E-ISSN: 3025-0994
Halaman 104-116
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Analisis Kepuasan Pasien Hemodialisis Pada Pelayanan Hemodialisis Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Rivai Abdullah Palembang Tahun 2025

Okta Susrawita [1], Yuli Hartati [2], Sri Utari [3], Fika Minata[4]

[1,2,3,4]Program Pascasarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Kader Bangsa Palembang
e-mail: susrawitaokta@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas pelayanan di rumah sakit agar tercipta pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan adil bagi semua pasien. Pelayanan administrasi yang baik akan membantu mempercepat proses pendaftaran, pengelolaan data pasien, serta koordinasi antar unit pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel penelitian adalah 100 responden, ditambah 10 responden sehingga total menjadi 110 pasien hemodialisis. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Data dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel serta faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi assurance (jaminan pelayanan) dengan kepuasan pasien hemodialisis (p-value = 0,000). Selain itu, dimensi lain seperti reliability, responsiveness, dan empathy juga memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien meskipun tidak semuanya signifikan secara statistik. Setelah dilakukan pengendalian variabel, terdapat beberapa variabel independen yang tetap bermakna, salah satunya adalah paritas. Analisis multivariat memperlihatkan bahwa variabel assurance merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 8,205. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan jaminan pelayanan yang baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperbaiki kualitas pelayanan secara menyeluruh, terutama pada dimensi yang dinilai masih kurang baik oleh pasien. Salah satunya adalah fasilitas rumah sakit, misalnya penataan ruang rawat jalan yang dinilai belum rapi, kenyamanan ruang tunggu, serta kebersihan lingkungan pelayanan yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Pelayanan Administrasi, Kepuasan Pasien, hemodialisis*

Abstract

Administrative services play an important role in supporting hospital service activities in order to create healthcare services that are safe, high-quality, and equitable for all patients. Good administrative services help accelerate the registration process, manage patient data, and improve coordination among healthcare service units. The research method used is quantitative with an analytical survey design and a cross-sectional approach. The sample size consists of 100 respondents, with an additional 10 respondents, bringing the total to 110 hemodialysis patients. The sampling technique was conducted using purposive sampling in accordance with predetermined inclusion and exclusion criteria. The data were analyzed using univariate, bivariate, and multivariate analyses to determine the relationships between variables and identify the most dominant factors influencing patient satisfaction. The results showed that there is a significant relationship between the assurance dimension (service guarantee) and hemodialysis patient satisfaction (p-value = 0.000). In addition, other dimensions such as reliability, responsiveness, and empathy also contribute to patient satisfaction levels, although not all are statistically significant. After controlling for variables, several independent variables remained significant, one of which is parity. Multivariate analysis showed that the assurance variable is the most dominant factor influencing patient satisfaction, with an odds ratio (OR) value of 8.205. This indicates that patients who receive good service assurance are more likely to feel satisfied with the services provided. To improve patient satisfaction, hospitals need to enhance the overall quality of services, especially in dimensions that are still perceived as inadequate by patients. One of these is hospital facilities, such as the arrangement of outpatient rooms, which are considered not well organized, the comfort of waiting areas, and the cleanliness of the service environment, all of which need continuous improvement.

Keywords : *Administrative Services, Patient Satisfaction, Hemodialysis*

PENDAHULUAN

Pelayanan rumahsakit berfokus pada penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), pencegahan (preventif), dan promosi kesehatan (promotif) (Monica., 2022). Banyak jenis pelayanan yang diterima oleh pelanggan, berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satu jenis pelayanan adalah pelaynanan administrasi yang merupakan serangkaian kegiatan seperti mencatat, menghimpun, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan data-data yang dibutuhkan (Febriyanti et al., 2024).

