dengan kebersihan, kerapian, serta tersedianya fasilitas medis dan umum di Ruang Rawat Inap RSUD Kayuagung?</p>	16,17,18,19
	<p>Akan selalu menggunakan layanan a. Anda merasa yakin jika suatu saat kembali membutuhkan pelayanan medis khusus rawat inap anda akan kembali lagi ke RSUD Kayuagung b. Cara petugas melayani membuat anda tidak jera datang jika terpaksa membutuhkan pelayanan medis rawat inap lagi</p>	20,21
	<p>Akan merekomendasikan kepada orang lain a. Anda menceritakan pengalaman anda kepada orang lain saat anda dilayani di ruang rawat inap RSUD Kayuagung b. Anda menganjurkan orang lain membuktikan baiknya pelayanan medis di ruang rawat inap RSUD Kayuagung</p>	22,23
	<p>Terpenuhinya Harapan a. Kualitas pelayanan medis di ruang rawat inap RSUD Kayuagung sesuai dengan harapan diri anda pribadi b. Kualitas pelayanan medis di ruang rawat inap RSUD Kayuagung sesuai dengan keinginan, harapan, dan aspirasi seluruh masyarakat desa</p>	24,25

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang telah dinyatakan boleh pulang setelah menjalani proses rawat inap. Penelitian ini dilakukan selama bulan April-Mei 2022, sehingga populasi pasien yang terhitung selama periode tersebut adalah 549 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2014), Sampel adalah bagian dari populasi penelitian tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, yang dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel secara acak sederhana. Setiap populasi dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Perhitungan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (Arikunto, 2010:127). Berikut ini uraian dan perhitungan dari rumus *Slovin* yang di

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan, yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini dengan menggunakan Rumus *Slovin* dapat diuraikan berikut ini.

$$n = \frac{549}{1 + 549 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{549}{6,49} = 84,59 \text{ (dibulatkan menjadi 85)}$$

Berdasarkan hasil dari penentuan sampel di atas maka sampel yang dibutuhkan sebanyak 85 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan pengisian kuisisioner atau angket dengan menggunakan skala Likert untuk semua variabel.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Setelah kuesioner disusun dan diuji validitasnya, didalam prakteknya belum tentu data yang dikumpulkan adalah data yang valid.

Uji validitas yang diperlukan agar diperoleh instrumen yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, uji validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor pertanyaan yang dijawab oleh responden. Sebelum kuesioner digunakan untuk dua jenis validitas mengumpulkan data, terlebih dahulu diuji validitasnya dengan menggunakan rumus teknik korelasi item total *Product Moment*. Skor setiap pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor total seluruh item. Kriteria pengujian instrumen jika butir pernyataan dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel atau memiliki tanda bintang (*) atau (**), tanda bintang satu menunjukkan pernyataan valid dan signifikan sedangkan bintang dua menunjukkan pernyataan valid dan

sangat signifikan. Jika hasil pengujian teras item instrumen tidak valid, maka pernyataan di drop (dibuang atau tidak dipakai) untuk alat pengumpulan data penelitian.

Uji Realibilitas

Bila alat ukur valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut di uji. Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Instrument dinyatakan reliabel bila *Cronbach Alpha* > 0,6 (Sugiyono, 2014). Makin kecil kesalahan pengukuran makin reliabel alat pengukur dan sebaliknya. Beberapa kesalahan pengukur dapat diketahui dan dinilai korelasi antara hasil pengukur pertama, kedua dan ketiga. Bila nilai korelasi (r) dikuadratkan maka hasilnya disebut koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang menampakan petunjuk besar kecil hasil pengukuran yang sebenarnya. Semakin tinggi angka korelasi maka semakin besar nilai koefisien determinasi dan semakin rendah kesalahan pengukuran.

Analisi Regresi Linier Sederhana

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier sederhana (*Simple Linier Regression*). Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien). Analisis regresi dilakukan dengan bantuan Program SPSS 26. Model regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat /*Dependent* (Kepuasan Pasien)

X = Variabel Bebas /*Independent* (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran *Response* yang ditimbulkan oleh *Predictor*

e = Kesalahan pengganggu (*Error Term*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Tabel berikut ini adalah hasil rekapitulasi jawaban responden pada instrumen kuesioner.

