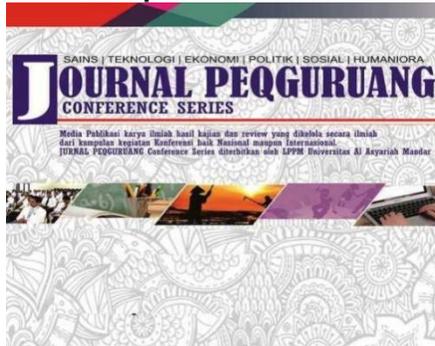


### Graphical abstract



## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT DIRUMAH SAKIT UMUM GMIM BETHESDA TOMOHON

\*<sup>1</sup>Noldy Yulian Samola, <sup>2</sup>Asnidar, <sup>2</sup>Achmad Mutaqien Al-Maidin, <sup>4</sup>Muhammad Kardi Rais

1,2,3. Universitas Mega Buana Palopo

\*[Email: zamola27@gmail.com](mailto:zamola27@gmail.com)

### Abstract

Service quality and customer satisfaction were chosen as variables in this study because research on customer satisfaction is very important to be researched because customer satisfaction is the most frequently discussed issue in all hospital patients. The type of research used is Quantitative research. The design used in this study is analytical with a *cross sectional approach*, namely in measurement and observation are carried out at the same time. The population in this study is all patients who visited GMIM Bethesda Tomohon hospital in March 2024, with an average of 150 inpatient visits. The sample was 60 people. The sampling technique was carried out by *purposive sampling*. With univariate and bivariate analysis of the results of the research, there is a relationship between the influence of the dimensions of Information to Patient (*Information to Patient*), Admission Process, Physical Environment, *Physician Consultation*) with patient satisfaction of GMIM Bethesda Tomohon Hospital and There is no relationship between the dimension of waiting time and patient satisfaction of GMIM Bethesda Tomohon Hospital. It is hoped that academics can become information and literature on the relationship between the quality of health services and the satisfaction of emergency patients at GMIM Bethesda Tomohon General Hospital.

**Keywords:** Service Quality and Patient Satisfaction.

### Abstrak

Mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena penelitian tentang kepuasan pelanggan sangat penting untuk diteliti karena kepuasan pelanggan merupakan isu yang paling kerap dibicarakan dalam semua pasien Rumah Sakit. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Desain yang digunakan pada penelitian ini bersifat Analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dalam pengukuran dan pengamatan dilakukan pada saat bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung rumah sakit GMIM Bethesda Tomohon pada bulan Maret Tahun 2024 rata-rata kunjungan rawat inap berjumlah 150 orang. Sampel berjumlah 60 orang. Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Dengan Analisis univariat dan bivariat hasil Penelitian ada hubungan pengaruh dimensi Informasi untuk Pasien (*Information to Patient*), Proses Penerimaan (*Admission Process*), Lingkungan Fisik (*Physical Environment*), Konsultasi Dokter (*Physician Consultation*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon dan Tidak ada hubungan dimensi Waktu tunggu terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon. Diharapkan bagi akademik dapat menjadi bahan informasi dan literatur tentang Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

### Article history

DOI: 10.35329/jp.v6i2.5701

Received : 2024-07-31 | Received in revised form : 2024-11-01 | Accepted : 2024-11-02

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. (Supriyanto & Soesanto, 2016). Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit sangat bergantung pada pelanggan, Jika pelanggan sudah tidak percaya lagi pada Rumah Sakit karena hasil yang buruk, maka Rumah Sakit akan kehilangan kepercayaan pelanggan karena tanggapan buruk yang dibentuk. Untuk itu, peneliti memilih dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh Behrouz et al (2016) yaitu akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Karena pada dimensi tersebut sudah digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur kualitas pelayanan pada pasien Rawat Inap (Alamsyah, 2019).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. (Gunawan, 2020).

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi harapan bagi semua pelanggan rumah sakit baik pelanggan internal seperti karyawan dan terlebih bagi pelanggan eksternal (pasien). Dengan adanya program pemerintah yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), maka pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Kementerian Kesehatan, 2017).

