

Hubungan Persepsi Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Nodius Zendrato¹, Oci Etri Nursanty², Indah Maulina³

^{1,2,3} Universitas Indonesia Maju

e-mail: nodius.zendrato@gmail.com¹, nursantycietri@gmail.com²,
indahmaulina_drg@yahoo.com³

Abstrak

Pelayanan adalah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan pelayanan berkualitas ditandai oleh pemahaman kebutuhan pasien dan pemberian nilai tambah yang menimbulkan kepuasan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja penyelenggara layanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Hubungan Persepsi Pasien dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif yang bersifat analitik. Desain penelitian yang digunakan merupakan studi cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu sebanyak 12.298 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan teknik Purposive Sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Analisis data dengan menggunakan univariat dan bivariat dengan uji chi-square. Hasil uji statistik dengan uji chi square terkait Kehandalan didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05), Daya Tanggap didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05), Jaminan didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05), Empati didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05), Bukti Fisik didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05), sehingga disimpulkan ada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Diharapkan Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap pada seluruh dimensi SERVQUAL.

Kata Kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

Abstract

Service is an activity to meet the needs of others, while quality service is characterized by understanding patient needs and providing added value that leads to satisfaction. Service quality is one of the important benchmarks in assessing the performance of healthcare providers, including hospitals. This study aims to determine the relationship between patient perceptions and the quality of inpatient services at Grha Permata Ibu Hospital in Depok in 2024. This study is a quantitative, analytical study. The research design used is a cross-sectional study. The population in this study consisted of 12,298 inpatients at Grha Permata Ibu Hospital. The sample in this study consisted of 99 respondents using purposive sampling. The research instrument used a questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis with the chi-square test. The results of statistical tests using the chi-square test related to Reliability obtained a $p\text{-value} = 0.000$, meaning that the $p\text{-value} < \alpha$ (0.05). Responsiveness obtained a $p\text{-value} = 0.000$, meaning that the $p\text{-value} < \alpha$ (0.05). Assurance obtained a $p\text{-value} = 0.000$, meaning that the $p\text{-value} < \alpha$ (0.05). Empathy yielded a $p\text{-value}$ of 0.000, meaning $p\text{-value} < \alpha$ (0.05), Physical Evidence obtained a $p\text{-value}$ of 0.000, meaning that $p\text{-value} < \alpha$ (0.05), so it can be concluded that there is patient perception of service quality including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence in inpatient services at Grha Permata Ibu Hospital Depok in 2024. It is hoped that Grha Permata Ibu Hospital in Depok can continue to improve the quality of inpatient services in all dimensions of SERVQUAL.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

LATAR BELAKANG

Rumah sakit baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, mencakup layanan rawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan umumnya memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Persepsi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Wati et al., 2020).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis harus melebihi 95%. Jika suatu layanan kesehatan mencatatkan tingkat kepuasan di bawah 95%, maka layanan tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimum yang ditetapkan dan dapat dikategorikan sebagai pelayanan dengan kualitas yang kurang baik (WHO, 2021).

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 membuka peluang besar bagi sektor swasta untuk berinvestasi di bidang rumah sakit guna pemerataan mutu layanan kesehatan. Kemudahan perizinan mendukung pendirian rumah sakit baru, sehingga diperlukan sinergi pemerintah pusat dan daerah dalam pemenuhan akses layanan kesehatan. Kondisi ini mendorong rumah sakit untuk meningkatkan SDM dan infrastruktur agar mampu bersaing, serta memberikan masyarakat lebih banyak pilihan dalam mendapatkan layanan kesehatan di masa depan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain, bukan sekadar bertujuan untuk melayani, tetapi lebih jauh lagi untuk membangun hubungan kerja sama jangka panjang yang berlandaskan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan serta mampu memberikan nilai tambah yang membuat pelanggan merasa puas. Sementara itu, jasa merupakan suatu bentuk aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible), dimana dalam proses pelaksanaannya konsumen turut terlibat secara aktif, dan hasil dari jasa tersebut tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu benda tertentu (Sari, 2017).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja penyelenggara layanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Kemajuan sebuah rumah sakit sangat bergantung pada kemampuan dalam menjaga dan meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit dituntut untuk terus beradaptasi dan berorientasi pada kekuatan pasar. Hal ini menyebabkan pergeseran peran rumah sakit, dari sekadar organisasi sosial menjadi organisasi yang juga berorientasi pada aspek sosial ekonomi. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan mencerminkan penilaian secara menyeluruh terhadap keunggulan dan mutu jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Tjiptono, 2017).

