

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TOBELO

Relationship Between the Level Of Satisfaction of Inpatients With Health Services in the Tobelo Regional General Hospital

Berto Hadi¹, Olivia Asih Blandina^{2*}

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Universitas Hein Namotemo - Tobelo

² Program Studi Keperawatan, Universitas Hein Namotemo – Tobelo

E-mail : olivia.asih@gmail.com

Diterima : 5 Juni 2025

Disetujui : 18 Juli 2025

Diterbitkan : 20 Juli 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif analitik dan pendekatan crosssectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani pengobatan di ruang rawat inap yang berjumlah 5.791 pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo (Data Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Januari – April 2024). Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 375 pasien dan rumus yang digunakan yaitu rumus Slovin dengan kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berada pada kategori baik (87%). Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori puas (97%). Hasil uji korelasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo (0,000 ($p < 0,05$)).

Kata kunci: kepuasan pasien rawat inap, pelayanan kesehatan, rumah sakit umum daerah tobelo

Abstract

This study aims to determine the relationship between the level of satisfaction of inpatients and the health services of the Tobelo Regional General Hospital. This research uses quantitative research with descriptive analytical research methods and a cross-sectional approach. The population in this study were all patients undergoing treatment in inpatient rooms totaling 5,791 patients at the Tobelo Regional General Hospital (Tobelo Regional General Hospital Patient Data January – April 2024). The number of samples in this study was 375 patients and the formula used was the Slovin formula with inclusion criteria. The sampling technique in this research is accidental sampling. The research results show that health services are in the good category (87%). In addition, the research results show that the satisfaction level of inpatients is in the satisfied category (97%). The results of the correlation test in this study show that there is a relationship between the level of satisfaction of inpatients and health services at the Tobelo Regional General Hospital (0.000 ($p < 0.05$)).

Keywords: inpatient satisfaction, health services, tobelo regional general hospital

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur keberhasilan program pelayanan adalah kepuasan pasien (Halawa dan Silaen, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan seberapa berhasil layanan kesehatan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Deharja

dkk, 2019). Rumah sakit, menurut *World Health Organization* (WHO), adalah fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan seperti promotif (promosi kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan untuk menyembuhkan penyakit), dan rehabilitatif (proses

pemulihan agar orang yang sakit dapat beraktivitas kembali). Rumah sakit juga menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (WHO, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam amandemen UUD 1945 pasal 34 ayat 2, dinyatakan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), hal ini menunjukkan bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan memiliki komitmen kuat untuk mencapai kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Anjaya & Prasetyo, 2019).

Setiap layanan yang dilakukan oleh rumah sakit memiliki dampak yang besar pada kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil evaluasi pelanggan terhadap apa yang diharapkan dari pembelian atau konsumsi suatu produk. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien yang dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan, hal ini menjadi suatu pencapaian hasil yang optimal untuk setiap pasien, menghindari komplikasi pada pasien akibat tindakan dokter dan menangani kebutuhan pasien serta keluarga mereka dengan suatu upaya yang hemat biaya serta terekam dalam suatu dokumentasi yang masuk akal (Normasari, 2013).

Penetapan standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional. Menurut Permenkes RI Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien, yaitu diatas 95% (Depatartemen Kesehatan, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat 2 kepuasaan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Menurut Parasuraman, Lupiyoadi (2013) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang di kenal dengan *service quality* (servqual) yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah ukuran keberhasilan layanan kesehatan (Depkes RI, 2020). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien; semakin baik kesehatan, semakin baik mutu pelayanan kesehatan. Sistem kerja yang baik menyebabkan kepuasaan pasien di Rumah Sakit, menurut Indar (2017). Tujuannya adalah untuk mempertahankan loyalitas pasien dan mendapatkan pasien baru. Standar pelayanan kesehatan membantu petugas melakukan pekerjaan mereka, meningkatkan keterampilan mereka, melindungi mereka dari hukum, dan memastikan keseragaman. Karena itu,

semua pekerja kesehatan harus memahami standar pelayanan (Amin, 2020).

Kepuasan pasien sangat penting; tanpa kepuasan dalam barang dan jasa, tidak mungkin bagi organisasi untuk berkembang dan bertahan. Dalam Undang-undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting. Sejauh mana layanan kesehatan diberikan sesuai dengan prosedur operasional standar, atau prosedur medis yang tetap (Mukti, 2007). Pelayanan yang bermutu berarti melakukan hal yang benar secara benar. Menurut Azwar (1997) dan Bustami (2011), mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau individu terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif, efisien, aman, dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika. Kotler (2009) menyatakan bahwa dari pasien yang mengajukan keluhan, sekitar 54% hingga 70% akan kembali menggunakan layanan rumah sakit jika masalah mereka diselesaikan. Jumlah ini bahkan akan meningkat menjadi 95% jika pelanggan yakin bahwa masalah mereka diselesaikan dengan cepat.

Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo, Halmahera Utara merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi pusat rujukan di Halmahera Utara. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo, hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pasien, ada 5 orang pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan

perawat diantaranya ketika melakukan tindakan keperawatan, tidak memberikan salam, memperkenalkan diri, dan tidak menjelaskan tindakan apa yang dilakukan perawat kepada pasien, dan 3 diantaranya mengatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat karena perawat tidak menjelaskan tujuan tindakan yang dilakukan, dan 2 pasien juga mengatakan bahwa ada beberapa perawat yang ketika ditanya mereka tidak menjawab serta tidak ramah dan sering masam mukanya saat di depan pasien dan keluarga pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan menunjukkan bahwa ada beberapa pasien yang masuk rumah sakit dan keluarga yang menjaga pasien mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang lambat, komunikasi perawat yang kurang baik saat menyampaikan kondisi pasien, dan juga pasien mengatakan ada perawat yang kurang senyum kepada pasien, dan keluarga pasien mengatakan bahwa perawat sering kali tidak menjelaskan saat melakukan pemberian obat pada pasien. Berdasarkan data di atas peneliti tertarik untuk mengidentifikasi lebih dalam mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. *Crossectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat

tertentu saja (Cahyono, 2016). Penarikan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dari populasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses pengumpulan data jika sampel tidak dikumpulkan melainkan jika unit atau subjek tersedia bagi peneliti (Priadana dan Sunarsi, 2021). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diadopsi dari Anissa, (2017) yang terdiri dari kuesioner data demografi, kuesioner pelayanan

kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden di bawah ini adalah karakteristik sampel penelitian pada pasien rawat inap berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Berikut adalah deskripsi responden menurut data karakteristik responden penelitian yang didapat dari 375 responden.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Jumlah	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki- laki	206	55
Perempuan	169	45
Total	375	100
Usia		
≤25 th	27	7
26-45 th	145	39
≥46 th	203	54
Total	375	100
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	28	7
SMA	108	29
SMP	96	26
SD	143	38
Total	375	100
Pekerjaan		
PNS	14	3
Swasta	29	8
Wiraswasta	22	6
Petani	223	60
IRT	75	20
Tidak Bekerja	12	3
Total	375	100

Sumber data: Primer (2024)

Berdasarkan data karakteristik responden penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (59%), sebagian besar responden berada pada usia ≥ 46 tahun. Selain itu, hasil menunjukkan sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SD (38%) dan memiliki pekerjaan sebagai petani (60%).

2. Deskripsi Hasil Statistik Deskriptif (Analisis Univariat)

a. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Dalam penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan menggunakan skala likert 1: Sangat Tidak Puas, 2: Tidak Puas, 3: Kurang Puas, 4: Puas, 5: Sangat Puas dengan nilai skor Puas 50-100% dan Tidak Puas 1-49%.

Data tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori puas (97%).

Tabel 2. Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Puas (26 – 50)	363	97
Tidak puas (1 – 25)	12	3
Total	375	100

Sumber data: Primer (2024)

b. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Dalam penelitian ini, untuk mengukur pelayanan kesehatan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan menggunakan skala likert 1:

Sangat Tidak Baik, 2: Tidak Baik, 3: Kurang Baik, 4: Baik, 5: Sangat Baik dengan nilai skor baik: 50-100% Buruk 1-49%. . Data pada table 3 menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berada pada kategori baik (87%).

Tabel 3. Distribusi Variabel Pelayanan Kesehatan

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Baik (63 – 125)	328	87
Buruk (1 – 62)	47	13
Total	375	100

Sumber data: Primer (2024)

3. Hasil Statistik Analisis (Analisis Bivariat)

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorof smirnov karena responden lebih dari 50 (Sujarweny, 2014). Hasil uji normalitas pada variabel kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan

kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Menunjukan hasil 0,000 ($p < 0,05$). Syarat suatu variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai $p > 0,05$ (Sujarweni, 2014), sehingga disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo tidak

berdistribusi normal, sehingga metode statistik yang di gunakan adalah statistik non parametrik. Statistik non parametrik yaitu statistik yang tidak membahas parameter-parameter populasi (Sujarweni, 2014).

b. Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas pada kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah tobelo 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat linieritas hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan

pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo.

c. Uji Korelasi

Hasil pengujian korelasi pada tabel 4 menunjukkan bahwa variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan menunjukkan nilai 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak atau terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo

Correlations			kepuasan_pasien	pelayanan_kesehatan
Spearman's rho	kepuasan_pasien	Correlation Coefficient	1,000	,539**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	375	375
	pelayanan_kesehatan	Correlation Coefficient	,539**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	375	375

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer (2024)

Keberhasilan program pelayanan dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien (Halawa dan Silaen, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan tingkat keberhasilan layanan kesehatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien (Deharja dkk., 2019). Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan, seperti promotif (promosi kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif

(pengobatan untuk menyembuhkan penyakit), dan rehabilitatif (pemulihan agar pasien dapat beraktivitas kembali). Rumah sakit juga menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (WHO, 2021).

