

PENERAPAN SISTEM STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PROF DR MA HANAFIAH SM BATUSANGKAR

Neila Sulung¹, Adriani^{2*}, Marsu Warlis³

^{1,2,3}Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Fort De Kock Bukittinggi

*Email Korespondensi: adrianimahdarlis@gmail.com

Submitted:20-08-2022, Reviewer: 16-01-2023, Accepted: 10-03-2023

ABSTRACT

Minimum Service Standards (SPM) system, short for Standar Pelayanan Minimum in Indonesian) are provisions for the type and qualities of minimum basic services which are mandatory regional affairs that every citizen is entitled receive. The purpose of the research was to determine the analysis of the implementation of Hospital Minimum Service Standards on Inpatient Satisfaction at Prof DR MA Hanafiah SM Hospital Batusangkar. The research used quantitative method a cross sectional approach. It was conducted in July 2022, a sample of 129 inpatients at Prof DR MA Hanafiah SM Hospital Batusangkar. Data analysis with Chi Square test and logistic regression test. Quantitative results, aspects of Responsiveness (p=0.000), Assurance (p=0.000), Physical Evidence (p=0.000), Attention (p=0.000), Reliability (p=0.000), have an influence on the satisfaction of inpatients in hospitals. Multivariate results were responsiveness (p=0.015) and physical evidence (p=0.001), It means that there is a relationship with patient satisfaction.. Conclusion : there is a relationship between responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability with satisfaction of patients. Improving the quality of service is necessary for expertise according to their respective scientific fields for all health service providers.

Keywords : Minimum Service Standards, Inpatient satisfaction, Hospitals

ABSTRAK

Sistem Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Tujuan penelitian untuk mengetahui analisis penerapan sistem Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar. Penelitian menggunakan metode kuantitatif menggunakan pendekatan Cross Sectional dilakukan bulan Juli 2022, sampel 129 orang pasien rawat inap di RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar.. Analisis data dengan uji Chi Square dan uji regresi logistic. Hasil kuantitatif, aspek Daya Tanggap (p=0,000), Jaminan (p=0,000), Bukti Fisik (p=0,000), Perhatian (p=0,000), Keandalan (p=0,000), memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar. Hasil Multivariat adalah daya tanggap (p=0,015) dan bukti fisik (p=0,001) dan perhatian (p=0,090) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa Ada hubungan antara daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhantian dan keandalan.dengan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Pelaksanaan sistem Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan kesehatan perorangan di pusat-pusat pertanggungjawaban yang wajib dilaksanakan oleh Rumah Sakit dengan standar kinerja yang ditetapkan. Namun demikian mengingat kondisi masing-masing daerah yang terkait dengan sumber daya yang tidak merata maka diperlukan pertahapan dalam pencapaian SPM di Rumah Sakit, sesuai dengan kondisi/perkembangan kapasitas daerah. Mengingat seyogianya SPM di Rumah Sakit menjadi hak konstitusional masyarakat maka seyogianya SPM Rumah Sakit menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran daerah. (Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008)

Dari hasil penelitian (Karaca & Durna, 2019) tentang kepuasan pasien dengan kualitas asuhan keperawatan pada RS Florence Nightingale di Istanbul, Turki menyatakan bahwa pasien lebih puas dengan Perhatian Perawat” dan kurang puas dengan “Informasi yang Diberikan”. Pasien (63,9%) menggambarkan asuhan keperawatan yang ditawarkan selama rawat inap sangat baik. Menurut penelitian ini, perawat perlu menunjukkan minat yang lebih besar pada proses pemberian informasi. Sejalan dengan peneliti dari Inggris (Aiken et al., 2018) tentang kepuasan pasien dengan perawatan di rumah sakit di Inggris sangat terkait dengan asuhan keperawatan dan sangat terkait dengan profesionalisme perawat yang buruk dan lingkungan kerja rumah sakit yang buruk. Dengan meningkatkan profesionalisme perawat akan meningkatkan kepuasan pasien.

