

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dan Sikap Karyawan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Ahmad Zainul¹, Fathia¹, Fanny¹

^{1*} S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Low patient satisfaction will have an impact on hospitals where patients who feel dissatisfied with the health services received, the patient decides to move to another hospital that can provide better service. This requires the hospital to provide patient satisfaction in several aspects. These aspects include service waiting time and employee attitudes. Patient satisfaction can be achieved if you get the desired service.

Objective: The aim of this study was to determine the relationship between service waiting time and employee attitudes with outpatient patient satisfaction at Bhayangkara Wahyu Tutuko Hospital, Bojonegoro.

Research Methods: The type of research used in this research is an observational analytic with a cross-sectional research design. The population in this study were all outpatients at Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro Hospital with a total of 1,328 patients. The sample used in this study was 89 respondents with accidental sampling technique. Measuring tools used in research are observation and questionnaires.

Results: The results showed that the independent variable and the dependent variable had a significant relationship with the sig. F change of $0.000 < 0.05$. The degree of closeness to service waiting time and employee attitudes with outpatient satisfaction at Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro Hospital is in the medium category.

Suggestion: Based on the description above, it can be seen that outpatient satisfaction surveys at Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro Hospital need to be conducted periodically to determine patient satisfaction.

Keywords: Waiting Time, Employee Attitude, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Rendahnya kepuasan pasien akan berdampak pada rumah sakit dimana pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini menuntut rumah sakit untuk memberikan kepuasan pasien dalam beberapa aspek. Aspek tersebut antara lain waktu tunggu pelayanan dan sikap karyawan. Kepuasan pasien dapat diraih apabila mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Tujuan: Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan sikap karyawan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro sejumlah 1.328 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 responden dengan teknik *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan pada penelitian adalah observasi dan kuesioner.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang nyata dengan nilai *sig. F change* sebesar $0,000 < 0,05$. Derajat keeratan pada variabel waktu tunggu pelayanan dan sikap karyawan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro terdapat pada kategori sedang.

Saran: Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa survei kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro perlu dilakukan secara berkala untuk dapat mengetahui kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Sikap Karyawan, Kepuasan Pasien.

Korespondensi: Ahmad Zainul, Program Studi S₁ Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jalan Ahmad Yani no 14 Kapas Bojonegoro. Email : stikesmuhbjngr@gmail.com.

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya (Yulia dan Adriani, 2017). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Demikian halnya dengan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro, sebagai pelayanan kesehatan yang memiliki visi untuk menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Bojonegoro dan sekitarnya harus memberikan pelayanan yang baik agar tercapai kepuasan pasien.

No	Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	
		Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Kurang Puas	12	40%
2	Puas	18	60%
Jumlah		30	100.0%

Tabel 1.1 Studi Pendahuluan tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 responden dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro pada kategori kurang puas terdapat 40%. Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara

nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal rumah sakit untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum bisa memenuhi standar pelayanan minimal. Sedangkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro diketahui bahwa belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menyebabkan rumah sakit tidak mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro.

Berdasarkan uraian, peneliti menawarkan solusi dengan menganalisa hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga rumah sakit bisa meningkatkan kualitas terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dan sikap karyawan terhadap kepuasan pasien. Sehingga peneliti mengambil judul “Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro”.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* yang merupakan penelitian non eksperimental dimana observasi dan pengambilan data dilakukan dalam waktu tertentu saja.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro bulan Juni 2019 sebanyak 1328 pasien.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019 sebanyak 89 responden.

3. Variabel Penelitian

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independennya yaitu waktu tunggu dan sikap karyawan. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas. Variabel dependennya yaitu kepuasan pasien.

4. Definisi Operasional

Waktu tunggu merupakan Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari pasien datang ke pendaftaran sampai dipanggil ke poli tujuan. Indikator Pengambilan No Antrian, Pasien dipanggil ke Pendaftar- an, Selesai Regristasi, Pasien

datang ke Poliklinik, Pasien dipanggil ke Poliklinik dengan alat ukur lembar observasi. Sikap Karyawan merupakan Sikap yang diberikan kepada pasien saat memberik- an pelayanan. Indikator kognitif, afeksi dan konasi dengan alat ukur kuesioner.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mem- bandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Indikator cepat waktu tunggu, ketrampilan karyawan, keramahan karyawan, kenyamanan ruang tunggu dengan alat ukur kuesioner.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner.

6. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengguna- kan uji statistik pearson dan kendal tau karena untuk menguji hubungan antar masing - masing variabel dan uji statistika regresi logistik berganda karena untuk menguji hubungan antara 3 variabel.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed con- sent* (lembar persetujuan), *anonimity* (tanpa nama), *confidentiality* (keraha- siaan).

