

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang

Andi Mu'tiah Sari

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

Alamat: Jln. Tamangapa Raya No.168 Kel. Bangkala, Kec. Manggala, Kota Makassar

Korespondensi penulis: ams@tritunas.ac.id

Abstract. *The quality of health services is a level that shows the perfection of health services that can create a sense of satisfaction in each patient. So if there is dissatisfaction with the patient, it is something that needs to be considered. This study aims to determine the effect of the quality of hospital administration services on patient satisfaction in the outpatient installation unit of lasinrang Hospital, pinrang Province. This study uses an analytical observational design based on cross-sectional, quantitative analysis. The population in this study was 10444 patients. The sampling technique used accidental sampling, with a sample of 100 samples. The instrument in this study is a questionnaire, and the data analysis used is simple linear regression. In this study, all indicators of service quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) together have a positive influence on the service quality of hospital administration staff on patient satisfaction in the outpatient installation unit of Lasinrang Hospital, Pinrang Province. There are two service quality indicator variables that have the most dominant influence on the quality of hospital administration staff service on patient satisfaction in the outpatient installation unit of Lasinrang Hospital, Pinrang Province, which include the Assurance indicator 48.6% and Tangible 24.3% and (R²) of (0.636) shows that 63.6% of patient satisfaction variables can be explained by the quality of service of hospital administrative staff, while the remaining 36.4% is explained by other variables not included in this research model. So it can be concluded that the better the quality of service, the more satisfied patients will be and will continue to return to get service from time to time because good service can provide satisfaction to patients according to their needs and desires.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital*

Abstrak. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tingkatan yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Sehingga apabila terdapat ketidakpuasan pada pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan berdasarkan cross-sectional, pada analisis kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 10444 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental sampling, dengan sampel sebanyak 100 sampel. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner, analisis data yang digunakan ialah regresi linier sederhana. Pada penelitian ini menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Terdapat dua variabel indikator kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh antara kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang diantaranya indikator Assurance 48,6% dan Tangible 24,3% dan (R²) sebesar (0,636) menunjukkan bahwa 63,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit, sedangkan sisanya 36,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan maka pasien akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pasien yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan suatu keadaan seseorang dalam kondisi sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan suatu kebutuhan dasar dari setiap manusia, seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga untuk meneruskan kehidupan secara layak setiap individu harus memiliki modal kondisi yang sehat (Permenkes No 4 Tahun 2019).Berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh pihak penyelenggara JKN masih belum mampu membujuk masyarakat Indonesia dalam memiliki BPJS secara menyeluruh, saat ini masih terdapat 40, 59 % penduduk yang tidak memiliki jaminan kesehatan. (BPJS, 2017: 124)

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes Nomor 30 tahun 2019).

Menurut penelitian (Heri & Misniari, 2019), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan hasil pada tabel variabel kepuasan pasien diketahui Nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $8,791 > 1,661$ sehingga adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Industri pelayanan itu sendiri harus mampu merubah paradigma lama ke paradigma baru jika rumah sakit ingin maju karena adanya tingkat persaingan yang semakin tinggi, dan semaikin ketat, rumah sakit dituntut untuk mempertinggikan daya saing dengan cara mengupayakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada semua pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pelayanan jasa yang telah diberikan kepada pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik didalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Selain itu, kepuasan juga dapat dilihat dari bagaimana pasien mempertimbangkan tentang apa yang dirasakannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang 2022.”

