

## GAMBARAN STANDAR MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD MAYJEN H.A THALIB KOTA SUNGAI PENUH TAHUN 2022

Jeri Juliandi<sup>1\*</sup>, Evi Hasnita<sup>2</sup>, Nurhayati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Fort De Kock

Email Korespondensi : [jerijuliandi@yahoo.com](mailto:jerijuliandi@yahoo.com)

**Submitted:22-09-2022, Reviewer: 16-01-2023, Accepted: 23-02-2023**

### ABSTRACT

*In 2019-2021 RSUD Mayjen HA Thalib experienced a decrease in patient visits each year, this indicates that the hospital management has not been optimized in providing health services in accordance with the wishes of the patient, to create a good hospital must be able to provide the best service to its clients. Research: To know the standards of medical care services of RSUD Mayjen H.A. Thalib City of the River Full. The type of research is descriptive in the form of a picture of SPM inpatient care in RSUD Mayjen H.A Thalib where the total sample of the research is 95 respondents. The instrument used is a quasar. This research developed instruments based on the 'SERVQUAL' modification using five dimensions of service quality, namely: Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangibles. An univariate analysis. The results of the survey were obtained more than half of 71 (74,7%) of respondents assessed responsiveness (Responsiveness) services of welfare staff, 55 (57,9%) respondents judged that the guarantee (Assurance) services in welfare services are not good, 71 (74,7%) respondents rated the responsiveness (Responsiveness) service of welcoming staff, 73 (75,8%) respondent rated Proof Lansung (Tangibles) service is good and 61 (64,2%) respondent satisfied with the service. It can be concluded that the quality standards of hospital care services are already in accordance with SPM and SOP hospital care in RSUD Mayjen H.A. Thalib City River Full but is expected to improve the performance of health officials, prasarana means as a way to improve quality in providing health services to patients in hospitals to the maximum.*

**Keywords:** Service Quality, Hospital

### ABSTRAK

Pada tahun 2019-2021 RSUD Mayjen HA Thalib mengalami penurunan kunjungan pasien setiap tahun nya, ini mengindikasikan bahwa pihak manajemen rumah sakit belum optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan keinginan pasien, untuk menciptakan rumah sakit yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Penelitian : Untuk mengetahui Standar Mutu Pelayanan Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh. Jenis penelitian adalah deskriptif berupa gambaran SPM rawat inap di RSUD Mayjen H.A Thalib yang mana total sampel penelitian adalah 95 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini mengembangkan instrumen berdasarkan modifikasi 'SERVQUAL' menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu: Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Dilakukan analisis univariat. Hasil penelitian diperoleh lebih dari separoh 71 (74,7%) responden menilai ketanggapan (Responsiveness) pelayanan petugas rawat inap baik, 55 (57,9%) responden menilai bahwa jaminan (Assurance) pelayanan rawat inap kurang baik, 71 (74,7%) responden menilai ketanggapan (Responsiveness) pelayanan petugas rawat inap baik, 73 (75,8%) responden menilai Bukti Lansung (Tangibles) pelayanan baik dan 61 (64,2%) responden puas terhadap pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa standar mutu pelayanan rawat inap sudah sesuai dengan SPM dan SOP rawat inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh namun diharapkan agar meningkatkan kinerja petugas kesehatan,

sarana prasarana sebagai cara untuk meningkatkan mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit secara maksimal.

**Kata Kunci:** *Standar Mutu Pelayanan, Rumah Sakit*

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya 2014).

Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan (Kui Son Cui et al, 2002).

Mengenai kualitas pelayanan kesehatan, perbedaan utama antara pelayanan kesehatan dengan pelayanan lainnya adalah didasarkan pada kebutuhan pasien dan bukan pada keinginan pelanggan. Akibatnya, menilai kualitas dalam industri perawatan kesehatan menjadi lebih kompleks (Lemonia et al., 2021)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Pemberian kualitas pelayanan yang tinggi merupakan strategi untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pasien yang ada. Bagi pasien, kualitas berarti memperoleh rasa hormat, perhatian, simpati, dan pengertian penuh dari seluruh elemen manusia yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengannya selama dirawat di rumah sakit Freund & Dorczak,

2019; Gilligan & Lowe, 2018. dalam (Aladwan, 2021)

Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit umum merupakan tuntutan dari manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan dan pasien secara bersamaan. Namun, seperti banyak sistem perawatan kesehatan publik lainnya di seluruh dunia, rumah sakit umum menghadapi masalah yang sama. Tantangan utama bagi rumah sakit umum adalah untuk memenuhi harapan dan permintaan layanan kesehatan yang meningkat karena pertumbuhan penduduk, peningkatan kasus kondisi kesehatan kronis dan keberadaan pengungsi di negara ini. Selain peningkatan yang diharapkan dalam proporsi kelompok orang muda dan orang tua, meningkatnya biaya perawatan kesehatan dan meningkatnya tingkat brain drain terutama ke negara-negara Teluk karena gaji yang rendah, kurangnya insentif dan peraturan, dan jam kerja yang panjang Ajlouni, 2010 Dalam (Al-Damen, 2017).