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan, dan sejumlah perbaikan dalam interaksi serta komunikasi antara dokter dan pasien disarankan untuk meningkatkan pemberdayaan pasien, sehingga mereka dapat lebih aktif berpartisipasi dalam pengelolaan perawatan dan kesehatan mereka secara menyeluruh (Yanuarti et al., 2021).

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien dan berperan dalam menciptakan citra positif terhadap layanan kesehatan tersebut. Ketika harapan pasien terpenuhi, ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang sangat baik, yang pada gilirannya akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika harapan tersebut tidak tercapai, hal ini mencerminkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki (Wati et al., 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Pestaria Saragih, 2024), didapatkan hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien 60 orang (63.2%), persepsi baik 63 orang (66.3%). Hasil uji statistic Chi-square diperoleh p-value 0.034 ($p < 0.05$) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Mentari et al., 2023), hasil penelitian menunjukkan sebanyak 62% responden memiliki persepsi yang “baik” dan 67% responden “puas” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Uji korelasi product moment menunjukkan nilai r sebesar 0.787 yang artinya terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi “baik” dan “puas” terhadap pelayanan di RSUD Sumedang. Ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.

Menurut penelitian (N. R. Putri et al., 2022), didapatkan hasil penelitian menggunakan uji korelasi spearman menunjukan bahwa ada pengaruh bukti fisik $p = 0,003$ korelasi (r) 0,306, kehandalan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,530, daya tanggap $p = 0,000$ (r) 0,531, jaminan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,542, dan empati $p = 0,000$ korelasi (r) 0,519 dengan kepuasan pasien. Kesimpulan: semua variabel memiliki pangaruh terhadap kepuasan pasien dengan derajat hubungan korelasi lemah untuk variabel bukti fisik dan derajat hubungan korelasi sedang untuk variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan,serta empati.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rawat Inap di dapat dari Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok di dapatkan data rawat inap sebanyak 10 responden.[a2.1] Berdasarkan hasil observasi dari 10 responden pasien rawat inap bahwa sebanyak 5 responden (50%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Mereka mengeluhkan keterbatasan fasilitas penunjang, sikap petugas yang dinilai kurang ramah, dan kurang cepatnya tindakan medis yang diberikan. Sebanyak 3 responden (30%) merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan terutama terkait aspek kenyamanan ruangan, kebersihan kamar, serta ketepatan informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Sedangkan 2 responden (20%) menyatakan ketidakpuasan secara spesifik, dengan alasan keterlambatan dalam respons dari perawat, komunikasi medis yang kurang jelas, dan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross sectional untuk menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap selama tiga bulan terakhir sebanyak 36.896 pasien, dengan rata-rata kunjungan per bulan sebanyak 12.298 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat inap minimal 1x24 jam, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang bukan pasien rawat inap. Penelitian dilaksanakan pada bulan November–Desember 2025 di ruang rawat inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas pada 30 responden di Rumah Sakit Aulia. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel sangat reliabel dengan nilai Cronbach Alpha >0,800. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, sedangkan variabel persepsi pasien diukur melalui indikator menyerap, mengerti, dan menilai. Data yang diperoleh diolah melalui tahapan editing, coding, tabulating, dan cleaning, kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien dan kualitas pelayanan rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Data primer penelitian ini diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 99 pasien rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok tahun 2024 untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
<30 Tahun	57	57,6
>30 Tahun	42	42,4

Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	43,4
Perempuan	56	56,6
Pendidikan		
SD	27	27,3
SMP	23	23,2
SMA/SMK	42	42,4
SARJANA	7	7,1
Pekerjaan		
IRT	42	42,4
Wiraswasta	47	47,5
PNS	10	10,1

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diketahui bahwa dari 99 responden, usia responden lebih banyak <30 Tahun sebanyak 57 responden (57,6%), jenis kelamin lebih banyak berjenis perempuan 56 responden (56,6%), pendidikan lebih banyak berpendidikan SMA/SMK sebanyak 42 responden (42,4%), dan pekerjaan lebih banyak Wiraswasta yaitu sebanyak 47 responden (47,5%).