Dampak mutu pelayanan terhadap ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadakan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. (Gunawan, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2019) bahwa Hasil penelitian menunjukkan petugas dalam penyampaian informasi kepada pasien kurang jelas, pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui komputer sehingga memperlama waktu tunggu. Kotak saran yang ada tidak dilihat hasilnya, sehingga petugas tidak dapat melakukan evaluasi pelayanan di Puskesmas Brangsong II.

Kepuasan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon perlu untuk diketahui seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon, jumlah kunjungan dari tahun 2020 hingga 2023, tahun 2020 49.185, tahun 2021 43.706, tahun 2022 43.305, dan jumlah kunjungan tahun 2023 59.032 kunjungan, dari data tersebut kunjungan pasien Rawat Inap mengalami naik turun.

Masalah yang sering dihadapi oleh Rumah Sakit adalah masih belum mampu memberikan hal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa. (Tumiwa, 2024).

Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon adalah salah satu rumah sakit swasta yang dikelola oleh Yayasan Medika Gereja Masehi Injili di Minahasa yang diresmikan pada tahun 1950, RSUD GMIM Bethesda Tomohon merupakan rumah sakit tipe C yang bertempat di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. Adapun jenis pelayanan yang disediakan RSUD GMIM Bethesda Tomohon, Layanan Gawat Darurat 24 Jam, Layanan PONEK, Layanan Rawat Jalan, Klinik Umum, Klinik Spesialis Penyakit, Dalam, Klinik Spesialis Kebidanan Dan Kandungan, Klinik Spesialis Bedah, Klinik Spesialis Anak, Klinik Geriatri, Klinik Spesialis Mata, Klinik Spesialis THT, Klinik Spesialis Saraf, Klinik Spesialis Kulit Kelamin, Klinik Gigi dan Mulut, Klinik TB, Klinik HIV, Klinik Penyakit Jantung, & Pembuluh Darah, Klinik Rehabilitasi Medik. Layanan Rawat Inap, Ruang Perawatan VVIP, VIP, Ruang Perawatan Kelas 1,2,3, Ruang Nifas, layanan neonatal, Layanan Rawatan Khusus, Ruang Kamar Operasi, Ruang Pemulihan (RR), ruang isolasi, Layanan Penunjang Medis, Layanan Penunjang Medis & Non Medis.

Jumlah pengunjung di RSUD GMIM Bethesda Tomohon pada Tahun 2023 rata-rata kunjungan rawat jalan berjumlah 6288 orang, rawat inap berjumlah 1275 orang. Rata-rata perbulan Januari sampai Maret Tahun 2024 Rata-rata pengunjung di IGD berjumlah 82 orang, Rawat jalan berjumlah 150 orang dan rawat inap berjumlah 48 orang.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dan lebih terfokus maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah yang berbentuk tesis dengan judul “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon”.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Desain yang digunakan pada penelitian ini bersifat Analitik dengan pendekatan cross sectional, yaitu dalam pengukuran dan pengamatan dilakukan pada saat bersamaan. Penelitian ini dilakukan rumah sakit GMIM Bethesda Tomohon.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung rumah sakit GMIM Bethesda Tomohon pada bulan Maret Tahun 2024 rata-rata kunjungan rawat inap berjumlah 150 orang. Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, dengan jumlah sampel 60 orang

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### I. Analisa univariat

##### a) Karakteristik

Mendeskripsikan karakteristik responden pada pasien di RSUD GMIM Bethesda Tomohon

Tabel 1

Karakteristik responden (usia, jenis kelamin dan pendidikan) pada Pasien di RSUD GMIM Bethesda Tomohon

Usia	Frekuensi (f)	%
17-25 tahun	14	23,3
26-35 tahun	28	46,7
36-65 tahun	18	30,0
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	45	75,0
Laki-laki	15	25,0
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	1,7
SMP	2	3,3
SMA	47	78,3
S1	10	16,7
Jumlah	60	100

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia sebagian besar usia 26-36 tahun berjumlah 28 orang (46,7%), Jenis kelamin sebagian besar perempuan berjumlah 45 orang (75%) dan pendidikan sebagian besar SMA berjumlah 47 orang (78,3%).