HASIL

1. Karakteristik Responden Ber- dasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	36	40,4%
2	Perempuan	53	59,6%
Jumlah		89	100.00%

Sumber : Data Primer

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	5 – 20 Tahun	5	5,6%
2	21 – 35 Tahun	40	44,9%
3	36 – 50 Tahun	15	16,9%
4	> 50 Tahun	29	32,6%
Jumlah		89	100.00 %

Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojone- goro tahun 2019

Sumber : Data Primer

3. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Tabel 5.5 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

Sumber : Data Primer

No	Waktu Tunggu	Waktu Tunggu	
		Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Baik	59	66,3%
2	Tidak Baik	30	33,7%
Jumlah		89	100.0%

4. Sikap Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Tabel 5.6 Sikap Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojone- goro tahun 2019

No	Sikap	Sikap	
		Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tidak Baik	0	0
2	Kurang Baik	9	10,1
3	Baik	72	80,9
Jumlah		81	9,0

Sumber : Data Primer

5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Tabel 5.7 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

No	Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	
		Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Kurang Puas	26	29,2
2	Puas	63	70,8
Jumlah		89	100.0

Tabel 5.8 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

Waktu Tunggu	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien
				1	,430
			89	89	
			89	89	

Sumber : Data Primer

6. Hubungan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Tabel 5.9 Hubungan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019

		Sikap	Kepuasan
Sikap	Correlation	1,000	,316
	Coefficient		
	Sig (2-tailed)	.	,002
	N	89	89
Kepuasan	Correlation	,316	1,000
	Coefficient		
	Sig (2-tailed)	,002	.
	N	89	89

Sumber : Data Primer

7. Hubungan antara Variabel Waktu Tunggu Pelayanan dan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Variabel	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)			Sig
		Lower	Upper		
Waktu	6,121	2,319	17,515	.001	
Sikap	5,667	1,263	25,424	.024	

Tabel 5.10 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro tahun 2019
Sumber : Data Primer

PEMBAHASAN

1. Waktu Tunggu Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa alur pelayanan rawat jalan dimulai dengan pendaftaran dimana pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran lalu diserahkan kepada karyawan rekam medis. Setelah itu berkas diproses, pasien akan dipanggil ke pendaftaran untuk memverifikasi berkas rekam medis dan selanjutnya pasien diperbolehkan menunggu di ruang tunggu poliklinik yang dituju.

Menurut Shofiana ,*et al.*(2019) pelayanan dimulai ketika pasien masuk kemudian mengambil nomor antrian dan selanjutnya menunggu panggilan dari karyawan. Setelah dipanggil, pasien menyerahkan kartu berobat kemudian karyawan akan mencari berkas rekam medis di rak penyimpanan, selanjutnya apabila berkas rekam medis sudah ditemukan, dilakukan verifikasi data. Setelah selesai maka karyawan akan mempersilahkan pasien menuju ke pelayanan tujuan. Berdasarkan Kep- menkes RI No.129/Menkes/SK/IV- /2008 pada pelayanan rawat jalan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60

menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima /dilayani oleh dokter spesialis.

Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro sudah melakukan alur pendaftaran secara baik, akan tetapi masih ada beberapa kendala dalam penggunaan waktu yang berlebih dimana disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keterlambatan jam buka poliklinik yang tidak sesuai jadwal yang mengharuskan pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan, dan adanya pasien yang banyak membuat pasien mengantri pada bagian pendaftaran dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

2. Sikap Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan karyawan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro sudah baik, dimana karyawan memberikan pelayanan yang adil, karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan sesuai dengan bidangnya serta cara berpakaian karyawan yang rapi dan bersih saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan sikap karyawan terkait kejelasan pemberian informasi kepada pasien.

Menurut Hawkins dan Mothersbaug (2010) sikap dibagi menjadi tiga komponen yaitu komponen kognitif (pengetahuan), komponen afeksi (emosi), komponen konasi (perilaku). Sedangkan menurut Kuswara dalam Wibowo (2011) membagi sikap yang harus dilakukan oleh karyawan adalah jujur

dalam bertindak dan bersikap, rajin, selalu murah senyum, ramah tamah, sopan santun, memiliki tanggung jawab.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro sudah baik. Akan tetapi masih ada kendala dimana masih ada ketidaksetujuan responden terkait kejelasan informasi yang diberikan karyawan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pasien sehingga karyawan tidak bisa memberikan informasi dengan jelas.

3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro masih kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidakpuasan responden pada beberapa aspek antara lain waktu tunggu pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan dokter. Selain itu, ketidakpuasan responden juga didapatkan dari fasilitas ruang tunggu yang disediakan dan kenyamanan ruang tunggu yang dirasakan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dihasilkan terhadap ekspektasi mereka. Sabarguna dalam Yulia dan Adriani (2017) membagi indikator kepuasan pasien rawat jalan antara lain cepatnya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, sikap karyawan,

keterampilan karyawan dan kenyamanan ruang tunggu.