Pelayanan rawat inap adalah salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yang memberikan layanan komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami pasien. Karena unit rawat inap merupakan

salah satu *renew center* rumah sakit, tingkat kepuasan pasien atau pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan (Safrida, 2019). Menurut hasil penelitian, pelayanan kesehatan berada pada tingkat yang baik (87%). Salah satu faktor penting dalam memenuhi hak masyarakat untuk kesehatan adalah kualitas pelayanan di rumah sakit. Di sisi lain, kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki fenomena yang berbeda karena faktor dan indikator yang berbeda antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan tersebut, pedoman dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa kesehatan harus digunakan. Mutu pelayanan kesehatan adalah segala sesuatu yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membuat pasien puas (Nurhasma dkk, 2021).

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat inap 97% puas. Kepuasan pasien adalah ukuran keberhasilan layanan kesehatan (Depkes RI, 2020). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dengan membuat setiap pasien puas. Kesehatan seseorang lebih baik jika lebih sempurna. Sistem kerja yang baik menyebabkan kepuasan pasien di Rumah Sakit (Indar, 2017). Tujuannya adalah untuk mempertahankan loyalitas pasien dan mendapatkan pasien baru. Standar pelayanan kesehatan membantu petugas melakukan pekerjaan mereka, meningkatkan keterampilan mereka, melindungi mereka dari hukum, dan memastikan keseragaman. Karena itu, semua pekerja kesehatan harus memahami standar pelayanan (Amin, 2020).

Pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi kepuasan pasien. Kenyamanan yang dimaksud disini tidak hanya terkait dengan fasilitas yang tersedia; lebih penting lagi, itu terkait dengan sikap dan tindakan para pelaksana saat menyelenggarakan layanan kesehatan. Pasien pasti akan menyatakan kepuasan dengan layanan yang mereka terima jika mereka merasa nyaman dengan perilaku dan sikap perawat dan staf pendukung (Nurhasma dkk, 2021).

Faktor kepuasan pasien harus diprioritaskan, meskipun petugas sudah mematuhi standar operasional prosedur dengan baik, perbedaan dimensi sering membuat pasien kecewa. Perusahaan harus mengejar tujuan utama kepuasan pelanggan sebagai penyedia jasa yang menawarkan berbagai macam layanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu, peran pihak rumah sakit, dokter, dan perawat, baik medis maupun non medis, sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Safrida, 2019).

Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo dan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($0,000$ ($p < 0,05$)). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Az-zahroh (2017), yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan teori Pohan (Az-zahroh, 2017), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan oleh kinerja layanan kesehatan.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Upaya pelayanan kesehatan mencakup setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat, seperti mencegah penyakit (*preventif*), meningkatkan kesehatan (*promotif*), pengobatan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Pemerintah dan lembaga kesehatan lainnya juga harus melakukan ini (Anggraini dkk., 2021). Ketidakpuasan pasien dapat berasal dari banyak hal, termasuk keterlambatan dalam memberikan layanan, lama prosedur pelayanan, keterbatasan obat dan peralatan yang tersedia, ketertiban dan kebersihan yang tidak memadai, dan tuntutan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang baik (Muninjaya, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori puas (97%).

RUJUKAN

Anjaya, D. D., & Prasetyo, U. E. (2019). Tata Kelola Kolaboratif Dalam Penanggulangan Defisit Program Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Administrasi*, 9(2).

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berada pada kategori baik (87%).
3. Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo.

SARAN

Saran yang dapat diberikan adalah:

- 1) Bagi Rumah Sakit Umum Daerah. meningkatkan jumlah fasilitas dan kesediaan peralatan, jumlah ketersediaan obat baik dari banyaknya jenis maupun jumlahnya serta dapat secara rutin melakukan evaluasi kepuasan pasien seperti meminta pasien untuk mengisi lembar evaluasi (angket, kotak saran) setelah mengunjungi rumah sakit.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya, melakukan penelitian yang lebih berfokus pada pelayanan masing-masing ruangan misalnya tingkat kepuasan pada ruang rawat inap, rawat jalan, maupun pelayanan lainnya yang ada di rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan lain.

Anggraini, R., Ernawati, & Nurfiанти, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. Universitas Tanjungpura Pontianak.

A, Azrul. 2000. "Pengantar Administrasi Kesehatan", Jakarta, Binarupa Aksara.

- Azwar, Saifuddin. 2010. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115.
<https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Departemen Kesehatan RI. (2007). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta:
- Departemen Kesehatan RI. Departemen Kesehatan RI. (2009). Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52-61.
- Kemenkes RI. (2008). Permenkes : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400.
- Kotler, Philip (2009), Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta.
- Lestari, T, R, P,. 2010. “Pelayanan Rumah Sakit bagi Masyarakat Miskin (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia)” KESMAS, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 5, No. 1, PP, 9-16 Lupiyoadi R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Muninjaya. (2019). Manajemen mutu pelayanan kesehatan Edisi 2. : EGC. Jakarta
- Normasari, Selvy (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Nursalam. (2015). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medica.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang: Pascal Books.
- Safrida, M. D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh. Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Sujarweni, v. Wiratna (2014) *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Gava Media.
- WHO. (2021). Pengertian Rumah sakit.