Prevalensi pasien hemodialisis di dunia diperkirakan mencapai 1,5 juta orang, dengan prevalensi penyakit ginjal kronis (CKD) sekitar 10% dari populasi dunia. Angka kejadian gagal ginjal kronik diperkirakan meningkat 8% setiap tahunnya (WHO., 2022). Angka gagal ginjal kronik di Indonesia yang menjalani program hemodialisis berjumlah 60.000 pasien dengan penambahan 3000 orang setiap 2 tahun sekali (Noviana & Zahra, 2022). Prevalensi pasien hemodialisis di Indonesia meningkat dari tahun 2019 hingga

2024. Data Riskesdas 2023 menunjukkan prevalensi gagal ginjal kronis (GGK) sebesar 2%, dan meningkat menjadi 3,8% pada 2024. Kelompok usia di atas 75 tahun memiliki prevalensi GGK tertinggi, yaitu 0,6% (Sembiring et al., 2024).

METODE

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik melalui rancangan cross sectional study, dimana variabel independen dan dependen diukur pada waktu yang bersamaan (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan di RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang pada Juli–Agustus 2025 dengan populasi seluruh pasien hemodialisis tahun 2024 sebanyak 309 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi 10% sehingga diperoleh 100 responden dan ditambah menjadi 110 responden, dengan teknik accidental sampling. Data yang digunakan meliputi data primer (kuesioner terkait reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness), data sekunder dari rumah sakit, serta data tersier dari literatur. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi melalui tahapan collecting, checking, coding, entering, dan processing. Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat menggunakan uji Chi-Square (α = 0,05), dan multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan variabel yang paling berpengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Univariat

1. Kepuasan Pasien

Tabel 1.1
Distribusi Frekuensi kepuasan pasien

Kepuasaan		Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Puas	32	29,1
2	Puas	78	70,9
	Total	110	100

Kepuasaan Pasien RSUP Dr. Rivai Abdullah yaitu paling banyak responden yang tidak puas 32 responden (29,1%) dan puas 78 responden (70,9%).

2. *Reability*

Tabel 1.2
Distribusi Frekuensi *Reability* pada pasien hemodialisis

	Reability	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang Puas	71	64,5
2.	Puas	39	35,5

Total	110	100,0

Reabiality yaitu paling banyak responden yang memiliki kurang puas tahun sebanyak 71 responden (64,5%).

3. ***Asurance***

Tabel 1.3
Distribusi Frekuensi Assurance pada pasien hemodialisis

Assurance	Jumlah	Persentase (%)
Kurang Puas	52	47,3
Puas	58	52,7
Total	110	100,0

Assurance pada pasien hemodialisis RSUP Dr. Rivai Abdullah yaitu paling banyak responden yang kurang puas sebanyak 58 responden (52,7%).

4. **Tangible**

Tabel 14
Distribusi Frekuensi *tangible* pada pasien hemodialisis

Tangible	Jumlah	Persentase (%)
1. Kurang Puas	76	69,1
2. Puas	34	30,9
Total	110	100,0

Pendidikan pada Pasien RSUP Dr. Rivai Abdullah yaitu paling banyak responden yang Kurang puas sebanyak 76 responden (69,1%).

5. **Empaty**

Tabel 1.5
Distribusi Frekuensi empaty pada pasien hemodialisis

Empaty	Jumlah	Persentase (%)
1. Kurang puas	31	28,2
2. Puas	79	71,8
Total	110	100,0

Proses penerimaan pada pasien hemodialisis RSUP Dr. Rivai Abdullah Tahun 2025 yaitu paling banyak responden yang puas sebanyak 79 responden (71,8%).

6. *Responsiveness*

Tabel 1.6
Distribusi Frekuensi *Responsiveness* pada pasien

Responsiveness	Jumlah	Persentase (%)
1. Kurang puas	36	32,7
2. Puas	74	67,3
Total	110	100,0

Responsiveness pada pasien hemodialisis RSUP Dr. Rivai Abdullah Tahun 2025 yaitu paling banyak responden puas sebanyak 74 responden (67,3%).