Berdasarkan fakta dan teori dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro sudah memberikan pelayanan yang baik terkait sikap dan keterampilan karyawan, akan tetapi masih ada kekurangan dalam hal waktu tunggu dan juga kenyamanan ruang tunggu. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya pasien sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dan membutuhkan tempat duduk dalam jumlah yang banyak.

4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa waktu tunggu memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil tabulasi silang dimana responden yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang kurang baik akan tetapi merasa puas sebesar 14,6%, 87 responden yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang baik akan tetapi tidak merasa puas sebesar 10,1%. Sedangkan responden yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang kurang baik dan merasa tidak puas sebesar 19,1%, serta responden yang mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang baik dan merasa puas sebesar 56,2%. Menurut Griffith dalam Nugrahaningsih (2016), diketahui faktor - faktor yang menyebabkan kepuasan pasien antara lain

sikap karyawan, kualitas perawatan, prosedur administrasi, waktu tunggu dan fasilitas umum dan fasilitas rawat inap. Sedangkan menurut Pratiwi et al (2017), mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit, dikarenakan lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu merupakan aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Lama waktu tunggu pasien akan menyebabkan lamanya pelayanan yang diperoleh pasien, sehingga akan menyebabkan rasa bosan dan jenuh pada pasien. Sedangkan pasien yang datang ke rumah sakit memiliki harapan untuk segera mendapat pelayanan agar penyakit dari pasien cepat ditangani.

5. Hubungan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sikap karyawan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil tabulasi silang dimana responden yang mendapatkan sikap yang baik akan tetapi merasa tidak puas sebesar 22,5%, dan responden yang mendapatkan sikap yang tidak baik akan tetapi merasa puas sebesar 3,4%. Sedangkan

responden yang mendapatkan sikap kurang baik dan merasa tidak puas sebesar 6,7%, serta responden yang mendapatkan sikap yang baik dan merasa puas sebesar 67,4%.

Menurut Ghonzales dalam Triwardani (2017), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dibagi menjadi faktor pemberi jasa dan faktor pelanggan. Faktor pemberi jasa meliputi aspek medis yaitu sarana dan peralatan dan aspek non medis yaitu sikap karyawan dan kenyamanan. Sedangkan faktor pelanggan meliputi umur jenis kelamin dan pendidikan.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik sikap yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

6. Hubungan antara Variabel Waktu Tunggu Pelayanan dan Sikap Karyawan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro

Berdasarkan analisis diketahui bahwa waktu tunggu dan sikap karyawan mempunyai hubungan signifikan (nyata) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko Bojonegoro dengan prosentase hubungan sebesar 31,5%. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko masih membutuhkan peningkatan pada waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter dikarenakan masih ada ketidakpuasan yang dirasakan

oleh responden. Sedangkan sikap karyawan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko masih membutuhkan peningkatan pada aspek pengetahuan karyawan terkait kejelasan dalam pemberian informasi terhadap responden. Akan tetapi hampir keseluruhan responden merasa puas akan keramahan dan kesopanan karyawan, serta kesabaran karyawan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Bary dan Parasuraman dalam esty, et al(2003), menyatakan bahwa perusahaan atau instansi harus bisa mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya adalah seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, kapan pelayanan dinyatakan baik, tidak baik, dan sangat baik.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa adanya pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mengetahui faktor - faktor yang harus ditingkatkan agar kepuasan pasien dapat dicapai. Salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko adalah waktu tunggu pelayanan dan sikap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemkes RI. 2008. Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Indonesia.
- Kotler,P. dan Keller,K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Maulana,A, Hardani,W. PT Gelora

- Aksara Erlangga. Gratama:Penerbit Falkutas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Nugrahaningsih,W. 2016. *Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pavvili-un RSUD Salatiga*. Skripsi. Progam Studi S1 Keperawatan. STIKes Kusuma Husada.
- Permenkes. 2016. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Indonesia.
- Pratiwi, N.R, dan Sani, F.N. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Profesi*. 14(2).
- Shofiana, N.B. 2019. Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 7(1).
- Triwardani. Y. 2017. *Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Skripsi. Progam Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wibowo,Y.T. 2011. *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Progam Studi Falkutas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Wibowo,Y.T. 2011. *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Progam Studi
- Yulia,Y. dan Adriani,L. 2017. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. Skripsi. Progam Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan. Universitas Esa Unggul.
- Hawkins, Del. I, Mothersbaugh, David L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 11th Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.