Peneliti dari Pakistan (Manzoor et al., 2019) menyelidiki kepuasan pasien dengan layanan kesehatan dalam konteks Pakistan sebagai negara berkembang masih kurang. Studi ini mengidentifikasi hubungan antara layanan kesehatan (laboratorium dan perawatan diagnostik, perawatan kesehatan preventif, dan perawatan prenatal) dan kepuasan pasien dengan peran moderasi dari perilaku dokter. Studi saat ini dilakukan di tiga rumah sakit sektor publik yaitu; Rumah Sakit Raja Abdullah Mansehra, Rumah Sakit Pendidikan Ayyub Abbottabad, dan Rumah Sakit Khyber Peshawar, Pakistan..

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa ada pengaruh positif pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian (Hussain et al., 2019) tentang Faktor Apa yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sektor Publik didapatkan Faktor konfirmasi dan analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. (P=0,000) pada kepuasan pasien, sedangkan komunikasi dokter-pasien (P=0,189) dan fasilitas fisik (P=0,85) memiliki hubungan yang tidak signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan komunikasi dokter-pasien, dan sistem perawatan kesehatan Pakistan.

Hasil penelitian (Adhi & Ningsih, 2020) tentang manajemen data standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menunjukkan bahwa regulasi yang mengatur implementasi SPM Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul mengacu pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 74 tahun 2017 tentang pedoman Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Terdapat 32% (8 dari 21 pelayanan) yang mencapai standar indikator. Pemanfaatan Data SPM Rumah Sakit untuk memenuhi persyaratan perundangan, persyaratan pelanggan, persyaratan BLUD pengukuran mutu pelayanan sebagai tolak ukur kinerja Rumah Sakit. Sejalan dengan penelitian Kuzairi (Adhi & Ningsih, 2020) tentang evaluasi terhadap implementasi SPM di Rumah Sakit hanya berupa laporan saja dan jarang ada umpan balik dari rendahnya pencapaian SPM Rumah Sakit maka dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan Rumah Sakit.

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan. Hasil penelitian di RSUD Haji Kota Makassar, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di. (Soumokil et al., 2021)



Hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Pasien Di RSUD Piru menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap menghasilkan nilai $p=0,000$. artinya ada hubungan antara semua variabel dengan kepuasan pasien. Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan (Soumokil et al., 2021).

Standar Pelayanan Minimal RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar mengacu pada Keputusan Direktur Rumah Sakit Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar Nomor 050/427/Dir-RSUD/2017. Standar Pelayanan Minimal adalah spesifikasi teknis tentang tolak ukur layanan minimal yang diberikan oleh RSUD kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal RSUD dimaksudkan sebagai pedoman bagi rumah sakit dalam melaksanakan, merencanakan, pelaksanaan pengendalian dan pertanggung jawaban pelayanan di rumah sakit.(Kabupaten et al., 2017)

Laporan capaian Standar Pelayanan Minimal RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar pada tahun 2019, didapatkan secara umum capaian SPM Rawat Inap 98,38%, nilai tidak mencapai 100% karena kepuasan pelanggan capaiannya lebih rendah dari Standar ($\geq 90\%$) yaitu 76,89%, kejadian pasien jatuh masih terjadi dengan angka 0,01%. Tahun 2020 didapatkan capaian SPM rawat inap secara umum 95,68%, nilai tidak mencapai 100%

karena kematian pasien >48 jam capaiannya 0,03% lebih tinggi dari target yaitu 0,02% dan kepuasan pelanggan rawat inap capaiannya 78,17% lebih rendah dari standar ($\geq 90\%$). Tahun 2021 didapatkan capaian SPM rawat inap secara umum 90,3%, nilai tidak mencapai 100% karena kepuasan pelanggan capaiannya lebih rendah dari standar ($\geq 90\%$) yaitu 84,42% dan kematian pasien >48 jam melebihi dari standar ($\leq 0,24\%$) yaitu 2,8%. Data dari laporan capaian SPM RSUD Prof DR. MA. Hanafiah SM Batusangkar 3 tahun terakhir dari 2019 sampai 2021 cenderung menurun dengan rata-rata SPM yang belum mencapai Standar adalah kepuasan pelanggan, kejadian pasien jatuh, kematian pasien > 48 jam. (Laporan SPM, 2019) (Laporan SPM, 2020) (Laporan SPM, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Prof DR MA Hanafiah SM Batusangkar pada bulan Juli 2022. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengumpulan data dengan kuisioner sebanyak 129 responden. Analisis data dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh distribusi frekuensi masing-masing variable sebagai berikut :