Gambaran Persepsi Pasien di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024
Tabel 2. Gambaran Persepsi Pasien Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	f	%
Baik	55	55,6
Kurang Baik	44	44,4
Total	99	100,0

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa Gambaran Persepsi Pasien di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, dapat dilihat bahwa dari 99 responden persepsi pasien lebih banyak persepsi baik sebanyak 55 responden (55,6%).

Gambaran Kehandalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 3. Gambaran Kehandalan Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Kehandalan	f	%
Baik	53	53,5
Kurang Baik	46	46,5
Total	99	100,0

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa Gambaran Kehandalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, dapat dilihat bahwa dari 99 responden Kehandalan lebih banyak yang baik sebanyak 53 responden (53,5%).

Gambaran Daya Tanggap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 4. Gambaran Daya Tanggap Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Daya Tanggap	f	%
Baik	56	56,6
Kurang Baik	43	43,4
Total	99	100,0

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 4.diketahui bahwa Gambaran Daya Tanggap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, dapat dilihat bahwa dari 99 responden Daya Tanggap lebih banyak yang baik sebanyak 56 responden (56,6%).

Gambaran Jaminan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 5. Gambaran Jaminan Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Jaminan	f	%
Baik	58	58,6
Kurang Baik	41	41,4

Total	99	100,0
-------	----	-------

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa Gambaran Jaminan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, dapat dilihat bahwa dari 99 responden Jaminan lebih banyak yang baik sebanyak 58 responden (58,6%).

Gambaran Empati di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 6. Gambaran Empati Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Empati	f	%
Baik	59	59,6
Kurang Baik	40	40,4
Total	99	100,0

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa Gambaran Empati di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, dapat dilihat bahwa dari 99 responden Empati lebih banyak yang baik sebanyak 59 responden (59,6%).

Hasil Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara persepsi pasien dan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. Analisis data menggunakan uji Chi-Square untuk variabel berskala kategorik atau ordinal. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai *p-value*, di mana *p-value* ≤ 0,05 menunjukkan adanya hubungan, sedangkan *p-value* > 0,05 menunjukkan tidak adanya hubungan antara kedua variabel.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 7 Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	Kehandalan						P-value	Odds Ratio
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	45	81,8	10	18,2	55	100	0,000	20,250

Kurang Baik	8	18,2	36	81,8	44	100		
Total	53	53,5	46	46,5	99	100		

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 7. didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Kehandalan baik yaitu sebanyak 45 responden (81,8%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Kehandalan Kurang Baik yaitu sebanyak 36 responden (81,8%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 20,250 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 20 kali untuk kehandalan baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 8. Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	Daya Tanggap						P-value	Odds Ratio
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	43	78,2	12	21,8	55	100	0,000	8,545
Kurang Baik	13	29,5	31	70,5	44	100		
Total	56	56,6	43	43,4	99	100		

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 8. didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Daya Tanggap baik yaitu sebanyak 43 responden (78,2%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Daya Tanggap Kurang Baik yaitu sebanyak 31 responden (70,5%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 8,545 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 8 kali untuk daya tanggap baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 9 Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	Jaminan						P-value	Odds Ratio
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	41	74,5	14	25,5	55	100	0,000	4,651
Kurang Baik	17	38,6	27	61,4	44	100		
Total	58	58,6	41	41,4	99	100		

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 9 didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Jaminan baik yaitu sebanyak 41 responden (74,5%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Jaminan Kurang Baik yaitu sebanyak 27 responden (61,4%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 4,651 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 4 kali untuk jaminan baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 10. Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	Empati						P-value	Odds Ratio
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	42	76,4	13	23,6	55	100	0,000	5,131
Kurang Baik	17	38,6	27	61,4	44	100		
Total	59	59,6	40	40,4	99	100		

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Empati baik yaitu sebanyak 42 responden (76,4%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Empati Kurang Baik yaitu sebanyak 27 responden (61,4%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 5,131 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 5 kali untuk empati baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Tabel 11. Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Persepsi	Bukti Fisik						P-value	Odds Ratio
	Baik		Kurang Baik		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	46	83,6	9	16,4	55	100	0,000	6,725
Kurang Baik	19	43,2	25	56,8	44	100		
Total	65	65,7	34	34,3	99	100		

Sumber: Hasil Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 11 didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Bukti Fisik baik yaitu sebanyak 46 responden (83,6%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Bukti Fisik Kurang Baik yaitu sebanyak 25 responden (56,8%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 6,725 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 6 kali untuk bukti fisik baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Pembahasan

Hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap 99 responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok tahun 2024 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, usia responden lebih banyak <30 Tahun sebanyak 57 responden (57,6%), jenis kelamin lebih banyak berjenis perempuan 56 responden (56,6%), pendidikan lebih banyak berpendidikan SMA/SMK sebanyak 42 responden (42,4%), dan pekerjaan lebih banyak Wiraswasta yaitu sebanyak 47 responden (47,5%).