2. KAJIAN TEORITIS

Rumah sakit merupakan suatu instalasi dari pelayanan kesehatan yang kompleks, karena terdapatnya suatu pelayanan yang padat karya, padat modal, padat masalah, dan juga rumah sakit merupakan suatu wadah pelaksanaan pendidikan dan penelitian. Oleh karena itu rumah sakit harus mampu menjalankan fungsinya dengan memiliki tenaga kesehatan yang profesional baik di bidang medis maupun administrasi kesehatannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu mutu layanan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen maupun keakuratan penyajiannya guna dapat mencukupi asa dan kebahagiaan konsumen tersebut, dikatakan mutu layanan adalah pemuasan kubutuhan serta asa konsumen dean keakuratan penyajian guna menyamai asa konsumen (Sundari, 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesan pertama saat berkunjung, informasi yang didapat dari berbagai pihak, pelayanan yang diberikan petugas, dan hingga jaminan yang 29 ditawarkan rumah sakit. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, suatu institusi kesehatan akan mewujudkan empat hal yang diantaranya, memahami feedback kepuasan dari pasien terhadap layanan yang diterima, memahami harapan yang diinginkan pasien, melakukan tindakan indentifikasi pelanggan, identifikasi mutu layanan terhadap konsumen (Negari, 2020).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesan pertama saat berkunjung, informasi yang didapat dari berbagai pihak, pelayanan yang diberikan petugas, dan hingga jaminan yang ditawarkan rumah sakit. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, suatu institusi kesehatan akan mewujudkan empat hal yang diantaranya, memahami feedback kepuasan dari pasien terhadap layanan yang diterima, memahami harapan yang diinginkan pasien, melakukan tindakan indentifikasi pelanggan, identifikasi mutu layanan terhadap konsumen (Negari, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis peneltian kuantitatif, yaitu adanya jenis penelitian yang sistematis, terencana, terstruktur, data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka yang memberikan gambaran tentang populasi secara umum (Nasehudin, dan Gozali 2015). Desain penelitian yang digunakan pada peneltian ini menggunakan desain cross-sectional.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data kunjungan terbaru di tahun 2023 yaitu pada bulan Januari sebanyak 10444 populasi pada pasien rawat jalan di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, Jl. Macan No.22, Macorawalie, Kec. Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, 28156. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari 01 November – 31 Januari 2022.

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sampel. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan jenis Non Probability Sampling. Menurut Hartati (2017) Non Probability Sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik Non Probability Sampling yang digunakan yaitu accidental sampling. Accidental sampling merupakan teknik sampling yang menentukan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap memiliki karakteristik sampel yang sama dengan karakteristik yang akan dijadikan sampel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Berdasarkan survei, kuisisioner diberikan kepada 100 responden secara kebetulan, yang digunakan dalam kuisisioner yaitu variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

ANOVA^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	19.042	5	3.808	32.899	.000 ^b
	<i>Residual</i>	10.881	94	.116		
	<i>Total</i>	29.923	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.10 annova, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000 dan karena Sig. $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 32,899 > F_{tabel} 2,47$. Maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dari seluruh variabel bebas (X) terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan pada penelitian ini menunjukkan pengaruh yang cukup besar sebesar 63,6% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, bahwa kualitas suatu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, peneliti berpendapat bahwa suatu cara untuk memuaskan pasien ialah dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dan meningkatkan maupun mempertahankan indikator-indikator yang terdapat dari kualitas pelayanan tersebut, sehingga diharapkan mampu menciptakan sebuah kepuasan pada diri pasien.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini membuat peneliti semakin yakin dengan, pasien akan merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan pada sebuah instansi dari waktu ke waktu apabila memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik merupakan kemampuan suatu instansi memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Kasmir. 2017)..

Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Felisitas Evanjelina Manu Lena yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien” variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Yang
Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan RSUD
Lasinrang Kabupaten Pinrang**

Model	<i>Coefficients^a</i>					<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.	<i>Tolerance</i>	VIF
	B	Std. <i>Error</i>	Beta				
1 <i>(Constant)</i>	.161	.334		.481	.631		
<i>Tangibles</i>	.243	.100	.214	2.427	.017	.498	2.009
<i>Responsivness</i>	.016	.093	.020	.175	.861	.304	3.295
<i>Reliability</i>	.009	.096	.011	.096	.924	.313	3.194
<i>Assurance</i>	.486	.110	.529	4.413	.000	.269	3.720
<i>Empathy</i>	.176	.110	.133	1.603	.112	.563	1.775

a. *Dependent Variable:* Kepuasan_Pasien

Indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, dapat dilihat berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, yang diantaranya indikator Tangible dan indikator Assurance, dan terdapat 3 indikator variabel kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, yang diantaranya indikator Responsivness, Reliability, Empathy.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, yang menunjukkan kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi pada petugas administrasi rumah sakit dalam segi Responsivness, Reliability, Empathy di instalasi rawat RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, agar tercapainya kepuasan atupun keinginan pasien dalam mendapatkan pelayanan.

Hal ini juga diperkuat berdasarkan kepuasan pasien yang tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi juga berdasarkan pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Terutama pada pemberi pelayanan pablik di instansi Kesehatan, tidak hanya memberikan suatu pelayanan secara sikap, tetapi juga fisik, perilaku dan penerimaan dari tenaga kesehatan menjadi titik penting dalam pelayanan kepada pasien. Namun hal ini juga menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, mudah terjangkau, cepat dan terukur (Nugroho. R, 2017).