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

ITEM	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
X.1	0	0	0	0	4	5	58	68	23	27
X.2	0	0	0	0	0	0	65	76	20	24
X.3	0	0	0	0	6	7	57	67	22	26
X.4	0	0	0	0	29	34	39	46	17	20
X.5	0	0	0	0	0	0	52	61	33	39
X.6	0	0	0	0	3	4	39	46	43	51
X.7	0	0	0	0	0	0	53	62	32	38
X.8	0	0	0	0	3	4	63	74	19	22
X.9	0	0	0	0	0	0	66	78	19	22
X.10	0	0	0	0	3	4	59	69	23	27

X.11	0	0	0	0	12	14	47	55	26	31
X.12	0	0	0	0	3	4	60	71	22	26
X.13	0	0	0	0	0	0	66	78	19	22
X.14	0	0	0	0	3	4	59	69	23	27
X.15	0	0	0	0	13	15	51	60	21	25
Y.1	0	0	0	0	0	0	52	61	33	39
Y.2	0	0	0	0	4	5	51	60	30	35
Y.3	0	0	0	0	0	0	66	78	19	22
Y.4	0	0	0	0	2	2	57	67	26	31
Y.5	0	0	0	0	0	0	67	79	18	21
Y.6	0	0	0	0	6	7	68	80	11	13
Y.7	0	0	0	0	27	32	35	41	23	27
Y.8	0	0	0	0	0	0	67	79	18	21
Y.9	0	0	0	0	4	5	51	60	30	35
Y.10	0	0	0	0	0	0	66	78	19	22
	% Rata-Rata	0	% Rata-rata	0	% Rata-rata	4	% Rata-rata	68	% Rata-rata	28

Sumber: Data olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata sebanyak 68 persen dari total jawaban responden adalah jawaban "setuju" (skor 4) untuk seluruh item pertanyaan. Sementara untuk jawaban "sangat setuju" (skor 5) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah 28 persen untuk setiap item pertanyaan. Untuk jawaban "netral" (skor 3) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah sebesar 4 persen saja.

Untuk pilihan jawabab "tidak setuju" (skor 2) dan "sangat tidak setuju" (skor 1) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah 0 persen atau dengan kata lain tidak ada responden yang menjawab dengan kategori skor tersebut pada semua item pertanyaan kuesioner.

Untuk mengetahui penilaian deskriptif kuantitatif dari hasil rekapitulasi jawaban responden maka perlu dilakukan perhitungan Analisis Deskripsi Persentase untuk melihat kecenderungan jawaban responden. Perhitungan tersaji pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Analisis Deskripsi Persentase

ITEM	Skala Likert					Total Skor	Deskripsi	Penilaian
	1	2	3	4	5			
	Skor	Skor	Skor	Skor	Skor		Persentase	
X.1	0	0	12	232	115	359	84	Sangat Tinggi
X.2	0	0	0	260	100	360	85	Sangat Tinggi
X.3	0	0	18	228	110	356	84	Sangat Tinggi
X.4	0	0	87	156	85	328	77	Tinggi
X.5	0	0	0	208	165	373	88	Sangat Tinggi
X.6	0	0	9	156	215	380	89	Sangat Tinggi
X.7	0	0	0	212	160	372	88	Sangat Tinggi
X.8	0	0	9	252	95	356	84	Sangat Tinggi
X.9	0	0	0	264	95	359	84	Sangat Tinggi
X.10	0	0	9	236	115	360	85	Sangat Tinggi
X.11	0	0	36	188	130	354	83	Sangat Tinggi
X.12	0	0	9	240	110	359	84	Sangat Tinggi
X.13	0	0	0	264	95	359	84	Sangat Tinggi
X.14	0	0	9	236	115	360	85	Sangat Tinggi

X.15	0	0	39	204	105	348	82	Sangat Tinggi
Y.1	0	0	0	208	165	373	88	Sangat Tinggi
Y.2	0	0	12	204	150	366	86	Sangat Tinggi
Y.3	0	0	0	264	95	359	84	Sangat Tinggi
Y.4	0	0	6	228	130	364	86	Sangat Tinggi
Y.5	0	0	0	268	90	358	84	Sangat Tinggi
Y.6	0	0	18	272	55	345	81	Sangat Tinggi
Y.7	0	0	81	140	115	336	79	Sangat Tinggi
Y.8	0	0	0	268	90	358	84	Sangat Tinggi
Y.9	0	0	12	204	150	366	86	Sangat Tinggi
Y.10	0	0	0	264	95	359	84	Sangat Tinggi

Sumber: Data olahan, 2022

Menurut Riduwan (2012), perhitungan analisis deskripsi persentase dilakukan dengan menghitung skor yang diperoleh setelah itu. Untuk mengetahui tingkat penilaian dari deskripsi persentase yang telah dihitung, selanjutnya nilai yang diperoleh dibandingkan dengan tabel kriteria berikut.