Berdasarkan pengertian dan prinsip SPM Rumah Sakit seharusnya RSUD Mayjen H. A Thalib Kota Sungai Penuh bisa memberikan pelayanan Rawat Inap yang bermutu kepada pelanggannya dan meningkatkan kinerja rumah sakit, serta pihak manajemen seharusnya melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan melalui observasi di RSUD Mayjen H. A Thalib Kota Sungai Penuh, pada tahun 2019 terdapat 13,281 kunjungan, 2020 terdapat 7,835 kunjungan, dan di tahun 2021 dengan jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap yaitu sebesar 6,041



pasien Kemudian juga dilakukan wawancara terhadap 10 pasien yang mendapatkan pelayanan di Ruang rawat Inap didapatkan hasil bahwa 6 pasien merasakan tidak puas dengan pelayanan Rawat inap dikarenakan waktu tanggap yang lambat, ( RSUD Mayjeen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, 2021 )

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode mixed methods, kuantitatif menggunakan pendekatan *cross sectional* dan kualitatif menggunakan pendekatan Fenomenologi di lakukan pada bulan Juni 2022, populasi dan sampel penelitian ini yaitu 95 responden. Analisis data dengan menggunakan analisa univariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kehandalan

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Kehandalan**  
**(Reliability) Pelayanan Rawat Inap**

Kehandalan (Reliability)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak baik	24	25,3
Baik	71	74,7
Total	95	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan dari 95 orang responden terdapat kurang dari separoh 71 (44,4%) responden menilai Kehandalan Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Rawat inap baik.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Wilhelmina Kosnan1 (2019) Hasil ini menunjukkan hipotesis dua (H2) diterima, yang berarti bahwa dimensi *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) serta Hardiyati (2010)

yang menyatakan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Menurut asumsi peneliti kehandalan petugas sudah baik, tetapi masih terdapat keluhan – keluhan pasien seperti dokter datang terlambat keruangan pasien Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka pihak rumah sakit dapat meningkatkan *reliability* petugas dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang ada. Penertiban jampelayanan membuat kesepakatan bersama komite medis terkait jam dinas dokter spesialis di rawat Inap dan visite di rawat inap sesuai SOP pelayanan yang sudah ada.

### Daya Tanggap

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Daya Tanggap**  
**(Responsiveness) Pelayanan Rawat Inap**

Daya Tanggap (Responsiveness)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang baik	24	25,3
Baik	71	74,7
Total	95	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan dari 95 orang responden terdapat lebih dari separoh 71 (74,7%) responden menilai ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan petugas Rawat inap baik.

Menurut Wilhelmina Kosnan1 (2019) dari penelitian yang telah dilakukan Hasil ini menunjukkan hipotesis tiga (H3) diterima, yang berarti bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharmila dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*)



berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti lebih dari separoh responden menilai ketanggapan petugas baik, karena responden setuju dengan pernyataan dengan cepat, tenaga medis selalu sigap dalam memberikan pelayanan, Pasien dilayani dengan tepat, Petugas instalasi rawat inap tidak menunda pelaksanaan pelayanan kesehatan, dan tenaga medis selalu ada ketika pasien membutuhkan pertolongan di rumah sakit.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka pihak rumah sakit dapat meningkatkan daya tanggap petugas dengan memberikan bimtek atau pelatihan petugas untuk meningkatkan kompetensinya. Penertiban jam Pelayanan dan membuat kesepakatan bersama komite medis terkait jam dinas dokter spesialis di rawat inap dan visite di rawat inap sesuai SOP pelayanan yang sudah ada.

## Jaminan

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Jaminan**  
**(Assurance) Pelayanan Rawat Inap**

Jaminan (Assurance)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang baik	55	57,9
Baik	40	42,1
Total	95	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan dari 95 orang responden terdapat Kurang dari separoh 40 (42,1%) responden menilai bahwa jaminan (Assurance) pelayanan Rawat inap baik.