Tabel 1 Analisis Univariat

Karakteristik Responden	n	%
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>		
Sangat tidak Baik	0	0.00%
Tidak Baik	1	1.50%
Baik	70	69.83%
Sangat Baik	58	57.67%
<i>Jaminan (Assurance)</i>		
Sangat Tidak Baik	0	0.00%
Tidak Baik	1	1.67%
Baik	67	66.67%
Sangat Baik	61	60.67%
<i>Bukti Fisik (Tangible)</i>		
Sangat Tidak Baik	0	0.00%



Tidak Baik	2	2.00%
Baik	81	81.00%
Sangat Baik	46	46.00%
Perhatian (<i>Emphaty</i>)		
Sangat Tidak Baik	0	0.00%
Tidak Baik	2	1.67%
Baik	70	70.50%
Sangat Baik	57	56.83%
Kehandalan (Reliability)		
Sangat Tidak Baik	0	0.00%
Tidak Baik	2	2.00%
Baik	70	70.17%
Sangat Baik	57	56.83%
Kepuasan Pasien rawat inap		
Tidak Puas	0	0.20%
Kurang Puas	1	0.70%
Cukup Puas	10	9.70%
Puas	74	74.10%
Sangat Puas	44	44.10%

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 129 responden yang mendapatkan pelayanan di ruangan rawat inap RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah, SM Batusangkar, didapatkan hasil aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 70 orang (69,83%) bernilai baik, 58 orang (57,67%) memberi kesan sangat baik dan masih ada 1 orang (1,50%) memberi kesan Daya Tanggap tidak baik. Untuk aspek Jaminan (*Assurance*) sebanyak 67 orang (66,67%) bernilai baik, 61 orang (60,67%) memberi kesan sangat baik dan 1 orang (1,67%) memberi kesan Jaminan tidak baik. Untuk aspek Bukti Fisik (*Tangible*) 81 orang (81,00%) bernilai baik, 46 orang (46,00%) memberi kesan sangat baik dan dan 2 orang (2,00%) memberi

kesan Bukti Fisik tidak baik. Untuk aspek Perhatian (*Emphaty*) sebanyak 70 orang (70,50%) bernilai baik, 57 orang (56,83%) memberi kesan sangat baik dan 2 orang (2,00%) memberi kesan Perhatian tidak Baik. Untuk aspek kehandalan sebanyak 70 orang (70,17%) bernilai baik, 57 orang (56,83%) memberi nilai sangat baik dan 2 orang (2,00%) memberi kesan Kehandalan tidak baik. Untuk nilai kepuasan sebanyak 74 orang (74,10%) puas dengan pelayanan yang diberikan dirawat inap, 44 orang (44,10%) sangat puas dengan pelayanan di rawat inap, 10 orang (9,70%) cukup puas dengan pelayanan di rawat inap dan 1 orang (0,70%) kurang puas dengan pelayann di rawat inap.

Analisis bivariat

Tabel 2 Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	56	86,2	9	13,8	65	100	18.667 (7.566-46.054)	0,000
Baik	16	25	48	75	64	100		



Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	52	89,7	6	10,3	58	100	22.100	0,000
Baik	20	28,2	51	71,8	71	100	(8.206-59.519)	

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	57	80,7	11	19,3	68	100	15.891	0,000
Baik	15	24,6	46	75,4	61	100	(6.660-37.915)	

Perhatian	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	57	83,8	8	16,2	65	100	23.275	0,00
Baik	15	23,6	49	76,6	64	100	(9.099-59.535)	

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	57	82,6	12	17,4	69	100	14.250	0,000
Baik	15	35,7	45	64,3	60	100	(6.068-33.467)	

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa dari 129 responden yang berpendapat Daya Tanggap (*Responsiveness*) baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 48 orang (75%) dan daya tanggap baik tapi tidak puas sebanyak 16 orang (25%). Hasil analisis menggunakan *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < 0,05$ yang bermakna terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah, SM Batusangkar. Dari hasil analisis diperoleh nilai $OR = 18.667$ yang artinya daya tanggap (*Responsiveness*) petugas untuk membantu pasien rawat inap mempunyai peluang 18 kali dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa dari 129 responden yang menilai Jaminan (*Assurance*) baik yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima adalah sebanyak 51 orang (71,8%) dan jaminan baik tapi tidak puas sebanyak 20 orang

(28,2%). Hasil analisis menggunakan *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < 0,05$ yang bermakna terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah, SM Batusangkar. Dari hasil analisis di peroleh nilai $OR = 22.100$ yang artinya Jaminan (*Assurance*) petugas terhadap rasa percaya pasien rawat inap mempunyai peluang 22 kali dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 129 responden yang menilai Bukti Fisik (*Tangible*) baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 46 orang (75,4%) dan bukti fisik baik tapi tidak puas sebanyak 15 orang (24,6%). Hasil analisis menggunakan *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < 0,05$ yang bermakna terdapat hubungan yang signifikan antara Bukti Fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof. DR.

M.A Hanafiah SM Batusangkar. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 15.891 yang artinya Bukti fisik (*Tangible*) berupa fasilitas rumah sakit mempunyai peluang 15 kali dapat meningkatkan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 129 responden yang menilai Perhatian (*Emphaty*) baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 49 orang (76,6%) dan perhatian baik tapi tidak puas sebanyak 15 orang (23,6%). Hasil analisis menggunakan *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < 0,05$ yang bermakna terdapat hubungan yang signifikan antara Perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah Batusangkar. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 23.275 yang artinya perhatian (*Emphaty*) petugas terhadap pasien rawat inap mempunyai peluang 23 kali dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa dari 129 responden yang menilai kehandalan (*reliability*) baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak 45 orang (64,3%) dan kehandalan baik tapi tidak puas sebanyak 15 orang (35,7%). Hasil analisis menggunakan *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value} < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien

rawat inap di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah Batusangkar, diperoleh nilai OR = 14.250 yang artinya kehandalan (*Reliability*) petugas terhadap pasien rawat inap mempunyai peluang 14 kali dapat meningkatkan kepuasan pasien

Dari hasil penelitian Hadijah (2016) tentang analisis pelayanan rawat inap RSUD Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu belum berjalan sebagaimana mestinya hal tersebut dikarenakan dari lima aspek kualitas pelayanan, hanya Aspek Assurance yang berada pada kategori baik sedangkan aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness* dan *Empathy* belum berjalan secara baik atau kurang baik. Hal senada juga diteliti oleh Susanti et al (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19, menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19. Disarankan kepada perawat untuk meluangkan waktu khusus berkomunikasi dengan pasien, memberikan perhatian dan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.

Tabel 3. Hasil analisis multivariat variabel independen dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah Batusangkar

	Variabel	B	S.E	Df	Sig.	Exp (B)
Step 1	Daya tanggap	1.288	0.772	1	0.095	3.627
	Jaminan	0.569	0.845	1	0.501	1.766
	Bukti fisik	1.591	0.573	1	0.005	4.907
	Perhatian	0.799	0.820	1	0.330	2.223
	Keandalan	0.400	0.689	1	0.561	1.493
Step 2	Daya Tanggap	1.337	0.763	1	0.080	3.809
	Jaminan	0.604	0.842	1	0.473	1.830
	Bukti Fisik	1.672	0.554	1	0.003	5.322
	Perhatian	0.986	0.755	1	0.192	2.680
Step 3	Bukti Fisik	0.544	0.544	1	0.001	5.732
	Daya Tanggap	0.659	0.659	1	0.015	4.976
	Perhatian	0.701	0.701	1	0.090	3.284



Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui dengan metode Backward terdapat 3 tahapan untuk sampai pada tahapan permodelan akhir. Setelah dilakukan analisis lanjut diperoleh nilai kuat pengaruh (β) dari daya tanggap sebesar 4.976 berarti kuat pengaruh searah positif dengan kategori lemah artinya semakin tinggi daya tanggap petugas terhadap pasien rawat inap semakin tinggi angka kepuasan pasien sebesar 49%. Kemudian diperoleh nilai kuat pengaruh (β) dari Bukti Fisik sebesar 5.732 berarti kuat pengaruh kearah positif dengan kategori lemah artinya semakin baik bukti fisik fasilitas rumah sakit semakin tinggi angka kepuasan pasien sebesar 57%. Maka dapat disimpulkan variabel yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah Bukti Fisik..