Tabel 4. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

No	Interval % skor	Kriteria
1.	20 % - 40%	Sangat rendah
2.	41 % - 60 %	Rendah
3.	61% - 80%	Tinggi
4.	81 % - 100 %	Sangat Tinggi

Sumber : Riduwan (2012)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3 di atas, maka didapati bahwa hampir seluruh item pertanyaan dalam kuesioner mencapai kriteria “Sangat Tinggi”. Ini berarti sebagian besar responden menjawab dengan pilihan “Sangat Setuju” pada item-item pertanyaan kuesioner.

Nilai deskripsi persentase tertinggi untuk item pertanyaan variabel kualitas pelayanan ada pada item X.5, X.6, dan X.7 yang nilainya berturut adalah 88, 89, dan 88. Item X.5, X.6, dan X.7 berisi pertanyaan tentang indikator daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini berarti sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” yang dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan responden sebagai pasien rawat inap di RSUD Kayuagung didominasi karena baiknya daya tanggap petugas medis dalam melayani mereka.

Sementara nilai deskripsi persentase tertinggi untuk item pertanyaan variabel kepuasan pasien ada pada item Y.1 yang berisi pertanyaan ” Apakah anda puas dengan cepatnya layanan yang diberikan”. Hal ini berarti sebagian besar responden menjawab ”Sangat Puas” atas layanan yang diberikan RSUD Kayuagung.

Nilai deskripsi persentase yang terendah adalah pada item pertanyaan X.4 pada variabel kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan tentang indikator berwujud (*tangibles*) dengan pertanyaan “Fasilitas dan sarana umum ruang rawat inap lengkap dan baik”. Hal ini berarti sebagian besar responden hanya menjawab “Setuju” untuk pertanyaan ini.

Sementara nilai deskripsi persentase tertinggi untuk item pertanyaan variabel kepuasan pasien ada pada item Y.7 yang berisi pertanyaan ”Anda menceritakan pengalaman

anda kepada orang lain saat anda dilayani di ruang rawat inap RSUD Kayuagung”. Hal ini berarti sebagian besar responden hanya menjawab “Setuju” untuk pertanyaan ini.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah item-item pertanyaan pada instrument kuesioner pada penelitian ini sudah valid. Uji validitas dihitung dengan menggunakan perhitungan Korelasi *Pearson Product Moment* yaitu dengan cara menghitung korelasi setiap item pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil korelasi tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel dengan tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Berikut ini tabel output hasil Uji Validitas.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Validitas
		(n = 85, α = 0,05, two tailed)	
x.1	0,663	0,2133	Valid
x.2	0,798	0,2133	Valid
x.3	0,830	0,2133	Valid
x.4	0,733	0,2133	Valid
x.5	0,683	0,2133	Valid
x.6	0,634	0,2133	Valid
x.7	0,677	0,2133	Valid
x.8	0,834	0,2133	Valid
x.9	0,874	0,2133	Valid
x.10	0,716	0,2133	Valid
x.11	0,308	0,2133	Valid
x.12	0,683	0,2133	Valid
x.13	0,874	0,2133	Valid
x.14	0,716	0,2133	Valid
x.15	0,374	0,2133	Valid
y.1	0,724	0,2133	Valid
y.2	0,724	0,2133	Valid
y.3	0,874	0,2133	Valid
y.4	0,740	0,2133	Valid
y.5	0,759	0,2133	Valid
y.6	0,667	0,2133	Valid
y.7	0,656	0,2133	Valid
y.8	0,759	0,2133	Valid
y.9	0,724	0,2133	Valid
y.10	0,874	0,2133	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai r hitung yang didapat pada setiap item pertanyaan nilainya lebih besar dari r tabel (0,2133). Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah item-item pertanyaan pada instrument kuesioner dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas instrument menggunakan perhitungan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Hasil perhitungan yang didapat adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	25

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka didapati nilai *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,961. Nilai ini lebih besar dari 0,6 yang merupakan kriteria dasar untuk menentukan realibilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Dengan demikian kesimpulan yang didapat adalah bahwa seluruh item-item pertanyaan pada instrument kuesioner dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSUD Kayuagung, maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Perhitungan regresi dihitung menggunakan bantuan program komputer SPSS. Hasil perhitungan regresi yang didapati adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.892	4.223		2.343	.022
	total y	.981	.100	.734	9.836	.000

a. Dependent Variable: total x

Berdasarkan tabel output regresi "Coefficients" di atas, model regresi yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,892 + 0,981 X + e$$

Model regresi tersebut menggambarkan bahwa perubahan variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 1 persen akan menyebabkan perubahan pada variabel Y (kepuasan pasien) sebesar 0,981 persen.

Uji t

Berdasarkan perhitungan rumus uji t di atas diperoleh nilai t hitung adalah sebesar 9,8362. Sementara nilai t dari tabel distribusi t dengan *degree of freedom* sebesar 83 ($df = n - k = 85 - 2 = 83$) adalah sebesar 1,98896. Jika dibandingkan nilai t hitung dengan t tabel didapati bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kayuagung.