##### b) Variabel penelitian

Tabel 2

Mutu pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien gawat darurat

Variabel	Frekuensi (f)	%
<b>Waktu tunggu</b>		
Cukup Terjangkau	58	96,7
Kurang terjangkau	2	3,3
<b>Proses penerimaan</b>		
Cukup Baik	54	90
Kurang baik	6	10
<b>Lingkungan fisik</b>		
Cukup Baik	57	95
Kurang baik	3	5
<b>Konsultasi dokter</b>		
Cukup Baik	57	95
Kurang baik	3	5
<b>Informasi</b>		
Cukup Baik	59	98,3
Kurang baik	1	1,7
<b>Kepuasan</b>		
Cukup Puas	57	95
Kurang Puas	3	5
Jumlah	60	100

Sumber: Data Primer, 2024

## II. Analisa Bivariat

Tabel 3

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon

variabel	Correlation	N	P-Value
Konsultasi dokter	-.043**	60	0,747
Kepuasan			

Sumber: Data Primer 2024

Tabel.4

Hubungan proses penerimaan dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon

Variabel	Correlation	N	P-Value
Proses penerimaan	4.33**	60	0,001
Kepuasan			

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 5

Hubungan lingkungan fisik dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon

variabel	Correlation	N	P-Value
Lingkungan fisik	1.000**	60	0,000
Kepuasan			

Sumber: Data Primer 2024

Tabel.6

Hubungan konsultasi dokter dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon

variabel	Correlation	N	P-Value
Konsultasi dokter	1.000**	60	0,000
Kepuasan			

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 4.7

Hubungan informasi kepada pasien dengan kepuasan pasien gawat darurat dirumah sakit umum GMIM Bethesda Tomohon

variabel	Correlation	N	P-Value
Informasi	.567**	60	0,000
Kepuasan			

Sumber: Data Primer 2024

## Pembahasan

1. Hubungan pengaruh dimensi Waktu Tunggu (*Waiting Time*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis bivariat dengan nilai p-value >0,747 dengan nilai correlation coefficient 0,043 atau 0,43% yang berarti mempunyai nilai keeratan sangat rendah yang berarti tidak ada Hubungan

pengaruh dimensi Waktu Tunggu (*Waiting Time*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon.

Pada hasil penelitian menunjukkan pasien merasa puas terhadap waktu tunggu terkait keterampilan persiapan berkas atau file pasien yang

terbilang cepat, namun masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap kedisiplinan dokter yang datang tidak tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri, Najmah and Ainy (2016) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini dikarenakan pasien sudah ditangani di awal atau diberi tindakan di IGD, sehingga pasien merasa sudah ditangani diawal tindakan, dan sisa menunggu waktu untuk di pindahkan ke ruangan perawatan selanjutnya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laeliah and Subekti (2016) yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai  $p=0,042$  atau nilai korelasi chi-square hitung= 4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya.

2. Hubungan pengaruh dimensi Proses Penerimaan (Admission Process) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis bivariat dengan nilai p-value <0,001 dengan nilai correlation coefficient 0,433 atau 43,3% yang berarti mempunyai nilai keeratan cukup kuat yang berarti ada Hubungan pengaruh dimensi Proses Penerimaan (Admission Process) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon.

Pada dimensi responsiveness terdapat hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien (P-value 0,026). Sejalan dengan Atikah Fattah (2016) dan Saragih (2016) yang menyebutkan terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan loyalitas pasien dengan masing-masing P-value 0,036 dan <0,001. Saragih (2016) memaparkan bahwa tindakan cepat oleh dokter, perawat dan petugas administrasi dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien dapat meningkatkan rasa puas pasien sehingga meningkatkan loyalitas pasien

Menurut Jacobalis, (2018), tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan akal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut asumsi peneliti Proses penerimaan berhubungan dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan, pelayanan dalam segi hal penerimaan perawat dalam menerima pasien, sangat berdampak pada kenyamanan serta kepuasan pasien, jika perawat yang memberikan tindakan menerima dengan baik maka pasien akan puas dengan mutu pelayanan tersebut. Responsiveness atau daya tangkap adalah terkait kemampuan perawat dalam memenuhi keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan memuaskan, kesigapan dalam menangani keinginan pelanggan.