Berbeda dengan hasil penelitian Dewi Mustika di RSUD Jagakarta tahun 2017/2018 menunjukkan analisis multivariat menunjukkan bahwa bila kelima dimensi kualitas pelayanan dianalisis secara bersama-sama maka yang berpengaruh signifikan adalah dimensi *reliability dan empathy* (Mustika, 2019).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian di dapatkan distribusi frekuensi dari daya tanggap baik (69.83%), Jaminan baik (66.67%), Bukti fisik baik (81%), perhatian baik (70.5%), kehandalan baik(70.17%) dan kepuasan pasien puas (74.1%). Dari hasil penelitian didapatkan hubungan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan kehandalan dengan kepuasan pasien dengan masing –masing p value = 0,000 berarti ada hubungan semua variabel dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah bukti fisik, daya tanggap dan perhatian dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan khususnya bagi pemberi pelayanan sesuai bidang masing-masing, artinya semua personal yang ada di Rumah sakit harus memiliki visi yang sama untuk mencapai kepuasan pasien, sehingga akhirnya jumlah pasien akan terus meningkat di RSUD hanifiah ini kelak, dan memiliki citra yang baik dimata masyarakat, dan selalu dicarai

oleh masyarakat untuk sebagai tempat pelayanan kesehatan.

REFERENSI

- Adhi, S. N., & Ningsih, K. P. (2020). Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 53–61.
<https://doi.org/10.31983/jrmik.v3i2.6288>
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1), 1–8.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- akbar, usman. (2006). Metodologi Penelitian Sosial. In *Metodologi penelitian sosial* (pp. 5–35).
- Amiri, M., Khosravi, A., Riyahi, L., & Naderi, S. (2016). The impact of setting the standards of health promoting Hospitals on Hospital Indicators in Iran. *PLoS ONE*, 11(12), 1–12.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167459>
- Ariska, ni kadek suci, & Handayani, made mulya. (2019). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit bangli medika canti ditinjau dari kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisini Equilibrium*, 5(1), 17–30.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1994). Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Konsep Dasar dan Prinsip). *Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, 1–45.
- Depkes. (2007). *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*.
- Dewi, N. K. A. A., Yanti, N. P. E. D., & Saputra, K. (2020). The Differences of



- Inpatients' Satisfaction Level based on Socio-Demographic Characteristics. *Jurnal Ners*, 15(2), 148. <https://doi.org/10.20473/jn.v15i2.20610>
- Hadijah. (2016). Analisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 4(7), 118–129.
- Hardani, Hikmatul, A. N., Ardiani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*.
- Kabupaten, P., Datar, T., Direktur, K., Sakit, R., Daerah, U., & Minimal, S. P. (2017). *RSUD. PROF. Dr. M. ALI HANAFIAH SM. 1*.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kemendes RI. (2016). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. *Kemendes Republik Indonesia*, 5(2719), 1–79. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>
- Kemendes RI, D. J. B. U. K. (2012). Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit. In *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit* (pp. 3–13).
- Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 129/Menkes/SK/II/2008 (2008).
- Laporan SPM. (2019). *Laporan Capaian Standar Pelayanan minimal (SPM) RSUD Prof. MA Hanafiah*.
- Laporan SPM. (2020). *Laporan Capaian Standar Pelayanan minimal (SPM) RSUD Prof. MA Hanafiah*.
- Laporan SPM. (2021). *Laporan Capaian Standar Pelayanan minimal (SPM) RSUD Prof. MA Hanafiah*.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suendra, I. wayan. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4, 1–12.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Masturoh, I. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (pp. 164–193).
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*, 5(3), 147–152.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan*.
- Profil RSUD Prof. MA Hanafiah Batusangkar. (2021). RSUD Prof MA Hanafiah Batusangkar.
- RSUD, P. D. M. hanafiah S. batusangkar. (2017). Panduan Peningkatan Mutu. In *Panduan Peningkatan Mutu* (pp. 2–8).
- RSUD, P. D. M. hanafiah S. batusangkar. (2021). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP)*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A.



- (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sriyanti, C. (2016). Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 1, Issue Mutu Pelayanan Kesehatan, pp. 2–26).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Evaluasi. In *Metode Penelitian Evaluasi* (pp. 341–362).
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada masa pandemi COVID-19. *An Idea Health Journal*, 1(2), 118–125.
- Sutoto. (2020). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1. In *Komisi Akreditasi Rumah Sakit* (Vol. 5, Issue 1, pp. 1–55).
- UU RI no 44. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.1038/132817a0>

