

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD SATELIT TOBADAK MAMUJU TENGAH

Arsyad*

*STIKES Muhammadiyah Sidrap

ABSTRAK

Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak. Metode penelitian ini yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dari penelitian ini sebanyak 764 pasien dan jumlah sampel sebanyak 80 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara tanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan dengan kepuasan pasien. Sedangkan dari hasil uji statistik person chi-square test diketahui bahwa, ada pengaruh yang signifikan antara jaminan, bukti fisik, empati terhadap kepuasan pasien, sedangkan tanggapan dan kehandalan tidak ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien.

kata kunci: kepuasan pasien berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebuah kata yang muda dikatakan namun sulit untuk dilakukan, karna dalam kenyataannya sebagian masyarakat masih belum bisa hidup secara sehat. Hidup sehat itu sendiri bisa dilakukan dengan menjaga pola makan, olahraga, tidur teratur, cuci tangan sebelum makan, dan makan makanan yang bergizi. Masyarakat terkadang mengabaikan hal-hal kecil tersebut mereka akan sadar pentingnya hidup sehat setelah mereka mengalami sakit.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014, pasal 1 Tentang Tenaga Kesehatan yaitu Upaya Kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat. Serta Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat.

Sedangkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit yaitu Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Disamping masalah pada pelayanan kesehatan di RSUD Satelit Tobadak, yang dianggap sebagai permasalahan di masyarakat, kesadaran dari pasien tersebut juga mempengaruhi. Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Satelit Tobadak, oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan. Selain untuk menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan, pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat dapat digunakan sebagai acuan pemberi pelayanan kesehatan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas dalam layanan kesehatan adalah sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif dan partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi dan kualitas dapat bertahan melalui transformasi budaya. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat

tergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasiennya dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.

RSUD Satelit Tobadak yang terletak di Mamuju tengah ini adalah rumah sakit baru, sebagai institusi pelayanan kesehatan dan pendidikan yang ada di Mamuju Tengah yang mana Rumah Sakit Umum Daerah Satelit Tobadak adalah Rumah Sakit satu-satunya yang berada di kabupaten Mamuju Tengah. Dari jumlah penduduk yang ada di Mamuju dan Mamuju Tengah ini peran pemerintah adalah agar dapat menjaga kesehatan masyarakatnya agar selalu sehat dan sejahtera. Dalam menjaga kesehatan masyarakat di kabupaten mamuju tengah ini perlu diperhatikan tingkat pelayanan kesehatannya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dia terima.

Adapun data yang di ambil dari RSUD Satelit Tobadak di mana ruangan Interna terdapat 32 tempat tidur untuk rawat inap dengan jumlah pasien dri bulan Januari sebanyak 292 pasien, sedangkan ruangan bedah yaitu 15 tempat tidur dengan jumlah pasien dari bulan januari 102 pasien dan ruangan rawat inap untuk anak terdapat 15 tempat tidur dengan jumlah pasien dari bulan januari sebanyak 220 pasien sedangkan duangan

PNC dan GSR yang ada pada ruangan rawat inap persalinan berjumlah terdapat 13 tempat tidur dengan jumlah pasien dari bulan Januari sebanyak 150 pasien. Dari jumlah pasien keseluruhan 764 pasien dengan jumlah tempat tidur 75. Dari survei secara langsung dengan mencari data untuk data awal dari penelitian ini, peneliti mengambil beberapa pasien sebagai data awal untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil wawancara perawat kesehatan dari masing-masing ruangan rawat inap. Adanya masalah pada kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan pemberian jasa yaitu dimana dokter kurang memenuhi standar kinerja yang sudah ditetapkan, seperti dokter terkadang tidak ada ditempat ketika pasien membutuhkan jasa dokter untuk mendengarkan keluhan dan masalah kesehatan yang dirasakan pasien. Pasien juga terkadang mengeluh masalah kebersihan di karenakan klinik servis ruangan di rawat inap belum ada, masalah kerapian ruangan dan pasien juga merasa pengapatau panas di ruangan rawat inap karna fasilitas kurang lengkap.

RSUD Satelit Tobadak merupakan salah satu yang menyelenggarakan bentuk pelayanan kesehatan kepada pasien, bertanggung jawab atas semua bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan di ruangan rawat inap rumah sakit, serta

bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi pelayanan kesehatan bagi semua pihak di RSUD Satelit Tobadak. Oleh karena sebagai jasa pelayanan, maka salah satu upaya yang dilakukan dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima faktor diatas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi RSUD Satelit Tobadak.

Kepuasan pasien perlu dipenuhi atau direalisasikan oleh rumah sakit agar dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan tujuan dari pasien melakukan pengobatan sehingga terlihat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah: *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. *Assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 (empat) aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Tangible adalah merupakan suatu service yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible merupakan hal yang penting terhadap pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan, karena Tangible yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi

Empathy adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibanding dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Studi yang sudah dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri, mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan "the haves" dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting.

Reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari definisi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

Untuk lebih jelasnya akan ditampilkan dengan kerangka konseptual

yang dapat dilihat melalui bagan di bawah ini:

RSUD Satelit Tobadak merupakan salah satu yang menyelenggarakan bentuk pelayanan kesehatan kepada pasien, bertanggung jawab atas semua bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan di ruangan rawat inap rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi pelayanan kesehatan bagi semua pihak di RSUD Satelit Tobadak. Oleh karena sebagai jasa pelayanan, maka salah satu upaya yang dilakukan dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima faktor di atas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi RSUD Satelit Tobadak.

BAHAN DAN METODE

Lokasi dan Desain Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rawat Inap di RSUD Satelit Tobadak. Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik Observasional dengan pendekatan *cross Sectional Study*.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak sebanyak 764. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* sejumlah 80 pasien.

Analisa dan Penyajian Data

Analisa data dilakukan dengan program komputer *SPSS* dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Inap

Jenis Kelamin	N	%
5-16	16	20
17-35	40	50
36-45	3	3,8
46-65	21	26,2
Total	80	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur pasien terbanyak berusia remaja antara 12-25 tahun sebanyak 37 responden (46,3%), dan pasien terendah berusia anak-anak antara 5-11 tahun sebanyak 9 responden (11,2%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis kelamin Pasien Rawat Inap

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	43	53,8
Perempuan	37	46,2
Total	80	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa kelompok jenis kelamin pasien terbanyak adalah laki-laki sebanyak 43 responden (53,8%), dan terendah adalah perempuan sebanyak 37 responden (46,2%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir pasien Rawat Inap

Pendidikan Responden	N	%
SD	16	20,0
SMP	18	22,5
SMA	30	37,5
D3/S1	16	20,0
Total	80	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa kelompok pendidikan terakhir pasien terbanyak adalah SMA sebanyak 30 responden (37,5%), dan terendah adalah D3/S1 sebanyak 16 responden (20,0%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan BPJS Pasien Rawat Inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah

Jenis BPJS	N	%
Kelas 1	11	13,8
Kelas 2	2	2,5
Kelas 3	26	32,5
Umum	41	51,2
Total	80	100

Tabel 4 menunjukkan kelompok berdasarkan jaminan BPJS pasien terbanyak adalah umum sebanyak 41 responden (51,2%), dan terendah adalah jaminan kelas 2 sebanyak 2 responden (2,5%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kelompok berdasarkan Tanggapan Pasien Rawat Inap

Tanggapan	N	%
Cukup	46	57,5
Kurang	34	42,5
Total	80	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa tanggapan terbanyak adalah yang cukup sebanyak 46 responden (57,5%), dan terendah adalah tanggapan kurang sebanyak 34 responden (42,5%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kelompok berdasarkan Jaminan Pasien Rawat Inap

Jaminan	N	%
Cukup	50	62,5
Kurang	30	37,5
Total	80	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa jaminan terbanyak adalah yang cukup sebanyak 50 responden (62,5%), dan terendah adalah jaminan kurang sebanyak 30 responden (37,5%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kelompok Berdasarkan Bukti Fisik Pasien Rawat Inap

Bukti Fisik	N	%
Cukup	47	58,8
Kurang	33	41,2
Total	80	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa bukti fisik yang cukup sebanyak 47 responden (58,8%), dan terendah adalah bukti fisik sebanyak 33 responden (41,2%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kelompok Berdasarkan Empati Pasien Rawat Inap

Empati	N	%
Cukup	50	62,5
Kurang	30	37,5
Total	80	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa empati yang cukup sebanyak 50 responden (62,5%), dan terendah adalah empati kurang sebanyak 30 responden (37,5%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kelompok Berdasarkan Keandalan Pasien Rawat Inap

Keandalan	N	%
Cukup	55	68,8
Kurang	25	31,2
Total	80	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa kehandalan yang cukup sebanyak 55 responden (68,8%), dan terendah adalah kehandalan kurang sebanyak 25 responden (31,2%).

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kelompok Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan Pasien	N	%
Cukup	44	55,0
Kurang	36	45,0
Total	80	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang cukup sebanyak 44 responden (55,0%), dan terendah adalah kepuasan pasien kurang sebanyak 36 responden (45,0%).