3. Hubungan pengaruh dimensi Lingkungan Fisik (Physical Environment) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis bivariat dengan nilai p-value <0,000 dengan nilai correlation coefficient 1,000 atau 100% yang berarti mempunyai nilai keeratan sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di RSU Bethesda Tomohon, yaitu bukti fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien di RSU Bethesda Tomohon akan semakin puas pula.

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang IGD, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien IGD adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa. Pasien rawat jalan pada umumnya menginginkan ruang periksa yang baik sesuai dengan keinginan mereka, oleh karena itu pihak RSU Bethesda Tomohon selalu berusaha menjaga supaya keadaan ruang rawat gawat darurat tetap bersih selama pasien menjalani perawatan. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa tangibel berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen

Hasil penelitian yang serupa, dilakukan oleh Aswin & Mellita (2018) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit ibu dan anak membuktikan bahwa bukti fisik dengan kepuasan mempunyai pengaruh signifikan dengan hasil uji statistik T hitung = 2.362 serta nilai sig. = 0.020 < dari 0.05.

Menurut penelitian dari Rivaldi (2018) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Sina Makasar pada kepuasan pasien terhadap pelayanan penerimaan pasien, 29 responden merasakan sangat puas (36,25%), 42 responden merasakan puas (52,55%), 8 responden merasakan cukup puas (10%), 1 responden tidak puas (1,25%). Penelitian yang dilakukan oleh Maryono (2020) di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta pada kepuasan mutu pelayanan pasien didapatkan pemberian informasi awal kepada pasien rawat inap yang sesuai SOP (60,4%), kurang sesuai SOP (39,6%), kepuasan mutu pelayanan pasien sangat puas dari hasil peneliti nanti akan diketahui ternyata bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon.

Hal ini dikarenakan beberapa pasien mengeluhkan kurangnya tenaga perawat sehingga pelayanan kepada pasien kurang maksimal, seperti perawat kurang respon atau datang terlalu lama saat pasien memanggil melalui bel, respon perawat terlalu lama, kurang sigap dan kurang tanggap, perawat jarang mengecek pasien saat malam hari, perawat yang kurang ramah kepada pasien, kurangnya memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan, pengurusan rencana pulang pasien, dan lain-lain. Namun sebagian pasien memberikan masukan tersebut menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan karena para perawat sangat baik, sabar, ramah, sangat membantu, informatif, dan sopan.

4. Hubungan pengaruh dimensi Konsultasi Dokter (Physician Consultation) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis bivariat dengan nilai p-value <0,000 dengan nilai correlation coefficient 1,000 atau 100% yang berarti mempunyai nilai keeratan sangat kuat yang berarti tidak ada Hubungan pengaruh dimensi Konsultasi Dokter (Physician Consultation) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Wahyuni, Yanis and Erly (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi dokter-pasien dengan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik umum RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan yang signifikan. Dalam penelitian Ayuningtyas, dkk (2013) di RSUD Lawang, Kabupaten Malang diperoleh bahwa pasien sangat puas dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan perawat. Sementara perawat di rawat inap di rumah sakit tempat penelitian ini perawat menunjukkan kepedulian, perhatian dan berupaya memahami keadaan pasien dengan cara memanggil nama pasien, mendengarkan keluhan – keluhan pasien, tidak tergesah-gesah dalam melakukan tindakan dan berekspresi ramah saat bersama dengan pasien. Dengan memberikan perhatian kepada pasien dengan cara tersebut maka diharapkan membantu proses kesembuhan pasien dengan cepat. Hasil penelitian ini pada dimensi komunikasi terlihat bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini. Menurut Parasuraman (2001) reliability mencakup pemberian layanan 24 jam yang segera, cepat dan akurat serta memuaskan. Hal ini terlihat perawat dalam penelitian ini selalu menjelaskan mengenai tindakan, prosedur dan meminta persetujuan kepada pasien sebelum melakukan tindakan, tetapi belum terlihat bahwa perawat telah melakukan tindakan tepat waktu.