Analisa Bivariat

1) Hubungan Realibity dengan kepuasan pasien

Tabel 1.7
Hubungan Reability dengan kepuasan pasien hemodialisis di kepuasan pasien hemodialisis

No	Reability	Kepuasan Pasien				Total		*P* Value	OR 95% CI
		Tidak Puas		Puas					
		N	%	n	%	N	%		
1	Kurang puas	22	20,0	49	44,5	71	64,5	0,711	1.302 (0.542 - 3.131)
2	Puas	10	9,1	29	26,4	39	35,5		
	Jumlah	32		78		110	100		

Hasil 71 responden reability yang kurang puas yang tidak puas berjumlah 22 orang (20%) dan yang puas berjumlah 49 orang (44,5%) sedangkan dari 35 responden puas yang tidak puas berjumlah 10 orang (9,1%) dan yang puas berjumlah 29 orang (26,4%). Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* pada batas α =0,05 di dapat nilai *p value* = 0,711< α =0,05 hal ini menunjukan bahwa tidak ada hubungan antara reability dengan kepuasaan pasien terbukti secara statistik. Selanjutnya berdasarkan nilai OR : 1.302 artinya responden dengan reability yang kurang puas mempunyai kecenderungan 1.302 kali memiliki kepuasaan di bandingkan responden yang reability puas.

2) Hubungan Asurance dengan kepuasan pasien

Tabel 1.8

Hubungan assurance dengan kepuasaan pasien hemodialisis

No	Assurance	Kepuasan Pasien				Total		*P* Value	OR 95% CI
		Tidak Puas		Puas					
		N	%	n	%	N	%		
1	Kurang Puas	25	22,7	27	24,5	52	47,3	0,000	6.746 (2.585 - 17.604)
2	Puas	7	6,4	51	46,4	58	52,7		
	Jumlah	32		78		110	100		

Hasil 52 responden assurance kurang puas yang tidak puas berjumlah 25 orang (22,7%) dan yang puas berjumlah 27 orang (24,5%) sedangkan dari 58 responden puas yang tidak puas berjumlah 7 orang (6,4%) dan yang puas berjumlah 51 orang (46,4%).Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* pada batas α =0,05 di dapat nilai *p value* = 0,000< α =0,05 hal ini menunjukan bahwa ada hubungan antara assurance dengan kepuasaan pasien terbukti secara statistik. Selanjutnya berdasarkan nilai OR : 6.746 artinya responden dengan perempuan mempunyai kecenderungan 6.746 kali memiliki kepuasaan di bandingkan responden yang assurance kurang puas.

3) Hubungan tagible dengan kepuasan pasien

Tabel 1.9

Hubungan tangible dengan kepuasan pasien hemodialisis

No	Tagible	Kepuasan Pasien				Total		*P* Value	OR 95% CI
		Tidak Puas		Puas					
		N	%	n	%	N	%		
1	Kurang Puas	26	23,6	50	45,5	76	69,1	0,123	2.427 (0.892-6.603)
2	Puas	6	5,5	28	25,5	43	30,9		
	Jumlah	32		78		110	100		

Hasil 76 responden tagible yang tidak puas berjumlah 25 orang (23,6%) dan yang puas berjumlah 50 orang (45,5%) sedangkan dari 43 responden tagible yang tidak puas berjumlah 6 orang (5,5%) dan yang

puas berjumlah 28 orang (25,5%). Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* pada batas α =0,05 di dapat nilai *p value* = 0,123< α =0,05 hal ini menunjukan bahwa tidak ada hubungan antara tagible dengan kepuasaan pasien terbukti secara statistik. Selanjutnya berdasarkan nilai OR : 2.427 artinya responden dengan tangible kurang puas mempunyai kecenderungan 2.427 kali memiliki kepuasaan di bandingkan responden yang tagible puas

4) Hubungan empaty dengan kepuasan pasien

Tabel 1.10
Hubungan empaty dengan kepuasan pasien hemodialisis

No	Empaty	Kepuasan Pasien				Total		*P* Value	OR 95% CI
		Tidak Puas		Puas					
		N	%	n	%	N	%		
1	Kurang puas	14	12,7	17	15,5	31	28,2	0,036	2.791 (1.156-6.737)
2	Puas	18	56,3	61	55,5	79	71,8		
	Jumlah	32		78		110	100		