Usia dan status pekerjaan berhubungan signifikan dengan persepsi kualitas pelayanan, sedangkan jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Dimensi Tangibles dan Reliability memperoleh penilaian tertinggi, sementara Responsiveness dan Assurance dinilai masih memerlukan perbaikan. Kesimpulannya, karakteristik pasien memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, dan perbaikan pada aspek ketanggapan serta jaminan pelayanan disarankan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Karakteristik responden merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Karakteristik seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan berperan dalam membentuk harapan, penilaian, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit (Atmaja et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berada pada kelompok usia <30 tahun. Menurut (Notoatmodjo, 2018), usia memengaruhi cara individu dalam menerima informasi, menilai pelayanan, dan mengambil keputusan. Pasien usia muda cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta penggunaan fasilitas yang modern, sehingga lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2021), perempuan cenderung lebih peka terhadap aspek emosional dan interpersonal dalam pelayanan kesehatan, seperti sikap, empati, dan komunikasi tenaga kesehatan. Hal ini menyebabkan pasien perempuan lebih memperhatikan keramahan petugas, perhatian personal, serta kenyamanan lingkungan selama menjalani perawatan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK. Tingkat pendidikan berhubungan dengan kemampuan individu dalam memahami informasi kesehatan dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Menurut (Notoatmodjo, 2018), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin baik kemampuan dalam menilai mutu pelayanan serta membandingkan pelayanan yang diterima dengan standar atau pengalaman sebelumnya. Namun, pasien dengan pendidikan menengah tetap mampu memberikan penilaian objektif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, khususnya terkait kejelasan informasi dan sikap petugas.

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2021), jenis pekerjaan memengaruhi kebutuhan, harapan, serta persepsi terhadap pelayanan jasa. Pasien yang bekerja sebagai wiraswasta cenderung mengharapkan pelayanan yang efisien, cepat, dan fleksibel, karena keterbatasan waktu dan tuntutan pekerjaan. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan, daya

tanggap petugas, dan kejelasan prosedur menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap.

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden memiliki peran dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Perbedaan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat memengaruhi cara pasien menilai dimensi kualitas pelayanan, sehingga perlu menjadi perhatian rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Kehandalan baik yaitu sebanyak 45 responden (81,8%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Kehandalan Kurang Baik yaitu sebanyak 36 responden (81,8%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 20,250 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 20 kali untuk kehandalan baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. R. Putri et al., 2022), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien dan kehandalan pelayanan rawat inap dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Penelitian (Sinta Veronica, 2021), didapatkan dimensi kehandalan diperoleh nilai koefisien regresi = 2,288, $p = 0,011$ dengan nilai Exp (B) = 9,855, berarti responden dengan persepsi kehandalan baik berpeluang 9,855 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang kehandalan tidak baik. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Pelayanan yang andal akan membentuk persepsi positif pasien karena pasien merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka (Parasuraman, 2016).

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan konsistensi tindakan tenaga kesehatan akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap. Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu, sesuai standar, dan konsisten akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kemampuan dan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, apabila kehandalan pelayanan rendah, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian prosedur, atau ketidakkonsistenan tindakan tenaga kesehatan, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap cenderung menurun dan dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelaitain didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Daya Tanggap baik yaitu sebanyak 43 responden (78,2%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Daya Tanggap Kurang Baik yaitu sebanyak 31 responden (70,5%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 8,545 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 8 kali untuk daya tanggap baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. R. Putri et al., 2022), juga menemukan bahwa kecepatan dan ketepatan respons petugas kesehatan berhubungan signifikan dengan persepsi pasien dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Penelitian (Sinta Veronica, 2021), didapatkan dimensi ketanggapan diperoleh nilai koefisien regresi = 2,521, $p = 0,002$ dengan nilai Exp (B) = 12,441, berarti responden dengan persepsi daya tanggap baik berpeluang 12,441 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang daya tanggap tidak baik. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Respons yang cepat terhadap keluhan dan kebutuhan pasien akan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Parasuraman, 2016).