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu kemampuan karyawan (tenaga medis) atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan

kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit (Satrianegara,2014)

Menurut Wilhelmina Kosnanl (2019) dari penelitian yang telah dilakukan Hasil ini menunjukkan hipotesis empat (H4) diterima, yang berarti bahwa dimensi *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Mustofa (2008) terhadap 30 responden tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti Assurance pelayanan petugas dapat dikatakan kurang baik, karna banyak nya pasien yang ada dirumah sakit dokter dan kurangnya pengetahuan pasien. Diharapkan RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh dapat meningkatkan mutu pelayanan pada indikator *assurance* dengan cara mempertahankan biaya pengobatan yang tergolong murah, pelayanan kesehatan yang diterima sudah sesuai dengan harapan pasien dan rumah sakit menyediakan garansi/ pergantian dan bertanggung jawab jika pasien mengalami malpraktek sehingga kunjungan pelayanan rawat inap di rumah sakit semakin meningkat.

## Kepedulian

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Kepedulian**  
**(Empathy) Pelayanan Rawat Inap**

Kepedulian (Empathy)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang baik	55	57,9
Baik	40	42,1
Total	95	100



Berdasarkan tabel 4 didapatkan dari 95 orang responden terdapat lebih dari separoh 40 (42,1%) responden menilai kepedulian (*Empathy*) petugas kurang baik.

Kepedulian (*empathy*) adalah perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarga seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi (Satrianegara, 2014).

Menurut Wilhelmina Kosnan1 (2019) dari penelitian yang telah dilakukan Hasil ini menunjukkan hipotesis lima (H5) diterima, yang berarti bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Susanto (2016) yang menyatakan bahwa *emphaty* (X5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti kepedulian (*empathy*) petugas di pelayanan rawat inap dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari sebagian responden menjawab tidak setuju bahwa pasien tidak merasa dibeda-bedakan dalam menerima pelayanan kesehatan rawat inap, sebagian responden tidak setuju bahwa pemberian obat pasien umum dan BPJS sama /tidak dibedakan dan sebagian responden mengatakan tidak setuju bahwa petugas instalasi rawat inap ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepedulian dari petugas kesehatan dapat dikatakan kurang baik.

Diharapkan RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh dapat meningkatkan mutu pelayanan pada

indikator kepedulian dengan cara meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi. Pelatihan komunikasi efektif dapat membentuk petugas lebih ramah dalam berkomunikasi dan lebih sopan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien.

## Tangibles

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Bukti Lansung**  
**(*Tangibles*) Pelayanan Rawat Inap**

Bukti Lansung ( <i>Tangibles</i> )	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang baik	23	24,2
Baik	73	75,8
Total	95	100

Berdasarkan tabel 5 didapatkan dari 95 orang responden terdapat lebih dari separoh 73 (75,8%) responden menilai Bukti Lansung (*Tangibles*) pelayanan baik.

*Tangible* (bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik. Indikator terhadap tampilan fisik (*tangible*) dapat dilihat dari kemodernan fasilitas dan pelengkapannya, kerapian tenaga medis dan keperawatan, kebersihan, keindahan dan kerapian ruang rawat jalan, kelengkapan fasilitas-fasilitas perawatan, kenyamanan dalam ruang perawatan serta kenyamanan dan fasilitas ruang tunggu (Satrianegara, 2014).

Menurut asumsi peneliti bukti fisik (*tangible*) pelayanan rawat Inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh dapat dikatakan baik, namun masih ada sebagian responden yang kurang puas dengan fasilitas rumah sakit yang ada pada saat ini Dari pernyataan di atas dapat terlihat bahwa bukti fisik atau sarana prasarana rumah sakit khususnya ruangan pelayanan rawat inap masih kurang memadai pada



hari –hari tertentu, pasien kurang nyaman menunggu di ruang rawat inap dan toilet masih sedang kebersihannya

Menurut asumsi penelitian di RSUD Merauke dilakukan oleh Wilhelmina Kosnan1 Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wilhelmina Kosnan1 (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Rawat Inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh diharapkan dapat meningkatkan indikator bukti fisik (*tangibles*) dengan cara menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan di pelayanan rawat inap seperti menambah beberapa fasilitas di rumah sakit sehingga pasien tahu sudah urutan keberapa pasien yang diperiksa. Serta meningkatkan kebersihan kamar mandi, wc dan semua ruangan yang ada di pelayanan Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh.

## Kepuasan Pasien

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentas e (%)
Tidak	34	35,8
Puas	61	64,2
Total	95	100

Berdasarkan tabel 6 didapatkan dari 95 orang responden terdapat lebih dari separoh 61 (64,2%) responden puas terhadap pelayanan.