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Maya Amelia dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU”, dengan hasil seluruh indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Perbedaan hasil penelitian ini tentu berdasarkan apa yang dirasakan oleh setiap pasien, pasien akan merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan pengobatan apabila suatu instansi kesehatan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang digunakan guna menunjang pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri tersendiri dan hampir semua instansi kesehatan mempunyai kriteria yang sama untuk mengatakan ciri-ciri pelayanan yang baik, artinya standar pelayanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Hanya saja dalam praktiknya sering kali pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar sehingga hal itulah yang mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri, yang disebabkan berbagai factor. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus tetap dipertahankan, karena seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman di berbagai bidang, akan terjadi berbagai perubahan yang pada akhirnya akan merubah perilaku pasien/pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian yang sudah dilakukan di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang, dalam penelitian ini terdapat jumlah respon sebanyak 100 pasien sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil output pada uji F diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai F sebesar 32,899. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. Dengan demikian, kesimpulan pada hipotesis ialah H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas

pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang.

2. Indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari uji regresi linier sederhana, yang diantaranya indikator Assurance pada kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit yang memiliki pengaruh cukup besar sebesar 48,6% terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan, dan indikator Tangible pada indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit sebesar 24,3% berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang dan 63,6% kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Beberapa saran atau implikasi penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Saran

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran bagi rumah sakit agar terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi rumah sakit, karena kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga berasal dari bagaimana tenaga administrasi rumah sakit memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, petugas administrasi rumah sakit di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang harus mampu meningkatkan pelayanan kesehatan dari setiap indikator kualitas pelayanan, karena pengaruh yang cukup signifikan pada proses pelayanan di unit instalasi rawat jalan Lasinrang Kabupaten Pinrang pada indikator-indikator kualitas pelayanan ini memiliki kepuasankepuasan tersendiri bagi setiap pasien dan keluarga pasien yang merasakan ataupun mendapatkan pelayanan. Karena jika dilihat dari penelitian yang telah diteliti hanya terdapat 2 indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan yang diantaranya ialah Assurance dan Tangibles. Sehingga untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima sesuai dengan visi dan misi tentu perlu meningkatkan beberapa indikator dari kualitas pelayanan yang ada.

2. Bagi Intitusi Pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya serta dapat memperkaya sumber referensi sebagai kelengkapan salah satu persyaratan Intitusi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, Sehubungan telah dilakukannya penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan pengkajian lebih dalam terkait variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan juga untuk kesempurnaan penelitian ini diharapkan bagi semua pihak yang membaca dan mengetahui untuk dapat memberikan masukan yang membangun agar penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna

DAFTAR REFERENSI

- Amelia, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu. Skripsi strata satu. Universitas Sumatra Utara, Sumatra Utara.
- Basuki, A. T. (2015). Penggunaan SPSS Dalam Statistik. Sleman. Danisa Media.
- Dimoderasi Oleh Kepercayaan Pasien. *Jurnal Business Management*, 1-73.
- Grou
- Gunawan , Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
- Handajani, D. O., & Furi, F.E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. *Warta Bhakti Husada Mulia*. 02.
- Hartati, N. (2017). *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia.
- Hastono, S. P. (2018). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat
- <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/>
- Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang : Wineka Media.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang: Wineka Media.

- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kosnan, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*
- Lena, F. E. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi strata satu. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Lukiyana, & Arsinta. (2018). *Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Yang*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Nabilah, M. (2021). *Tingkat Kecemasan Petugas Radiografer Dalam Pemeriksaan Foto Rontgen Pada Pasien Covid-19 Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru*. p. 11.
- Nasehudin, T.S., Gozali, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Negari, A. R. D. (2020). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali*. Skripsi strata satu. Universitas Muhammadiyah Surabaya
- Neolaka, A. (2016). *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Noor, F, V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herbal Penawar Alwahida Indonesia*. Skripsi strata satu. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Bengkulu.
- Nugroho, R. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Permenkes Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta.
- Permenkes Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Permenkes Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik*
- Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *Skripsi strata satu*. STIKes Bakti Husada Mulia Madiun.
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar*. Skripsi strata satu. Universitas Hasanuddin. Makassar.

- Purnaningsih, T. (2018). Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. JEBE.
- Rizki, W, F., Sudjiono, & Arifin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. JIMEK, 1.
- Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. (2022). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
- Salim, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru.
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat
- Suyono. (2015). Analisis Regresi Untuk Penelitian. Sleman: CV Budi Utama
- Vinap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua. Tesis Pascasarjana. Universitas Hasanuddin., Makassar.