Hasil 31 responden empaty kurang puasyang tidak puas berjumlah 14 orang (12,7%) dan yang puas berjumlah 17 orang (15,5%) sedangkan dari 79 responden empaty puas yang tidak puas berjumlah 18 orang (56,3%) dan yang puas berjumlah 61 orang (55,5%). Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* pada batas α =0,05 di dapat nilai *p value* = 0,036< α =0,05 hal ini menunjukan bahwa ada hubungan antara empaty dengan kepuasaan pasien terbukti secara statistik. Selanjutnya berdasarkan nilai OR : 2.791 artinya responden dengan empaty kurang puas yang kurang baik mempunyai kecenderungan 2.427 kali memiliki kepuasaan di bandingkan responden yang empaty puas

5) Hubungan responsivess dengan kepuasan pasien

Tabel 1.11
Hubungan responsive dengan kepuasan pasien hemodialisis

No	Responsive	Kepuasan Pasien				Total		*P* Value	OR 95% CI
		Tidak Puas		Puas					
		N	%	N	%	N	%		
1	Kurang puas	15	13,6	21	19,1	36	32,7	0,043	2.395

2	Puas	17	15,5	57	51,8	74	67,3		(1.018-5.636)
	Jumlah	32		78		110	100		

Hasil 36 responden rersponsives kurang baik yang tidak puas berjumlah 15 orang (13,6%) dan yang puas berjumlah 21 orang (19,1%) sedangkan dari 74 responden responsive puas yang tidak puas berjumlah 17 orang (15,5%) dan yang puas berjumlah 57 orang (51,8%).Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* pada batas α =0,05 di dapat nilai *p value* = 0,043< α =0,05 hal ini menunjukan bahwa ada hubungan antara responsive dengan kepuasaan pasien terbukti secara statistik. Selanjutnya berdasarkan nilai OR : 2.395 artinya responden dengan responsive yang kurang baik mempunyai kecenderungan 2.395 kali memiliki kepuasaan di bandingkan responden yang resvonsive puas.

5.2.2 Analisa Multivariat

Tabel 1.12
Seleksi Bivariat yang masuk Analisa Multivariat Logistik Ganda

No	Variabel	p*V*	Kesimpulan
1	Reability	0.711	Tidak Masuk
2	Assurance	0.000	Masuk
3	Tagible	0.123	Tidak Masuk
4	Empaty	0.043	Masuk
5	Responsive	0.003	Masuk

Berdasarkan tabel 1.12 diatas, variabel yang masuk ke dalam analisis multivariat adalah Assurance, Empaty dan Responsive. Hasil analisa multivariat dilakukan dengan menggunakan metode backward LR. Tahapan-tahapan pada analisis multivariat dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.13
Hasil akhir analisa multivariat logistik ganda

No	Variabel	B	p*V*	OR
1.	Assurance	2.105	.000	8.205
2.	Konstanta	-4.377	.001	

Tabel diatas 1.13 memperlihatkan bahwa, setelah dikontrol ada beberapa variabel independen yang bermakna/signifikan, karena nilai p-Value lebih kecil dari alpha yaitu 0,05, yaitu: paritas. Hasil analisa multivariat memperlihatkan

bahwa variabel assurance merupakan variabel yang paling dominan karena nilai OR nya paling besar yaitu 8.205.

Pembahasan

1. Hubungan reability dengan kepuasan pasien

Hubungan antara kecepatan petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis dapat dilihat dari bagaimana pasien merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Proses hemodialisis yang membutuhkan waktu lama membuat pasien sangat memperhatikan ketepatan dan kecepatan petugas dalam melakukan tindakan, mulai dari persiapan alat, pemasangan akses, hingga respon terhadap keluhan pasien selama prosedur berlangsung. Petugas yang bekerja cepat dan sigap akan membuat pasien merasa nyaman, dihargai, serta menumbuhkan rasa aman sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Sebaliknya, keterlambatan atau lambannya respon petugas dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, bahkan penilaian negatif terhadap mutu layanan. Oleh karena itu, kecepatan petugas memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, namun hal ini harus tetap diimbangi dengan ketelitian, ketepatan prosedur, serta sikap ramah agar kecepatan pelayanan tidak mengurangi aspek keselamatan pasien.

Meskipun pada penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan reliability baik dan pasien merasa puas sebesar 80,9% namun ternyata masih terdapat responden yang menyatakan pelayanan proses penerimaan kurang baik merasa kurang puas sebesar 66,7% lebih besar daripada yang baik yaitu 19,1%. Pasien merasa kurang puas dalam hal prosedur penerimaan pasien, pemeriksaan pasien dan jadwal pelayanan yang belum cepat dan tepat serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Hal ini juga dikemukakan dalam penelitian Rindu Antika yaitu tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan merasa puas dengan pelayanan administrasi RSUD Lubuk Basung seperti telah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas Kesehatan (Rindu Antika Sari dan Armiati, 2018).

2) Hubungan assurance dengan kepuasan pasien

Hubungan **kecepatan waktu pelayanan** dengan **kepuasan pasien** hemodialisis terletak pada bagaimana pasien menilai efisiensi dan kenyamanan saat menjalani prosedur yang rutin dan memakan waktu cukup lama. Pasien hemodialisis umumnya menjalani terapi 2–3 kali seminggu dengan durasi 3–5 jam per sesi, sehingga aspek waktu menjadi hal yang sensitif. Kecepatan petugas dalam melakukan persiapan mesin, pemasangan akses vaskuler, serta merespon keluhan dapat membuat pasien merasa dihargai, nyaman, dan mengurangi rasa cemas. Pelayanan yang cepat juga membantu meminimalkan waktu tunggu sehingga pasien tidak merasa terbebani dengan tambahan waktu di luar prosedur utama.

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian sebelumnya, asumsi peneliti hubungan umur pada usia produktif seseorang mampu memberikan pelayanan keterampilan karyawan untuk menemukan kepercayaan kepada pasien, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pasien. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara Puas oleh pihak pengelola rumah sakit.

3) Hubungan emphaty dengan kepuasan pasien

Pelayanan yang mendahulukan kepentingan pasien atau *patient-centered care* terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa aspek responsiveness, empati, keandalan tindakan, serta perilaku dokter dan perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, karena pasien menilai pelayanan bukan hanya dari ketepatan teknis, tetapi juga dari perhatian, kepekaan, dan kenyamanan yang diberikan tenaga kesehatan (Zhafira et al., 2024; Purwanti, 2024; PubMed, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan teori Munjaya yang menyatakan bahwa sikap kepedulian akan dapat menyentuh emosi pasien. Faktor ini secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sikap peduli (empathy) merupakan perbuatan atau sikap petugas kesehatan yang diwujudkan dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien, komunikatif dan memahami kebutuhan pasien dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. (Munjaya, 2024).

4) Hubungan tangible dengan kepuasan pasien

Faktor ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikan image di mata pasiennya, dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapihan berpakaian, dan penataan tempat. Apabila petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehari - harinya tanpa memperhatikan kerapian pakaian, kebersihan pakaian, kebersihan badan, kebersihan lingkungan rumah sakit, kelengkapan sarana rumah sakit, maka akan memberikan dampak yang buruk terhadap kepuasan passien. Kebersihan WC, Tersedianya air bersih disetiap toilet. Kebersihan ruang tunggu, ruang rawat jalan, ruang rawat inap, selalu bersih membuat pengunjung merasa nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian, teori pendukung dan penelitian sebelumnya, asumsi peneliti Pasien yang datang pada umumnya merupakan penderita dalam keadaan sakit. Orang yang sakit cenderung memiliki kepribadian emosional dan perasaan yang sensitif, sehingga apabila dalam mendapatkan pelayanan yang dirasa kurang seperti yang diharapkan akan lebih mudah menyebabkan perasaan kecewa dan tidak puas.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara **reliability** (p=0,711) dan **tangible** (p=0,123) dengan kepuasan pasien hemodialisis di RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang tahun 2025. Sebaliknya, terdapat hubungan yang signifikan antara **assurance** (p=0,000), **empathy** (p=0,036), dan **responsiveness** (p=0,043) dengan kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan, kepedulian petugas, serta daya tanggap memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis.