Dari hasil penelitian di RSUD Merauke dilakukan oleh Wilhelmina Kosnan1 (2019) Penelitian ini sejalan dengan penelitian Berdasarkan hasil penelitian yang

telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: a) *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, b) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, c) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, d) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, e) *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke

Menurut asumsi peneliti sebagian pasien merasa puas dalam menerima pelayanan rawat inap, namun masih banyak yang harus diperbaiki. Hal ini dapat dibuktikan dari sebagian responden menilai tidak cepat terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, lebih separoh responden menilai buruk terhadap kualitas sarana dan prasarana, dan sebagian responden menilai kurang mudah tentang kemudahan prosedur pelayanan di rawat inap.

Rawat Inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh harus meningkatkan mutu pelayanan rawat inap sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan rawat inap dapat dilakukan dengan melaksanakan SOP pelayanan rawat inap yang telah ditetapkan secara maksimal, mempertahankan kewajaran biaya / tarif murah dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, memberikan pelatihan pembentukan perilaku petugas dan pelatihan komunikasi efektif. Juga penambahan dan peningkatan sarana prasarana yang dibutuhkan di pelayanan rawat inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, seperti



penambahan jumlah fasilitas di ruang masing-masing.

## SIMPULAN

Lebih dari separoh 71 (44,4%) responden menilai Keandalan Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Reliability*) petugas baik. Lebih dari separoh 71 (74,7%) responden menilai ketanggapan (*Responsiveness*) petugas baik. Kurang dari separoh 40 (42,1%) responden menilai jaminan (*Assurance*) kurang baik. Terdapat lebih dari separoh 40 (42,1%) responden menilai kepedulian (*Empathy*) petugas kurang baik. Lebih dari separoh 73 (75,8%) responden menilai Bukti Lansung (*Tangibles*) pelayanan baik. Lebih dari separoh 61 (64,2%) responden puas terhadap pelayanan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Rektor dan Direktur Pasca Sarjana di Universitas Fort De Kock serta semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada Dinas Kota Sungai penuh dan RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

## REFERENSI

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Aladwan, M. A. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien : Studi Kasus di Rumah Sakit Mafraq Yordania*. 5(April), 27–40.

- American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditionign Engineers, Handbook, Applications, 1974 Edition, ASHRAE.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Frangky, S., Silitonga, M., & Saragi, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Sdm Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat*. 28–28Firdaus. (2015). Kualitas Pelayanan rawat jalan di Rumah sakit Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo terhadap pengguna Kartu Lebak Sehat (KLS) di Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. 2015;3(3)\
- Gunawan, I., Girsang, E., Nasution, S. L. R., & Ginting, C. N. (2019). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Bpjs Di Rs Royal Prima Kota Jambi Tahun 2018. *Scientia Journal*, 8(1), 399–408. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.545>
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 7(3), 121–130.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12* penerbit Erlangga
- Lemonia, Goula, Alexandridou, M., Vorreakou, A., Stamouli, M., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauroopoulos, E., & Kelesi, M. (2021). *Penilaian Mutu Rumah Sakit Umum . Bukti dari Pengaturan*. 1–16.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.



- <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>  
Lubis1, A. S., & Andayani2, N. R. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM. In *Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis*.
- Ni Kadek Suci Ariska1 Made Mulia Handayani2. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BANGLI MEDIKA CANTI DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN*. 5(Ni Kadek Suci Ariska1), 14.
- Notoadmodjo, S. (2017). *Ilmu Perilaku Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kemkes RI (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemkes RI.(2009). *Sistem Kesehatan Nasional. Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Kemkes RI.
- Kemkes RI (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kemkes RI. (2015). *Standar Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Khusus*
- Kemkes RI. (2018). *Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. 1–35.
- Mursyidah.L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo:UMSIDA Press, 2020.
- Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan Vol. 1 No. 2*, pp. 23-37
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64 (1), 12- 37.
- Peraturan Walikota Sungai penuh, 2021. (2021). *PERWAKO SPM RSUD M. Talib - Edit HK- 20-11-21*.
- Permenkes no 4 tahun. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Pratiwi, Siska dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No. 2 Juli 2016*
- Profil RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh. (2021). *Profil RSUMHAT - 2022*.
- Rustandi, R. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Kesehatan Terhadap Efektivitas Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dan Inap ( Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah ). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 72–82. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.3483>
- Sharmila, S. dan J. Krishnan. (2013). Has the Servc Quality in Private Corporate Hospitals Meet the Patient Expectations? A Study About Hospital Quality in Chennai. *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Vol 2 No. 1*, pp. 19-35.





Tri purnama sari. (2022). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 1). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/mse>

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012), *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi  
Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta