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang baik, seperti kecepatan perawat dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, akan membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rawat inap. Kesiapan petugas dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan pasien secara cepat dan tepat dapat meningkatkan rasa diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya, keterlambatan dalam merespons kebutuhan pasien berpotensi menimbulkan persepsi negatif, meskipun tindakan medis telah diberikan sesuai prosedur, karena pasien menilai kualitas pelayanan tidak hanya dari hasil klinis, tetapi juga dari proses pelayanan yang diterima.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelaitain didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Jaminan baik yaitu sebanyak 41 responden (74,5%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Jaminan Kurang Baik yaitu sebanyak 27 responden (61,4%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 4,651 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 4 kali untuk jaminan baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. R. Putri et al., 2022), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jaminan pelayanan dan persepsi pasien dengan nilai $p =$

0,000. Penelitian (Sinta Veronica, 2021), didapatkan dimensi jaminan diperoleh nilai koefisien regresi= 2,133, $p = 0,024$ dengan nilai $\text{Exp (B)} = 8,439$, berarti responden dengan persepsi jaminan baik berpeluang 8,439 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang jaminan tidak baik. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pasien. Pelayanan yang memberikan rasa aman akan meningkatkan keyakinan pasien terhadap rumah sakit (Parasuraman, 2016).

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sikap profesional, komunikasi yang jelas, dan kompetensi petugas kesehatan sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan selama menjalani perawatan. Profesionalisme tenaga kesehatan yang ditunjukkan melalui perilaku sopan, percaya diri, serta kemampuan menjelaskan prosedur dan tindakan medis secara tepat dan mudah dipahami dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Jaminan pelayanan yang baik akan mengurangi keraguan dan kecemasan pasien, sehingga mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Empati baik yaitu sebanyak 42 responden (76,4%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Empati Kurang Baik yaitu sebanyak 27 responden (61,4%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai $p \text{ value} = 0,000$ berarti $p \text{ value} < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 5,131 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 5 kali untuk empati baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. R. Putri et al., 2022), menunjukkan bahwa ada pengaruh empati didapatkan nilai $p = 0,000$. Penelitian (Sinta Veronica, 2021), dimensi empati diperoleh nilai koefisien regresi= 2,853, $p = 0,001$ dengan nilai $\text{Exp (B)} = 17,333$, berarti responden dengan persepsi empati baik berpeluang 17,333 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang empati tidak baik. Variabel empati lebih dominan memengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai. Empati (*empathy*) merupakan perhatian personal, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien secara individual. Sikap empati akan membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, 2016).

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa empati yang ditunjukkan melalui sikap ramah, perhatian, dan komunikasi yang baik akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rawat inap. Perhatian personal dari tenaga kesehatan, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, serta kemampuan menjelaskan tindakan medis secara jelas

dan mudah dipahami dapat membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Kondisi ini akan membangun rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan, sehingga mendorong penilaian positif terhadap kualitas pelayanan rawat inap secara keseluruhan.

Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, diperoleh bahwa responden yang Persepsi baik lebih banyak Bukti Fisik baik yaitu sebanyak 46 responden (83,6%), dan Persepsi Kurang Baik lebih banyak Bukti Fisik Kurang Baik yaitu sebanyak 25 responden (56,8%). Dari hasil uji statistik uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024. Dari hasil analisis nilai OR 6,725 artinya jika persepsi banyak yang baik maka berpeluang 6 kali untuk bukti fisik baik dibandingkan dengan persepsi yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. R. Putri et al., 2022), didapatkan hasil penelitian menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik $p = 0,003$. Penelitian (Sinta Veronica, 2021), dimensi bukti fisik diperoleh nilai koefisien regresi = 2,672, $p = 0,001$ dengan nilai Exp (B) = 0,014, berarti responden dengan persepsi bukti fisik baik berpeluang 14,476 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang bukti fisik tidak baik. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan petugas. Menurut Tjiptono (2017), bukti fisik menjadi kesan awal yang membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Parasuraman, 2016)..