5. Hubungan pengaruh dimensi Informasi untuk Pasien (Information to Patient) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis bivariat dengan nilai p-value <0,000 dengan nilai correlation coefficient 0,567 atau 56,7% yang berarti mempunyai nilai keeratan cukup kuat yang berarti ada Hubungan pengaruh dimensi Informasi untuk Pasien (Information to Patient) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon

Tak hanya mengenai informasi obat, informasi lain yang menyangkut tentang fasilitas rumah sakit seperti petunjuk arah dan nama setiap ruangan juga dapat dilihat jelas saat berkunjung ke rumahsakit. hal ini tentu lebih memudahkan pasien terutama pasien yang baru pertama kali berkunjung.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Carlucci, Renna and Schiuma (2015) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan

antara informasi dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan

terdapat hubungan antara informasi untuk pasien terkait pemeriksaan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit pendidikan di Iran. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, Hasanmihardja and Setiawan (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien peserta jamkesmas rawat inap di RSU Banyumas. Semakin positif kualitas pelayanan informasi obat, maka akan diiringi dengan meningkatnya kepuasan pasien peserta jamkesmas rawat inap yang ditunjukkan oleh kekuatan hubungan antara variabel dengan nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,308. Hasil yang serupa dalam penelitian yang dilakukan Saryadi (2013) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang bahwa empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi =  $0.000 < 0.05$ .

#### 4. SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi Waktu Tunggu (Waiting Time) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon, namun terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan dimensi Proses Penerimaan (Admission Process), Lingkungan Fisik (Physical Environment), Konsultasi Dokter (Physician Consultation), dan Informasi untuk Pasien (Information to Patient).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2017). Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano. BPFE : Jakarta
- Alamsyah, T. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli, Makma. Vol. 2 No.3 Oktober 2019
- Batinggi, Ahmad, (2011). Manajemen Pelayanan Umum. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Behrouz B. (2015). Working Memory Training in Children with MildIntellectual Disability, Through Designed. Computerized Program. Vol .5.
- Carlucci, D., Marr, B., & Schiuma, G. (2004). The knowledge value chain: how intellectual capital impacts penelitian yang dilakukan oleh Pouragha and Zarei (2016) yang menunjukkan bahwa on business performance. *International Journal of Technology Management*, 27(6-7), 575-590.
- Fahrozy, A. (2017) „Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda“, *Jurnal Psikoborneo*, 5(1), pp. 118–124.
- Juliet Nabbuye (2011). Patient Satisfaction With. Services in Outpatient Clinic at Mulago. Hospital, Uganda. *International Journal for. Cuality in Health*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). Profil Kesehatan Indonesia Jakarta. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. (2018). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Kurniawan (2019) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga khususnya pasien Rawat Inap yang juga mengalami fluktuasi jumlah kunjungan.
- Laganga, L. R. and Lawrence, S. R. (2012) „Appointment overbooking in health care clinics to improve patient service and clinic performance“, *Production and Operations Management*, 21(5), pp. 874–888. doi: 10.1111/j.1937-5956.2011.01308.x.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2016) „Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Inap RSUD Kabupaten Indramayu“, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 1–10. doi: 10.22146/JKESVO.27576.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Notoatmodjo, S. (2018), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Pangestu, A. Y. (2013) „Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013“, *Skripsi*
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The Effect of Outpatient Service Service Quality on Patient Satisfaction in teaching Hospital in Iran. *Mater Sociomed.*, 28(1)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Pohan. (2015), "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar Pengertian dan. Penerapan", Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Rusydi, Mhd. (2017). *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta

Supriyanto, Yuda dan Harry Soesanto. (2016). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan,. Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

Sugiyono. (2018). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta.

Swarjana, (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. (2016), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta.

Tumiwa F, (2024) Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Volume 8, Nomor 1, April 2024

Yulistiana, R. and Puspitowati, N. (2016) „Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Persalinan Jampersal di Puskesmas Sukolilo II Kabupaten Pati“, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1).