DAFTAR PUSTAKA

Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150-155.

Arum, D. S., Darmawan, D., Khayru, R. K., Issalillah, F., & Vitrianingsih, Y. (2023). Kepuasan pasien BPJS: Tinjauan terhadap kualitas pelayanan, kelompok acuan, dan CRM. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, *1*(4), 319-331.

Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, *10*(1), 89-106.

Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(10), 1940-1949.

Djohar, P. A., Yahya, M. T., & Husen, N. (2025). Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. *Garolaha Social Humaniora Journal*, *2*(1), 21-26.

Febriyanti, R., Relawati, A., & Setiyawati, I. (2024). Implementasi Spiritual Emotional Freedom Technique (Seft) Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis Yang Menjalani Terapi Hemodialisis. *An-Najat*, *2*(4), 61-72.

Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, *7*(1), 14-21.

Hasanah, U., Dewi, N. R., Ludiana, L., Pakarti, A. T., & Inayati, A. (2023). Analisis faktor-faktor risiko terjadinya penyakit ginjal kronik pada pasien hemodialisis. *Jurnal Wacana Kesehatan*, *8*(2), 96-103.

Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan total quality management (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *4*(3), 804-815.

Ifiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan*, *7*(2).

Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan

metode servqual. *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess. v6i1. 21023*.

Inayati, A., Hasanah, U., Pakarti, A. T., Sari, S. A., Utami, I. T., Dewi, T. K., & PH, L. (2022). Perilaku caring perawat terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, *12*(3), 485-490.

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International journal of environmental research and public health*, *19*(13), 7831.

Noviana, C. M., & Zahra, A. N. (2022). Social support and self-management among end-stage renal disease patients undergoing hemodialysis in Indonesia. *Journal of public health research*, *11*(2), jphr-2021.

Mait, G., Nurmansyah, M., & Bidjuni, H. (2021). Gambaran adaptasi fisiologis dan psikologis pada pasien gagal ginjal kronis yang menjalani hemodialisis di Kota Manado. *Jurnal Keperawatan*, *9*(2), 1.

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 13995-14008.

Monica, R. D. (2024). PENGANTAR KESEHATAN MASYARAKAT. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1.

Rafliyani, L., Suparman, R., Mamlukah, M., & Febriani, E. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kualitas hidup pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisis. *Journal of Public Health Innovation*, *5*(1), 110-119.

Rini, A. S., Padhil, A., Saleh, A., & Anugrah, K. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Servqual (Service Quality) Terhadap Pelayanan Jasa Peminjaman Dana. *Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis*, *1*(2), 8-17.

Sari, P. I., Hatta, G. R., & Nuraini, A. (2023). Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kepatuhan Dokter dan Peran Rumah Sakit Terhadap Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap RSIA Brawijaya. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *7*(4), 369-378.

Sembiring, F. B., Pakpahan, R. E., Tumanggor, L. S., & Laiya, E. K. G. (2024). Hubungan Lama Menjalani Hemodialisis Dengan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronis Di RSUP H. Adam Malik Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, *7*(1), 1-11.

Siregar, T., & Sari, R. E. (2024). Metode Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Klinik Pratama Hajjah Rawit. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU (SENADIMU)* (Vol. 1, No. 1, pp. 197-211).

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, *4*(4), 2047-2058.

Situmorang, L. G., Rawitri, K., Dalimunthe, G. I., & Nasution, H. M. (2024). Analisis Interaksi Obat pada Pasien Gagal Ginjal Kronis yang Menjalani Hemodialisis di

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan, dan Sains*, *2*(1), 93-102.

Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024, October). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisis RSUD Panembahan Senopati Bantul. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas' Aisyiyah Yogyakarta* (Vol. 2, pp. 1141-1148).

Tamba, R. S., Hartono, H., & Mirnawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, *4*(2), 106-113.

Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor â€“Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, *11*(2),