Hasil temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang bersih, lengkap, dan nyaman akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Kondisi lingkungan perawatan yang terjaga kebersihannya, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kenyamanan ruang perawatan dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Persepsi positif tersebut mendorong pasien untuk menilai pelayanan yang diberikan sebagai pelayanan yang berkualitas, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien selama menjalani perawatan rawat inap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Hubungan Persepsi Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, sesuai dengan pelaksanaan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024, usia responden lebih banyak <30 Tahun sebanyak 57 responden (57,6%), jenis kelamin lebih banyak berjenis perempuan 56 responden (56,6%), pendidikan lebih banyak berpendidikan SMA/SMK sebanyak 42 responden (42,4%), dan pekerjaan lebih banyak Wiraswasta yaitu

sebanyak 47 responden (47,5%). Gambaran Persepsi Pasien lebih banyak persepsi baik sebanyak 55 responden (55,6%), Kehandalan lebih banyak yang baik sebanyak 53 responden (53,5%), Daya Tanggap lebih banyak yang baik sebanyak 56 responden (56,6%), Jaminan lebih banyak yang baik sebanyak 58 responden (58,6%), Empati lebih banyak yang baik sebanyak 59 responden (59,6%), dan Bukti Fisik lebih banyak yang baik sebanyak 65 responden (65,7%). Ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024 dengan nilai p-value 0,000. Ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Daya Tanggap Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024 dengan nilai p-value 0,000. Ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Jaminan Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024 dengan nilai p-value 0,000. Ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Empati Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024 dengan nilai p-value 0,000. Ada Hubungan Antara Persepsi Pasien dengan Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok Tahun 2024 dengan nilai p-value 0,000.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, I. N. D. J., Dewi, F. V. S., Pande, I. K., Putra, P. W., Putra, A. S., Pebriana, I., Metha, P., Apriliyanti, Theresia, L., Pratama, Y. A., & Susilawati, P. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Mataram. *Empiricism Journal*, Vol 5, No 2, December 2024.
- Dabri, R. A., Paranoan, D. B., & Paselle, E. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013. *Jurnal Administrative Reform*.
- Febry Permata Sari. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2018. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu*
- Hidayat, A. A. (2017). *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisis Data: Contoh Aplikasi Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Medika.

- Krezea Heda. (2020). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020. Universitas Jambi.
- Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023). Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Journal Of Public Health Innovation*. <https://doi.org/10.34305/Jphi.V4i01.978>
- Nisa, Et Al. (2023). Persepsi. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2 (4), Tahun 2023. E-Issn: 2828-6863
- Notoatmodjo. (2018). Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi Edisi Revisi. Rineka Cipta.
- Nur Alpiyah, D., Trisnawati, E., Indah, D., & Voco Ananda, G. (2023). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan: Literatur Riveuw. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.59141/Comserva.V3i08.1114>
- Parasuraman. (2016). The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. *Jurnal Of Marketing*.
- Pestaria Saragih. (2024). Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, Vol. 8 No 3, Agustus 2024.
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect Of Perception Of Health Care Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty In Mother And Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal Of Theory And Applied Management*. <https://doi.org/10.20473/Jmtt.V13i3.21139>
- Putri, G. D., & Afriyani, L. D. (2021). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon. *Journal Of Holistics And Health Science*. <https://doi.org/10.35473/Jhhs.V3i2.81>
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*. <https://doi.org/10.22437/Jkmj.V6i2.19920>
- Rolando. (2018). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 619-629.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*. <https://doi.org/10.33475/Jikmh.V6i1.71>
- Sinta Veronica. (2021). Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. *JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan)* Online ISSN: 2597-8594 Print ISSN: 2580-930X Jurnal Homepage: <https://jik.stikesalifah.ac.id> JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan) | April, 2021 Volume 5 No. 1.
- Sugiyono. (2017). Metodepenelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metodepenelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional). Alfabeta Bandung, CV.
- Tjiptono. (2014). Service, Quality & Satisfaction (3rd Ed.). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan & Kepuasan. Young Consumers.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4.
- Wahyuni Nasution, S., Silaen, M., Suyono, T., & Napiah Nasution, A. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kedung Mundu Semarang). Jurnal.Unpand.Ac.Id.
- Walgito. (2015). Pengantar Psikologi Umum. CV. Andi Offset.
- Walgito, B. (2010). Pengantar Psikologi Umum. UIN Walisongo.
- Wati Et Al. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. Eprints Uniska, 1–5.
- WHO. (2021). Patient Satisfaction And Experience At Migrant Health Centres In Turkey.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Kesmas Asclepius. <https://doi.org/10.31539/Jka.V3i2.3071>