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.892	4.223		2.343	.022
	total y	.981	.100	.734	9.836	.000

a. Dependent Variable: total x

Berdasarkan hasil regresi melalui program SPSS yaitu pada tabel *Coefficients* di atas, didapati hasil uji t yang dilihat melalui kolom t dan kolom Sig. Dengan nilai alpha sebesar 0,05 (5%), terlihat bahwa t hitung lebih besar dari t table ($9,386 > 1,98896$) dan nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari nilai alpha ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kayuagung.

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.538	.533	3.711
a. Predictors: (Constant), total y				
b. Dependent Variable: total x				

Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,538. Hal ini artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sebesar 53,8 persen terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kayuagung, sedangkan sisanya sebanyak 46,2 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh cukup besar terhadap pembentukan variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kayuagung.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kayuagung

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi, regresi linier sederhana, nilai koefisien determinasi, serta hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t, maka didapati kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan memang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSUD Kayuagung. Hasil ini juga didukung dengan hasil perhitungan deskripsi persentase dari jawaban responden pada kuesioner yang menunjukkan penilaian “sangat tinggi” di hampir semua item pertanyaan kuesioner.

Berdasarkan nilai deskripsi persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator penyusun variabel Kualitas Produk memiliki hubungan serta berpengaruh kuat terhadap indikator-indikator penyusun variabel Keputusan Pembelian. Dengan kata lain, berdasarkan analisis deskripsi persentase tersebut didapati kesimpulan bahwa secara umum responden merasa sangat puas dengan pelayanan petugas medis khususnya di instalasi rawat inap RSUD Kayuagung.

Kepuasan pasien tersebut lebih banyak didominasi indikator daya tanggap petugas medis yang dianggap sigap dan cepat dalam melayani mereka yang sedang sakit. Hal ini merupakan suatu hal yang sangat baik bagi perkembangan kualitas RSUD Kayuagung ke depannya. Dengan kualitas SDM yang baik dalam melayani pasien, RSUD Kayuagung dapat terus meningkatkan kualifikasi dan kredibilitasnya di mata masyarakat sebagai salah satu institusi pemerintah daerah yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima di bidang kesehatan publik. Akan tetapi hal tersebut juga harus didukung dengan peningkatan jumlah dan kualitas fasilitas medis dan umum yang tersedia di RSUD Kayuagung. Berdasarkan analisis deskripsi persentase kuesioner yang telah dilakukan, tanggapan responden terhadap tersedianya fasilitas medis maupun fasilitas umum di RSUD Kayuagung tidak sebaik tanggapan responden untuk indikator lain pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa fasilitas medis dan umum yang tersedia di RSUD Kayuagung harus terus ditingkatkan baik jumlah maupun kualitasnya untuk menunjang terciptanya pelayanan yang prima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disimpulkan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan perhitungan regresi dan pengujian hipotesis maka didapati hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RSUD Kayuagung.
2. Kepuasan Pasien lebih banyak didominasi oleh pengaruh indikator daya tanggap petugas medis yang dianggap sigap dan cepat dalam melayani pasien rawat inap RSUD Kayuagung.

Saran

Beberapa saran diberikan oleh penulis antara lain

1. Bagi pihak manajemen RSUD Kayuagung, perlu terus ditingkatkan komitmen petugas-petugas medis untuk terus meningkatkan semangat melayani pasien dengan baik agar kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung tetap terus meningkat dan memberikan manfaat yang banyak bagi masyarakat Kabupaten OKI
2. Perlunya peningkatan jumlah kelengkapan dan peningkatan kualitas fungsi dari fasilitas-fasilitas medis maupun fasilitas umum lainnya yang ada di RSUD Kayuagung untuk menyempurnakan kualitas pelayanan yang sudah relatif baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung, Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharmaesta & Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Hessel, Tangkilisan Nogi S. 2010. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ikhsan, Khairul, Anggit Yoebrilanti, Nurhasanah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. EKOMBIS Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Volume 4, Nomor 01, Juni 2019*.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Mahalina, Pamela Rina. 2015. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Ejournal unesa. Vol 3 No 8 (2015)*. Universitas Negeri Surabaya.

- Megawati, Endang & Yuliani, Tri. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 5, Nomor 3, Maret 2016 ISSN : 2461-0593
- Muwafik, A Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Purba, Lestari, Edyanus Herman Halim dan Any Widayatsari. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya*. Jurnal Ekonomi KIAT. Vol. 32, No. 2, Des 2021.
- Riduwan, Akdon. 2012. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Silaban, Himsar. 2010. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran. Edisi ketujuh*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husain. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.