Tabel 11 Hubungan Tanggapan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tanggapan	Kepuasan Pasien						P
	Puas		Kurang Puas		Total		
		%		%		%	
Cukup	31	67,4	15	20,7	46	100	0,010
Kurang	13	38,2	21	61,8	34	100	
Jumlah	44	55,0	36	45,0	80	100	

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa dari total 46 responden dengan tanggapan yang cukup, terdapat 31 responden (67,4%) yang merasa puas dan terdapat 15 responden (20,7%) yang kurang puas. Selain itu, dari total 34 responden dengan tanggapan kurang, terdapat 13 responden (38,2%) yang merasa puas dan terdapat 21 responden (61,8%) yang kurang puas. Hasil uji statistik *person chi-square test* diperoleh nilai ρ value (0.010) $< \alpha$ (0.05), ini berarti bahwa ada hubungan antara tanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap

Tabel 12 Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Jaminan	Kepuasan asien						P
	Puas		Kurang Puas		Total		
		%		%		%	
Cukup	32	4,0	18	36,0	50	100	0,037
Kurang	12	0,0	18	60,0	30	100	
Jumlah	44	5,0	36	45,0	80	100	

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa dari total 50 responden dengan jaminan yang cukup, terdapat 32 responden (64,0%) yang merasa puas dan terdapat 18 responden (36,0%) yang kurang puas. Selain itu, dari total 30 responden dengan tanggapan kurang, terdapat 12 responden (40,0%) yang merasa puas dan terdapat 18 responden (60,0%) yang kurang puas. Hasil uji statistik *person chi-square test* diperoleh nilai ρ value (0.037) $< \alpha$ (0.05), ini berarti bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Tabel 13 Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Bukti Fisik	Kepuasan asien						p
	Puas	%	Kurang Puas	%	Total	%	
Cukup	32	68,1	15	31,9	47	100	0,005
Kurang	12	36,4	21	63,6	33	100	
Jumlah	44	55,0	36	45,0	80	100	

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa dari total 47 responden (100%) dengan bukti fisik yang cukup, terdapat 32 responden (68,1%) yang merasa puas dan terdapat 15 responden (31,9%) yang kurang puas. Selain itu, dari total 33 responden (100%) dengan bukti fisik kurang, terdapat 12 responden (36,4%) yang merasa puas dan terdapat 21 responden (63,6%) yang kurang puas. Hasil uji statistik *person chi-square test* diperoleh nilai ρ value (0.005) $< \alpha$ (0.05),

ini berarti bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Tabel 14 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Empati	Kepuasan Pasien						P
	Puas	%	Kurang	%	Total	%	
	Puas						
Cukup	32	64,0	18	36,0	50	100	0,037
Kurang	12	40,0	18	60,0	30	100	
Jumlah	44	55,0	36	45,0	80	100	

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa dari total 50 responden (100%) dengan empati yang cukup, terdapat 32 responden (64,0%) yang merasa puas dan terdapat 18 responden (36,0%) yang kurang puas. Selain itu, dari total 30 responden (100%) dengan empati kurang, terdapat 12 responden (40,0%) yang merasa puas dan terdapat 18 responden (60,0%) yang kurang puas. Hasil uji statistik *person chi-square test* diperoleh nilai ρ value $(0.037) < \alpha (0.05)$, ini berarti bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap

Tabel 16 Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kehandalan	Kepuasan asien						P
	Puas	%	Kurang	%	Tot	%	
			Puas		al		
Cukup	25	45,5	30	54,5	55	100	0,011
Kurang	19	76,0	6	24,0	25	100	
Jumlah	44	55,0	36	45,0	80	100	

Berdasarkan tabel 16 diketahui bahwa dari total 55 responden (100%) dengan kehandalan yang cukup, terdapat 25 responden (45,5%) yang merasa puas dan terdapat 30 responden (54,5%) yang kurang puas. Selain itu, dari total 25 responden (100%) dengan kehandalan kurang, terdapat 19 responden (76,0%) yang merasa puas dan terdapat 6 responden (24,0%) yang kurang puas. Hasil uji statistik *person chi-square test* diperoleh nilai ρ value $(0.011) < \alpha (0.05)$, ini berarti bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang tidak signifikan antara tanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak dengan nilai ρ value $(0.209) > \alpha (0.05)$, ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah dengan nilai ρ value $(0.030) < \alpha (0.05)$, ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah dengan nilai ρ value $(0.036) < \alpha (0.05)$, ada pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah nilai ρ value $(0.037) < \alpha (0.05)$, ada pengaruh yang tidak signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak Mamuju Tengah nilai ρ value

(0.052) < α (0.05), dan kualitas pelayanan kesehatan rawat inap yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Satelit Tobadak adalah bukti fisik (*tangible*)

Diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi mereka yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, F. R., Stefanus, S. (2013) Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya. Volume 1 Nomor 2 April-Juni.
- Erni, M., Hadju, V., Jafar, N. (2012). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit Umum (Rsud) Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Program Studi Ilmu Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar Vol.2, No.1, Agustus 2012
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit

Republik Indonesia (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Republik Indonesia (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Rosita Saragih, Arlina Nurbaity Lubis dan Raras Sutatniningsih (2010). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan

Steffi Barmo, Balqis, Nurhayani, (2013). Hubungan Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas Makassar

Widya chitami puti, (2013), pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Fakultas bisnis dan manajemen unifersitas widyatama bandung

Yuristi Winda Bata, Muh. Alwy Arifin, Darmawansyah, (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.