

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WARAS WIRIS KABUPATEN BOYOLALI**

Nugroho Wibisono^{1*}, Istiatin², Fithri Setya Marwati³

Fakultas Ekonomi, UNIBA

*E-mail Penulis Korespondensi: nugrohowibisono28@gmail.com

ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman yang semakin berkembang dalam pelayanan di rumah sakit, faktor antrian, waktu tunggu, serta komunikasi berimbang terhadap pelayanan pasien dalam kemudahan mendapatkan informasi. Desain Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dan purposive sampling. Sampel yang digunakan sejumlah 150 sampel. Hipotesis menyatakan bahwa "Jaminan (X4) dan empati (X5) sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali" terbukti kebenarannya. Sejalan dengan penelitian Gultom (2022) bahwa terdapat hubungan antara Empati dengan Kepuasan Rawat Jalan di RS Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi sebesar 0,036, nilai OR = 8,24 yang berarti peluang kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan berempati yang baik dibandingkan dengan pelayanan yang buruk secara fisik/bukti nyata sebesar 8,24 kali. Kesimpulan yang didapat yaitu Jaminan (X4) dan Empati (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Saran Bagi Instansi demi memberikan pelayanan maupun kepuasan pada pasien baiknya memperhatikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, kemudian bagi peneliti selanjutnya semoga dapat menjadi referensi penelitian terkait variabel lain yang lebih beragam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Queues, waiting times and communication have an impact on patient service in terms of ease of obtaining information. This research design uses a quantitative descriptive approach. This research uses non-probability sampling and purposive sampling techniques. The sample used was 150 samples. The hypothesis stated that "Assurance (X4) and empathy (X5) both influence patient satisfaction at Waras Wiris Hospital, Boyolali Regency" was proven true. In line with Gultom's (2022) research that Empathy. There is a relationship with Outpatient Satisfaction at Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi Hospital of 0.036, OR = 8.24, which means the chance of patient satisfaction by providing good empathetic service compared to poor service physically/real evidence is 8.24 times. The conclusion obtained is that Assurance (X4) and Empathy (X5) simultaneously influence patient satisfaction. Suggestions for agencies in order to provide service and satisfaction to patients, it is better to pay attention to the factors that influence patient satisfaction, then for future researchers, hopefully it can become a reference for research related to other variables that more diverse.

Keywords: Quality of Service to Patient Satisfaction, Quality of Service, Patient Satisfaction

diterima	11 Maret 2025	direview	9 April 2025	diterbitkan	25 April 2025
----------	---------------	----------	--------------	-------------	---------------

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan pasien. Salah satu aspek penting dari pelayanan kesehatan contohnya pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Loket pendaftaran rawat jalan menjadi pintu gerbang pertama bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Begitu penting untuk memastikan bahwa pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan berupa pelayanan pendaftaran atau pelayanan front office menjadi ujung tombak. Antrian menjadi permasalahan disetiap pelayanan loket pendaftaran, sistem antrian manual dinilai kurang menarik dan produktif. Kemudian waktu tunggu serta faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yakni komunikasi terhadap pasien dalam kemudahan mendapatkan informasi.

Pelayanan pendaftaran di rumah sakit harus diperhatikan untuk melihat apakah ada perbedaan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Sebab BPJS Kesehatan merupakan sebuah langkah maju dalam memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Empati adalah kemampuan memahami kondisi atau pikiran seseorang. Pada kasus RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali terdapat permasalahan terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di meja registrasi pasien

Rumusan masalah penulis adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien ? 2. Apakah bukti fisik (observable) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di RSUD Waras Wiris ? 3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD

Waras Wiris Kabupaten Boyolali ? 4. Apakah keandalan (reliability) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali ? 5. Apakah jaminan (assurance) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali ? 6. Apakah empati (empathy) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali ?

Manfaat penelitian bagi penulis adalah menambah ilmu pengetahuan, bagi pihak universitas penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi manajemen mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan bagi pembaca saya berharap hal tersebut dapat terwujud, memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan pembaca.

Kerangka dalam pemikiran merupakan bentuk konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan terhadap faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah penting:

1. Menurut Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Adapun Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Dalam penelitian ini menurut jurnal Listiawaty, Novi, Berliana, (2020), Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja

aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Kepuasan pasien/pelanggan menjadi inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan, pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru.

2. Menurut Payangan (2018:83), “bukti fisik merupakan dimana jasa disampaikan dan di mana perusahaan/konsumen berinteraksi”. Ada dua jenis bukti fisik, sebagai berikut : 1. Essential Evidence (Bukti Penting), yaitu keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan tata letak (layout) dari gedung, ruang dan lain-lain. 2. Peripheral Evidence (Bukti Pendukung), yaitu nilai tambah yang apabila berdiri sendiri maka tidak akan berarti apa-apa. Dengan demikian, hanya berfungsi sebagai pelengkap saja. Sekalipun demikian, peranannya sangat penting dalam proses produksi jasa..

Bukti fisik bisa meliputi salah satunya adalah sumber daya manusia, di dalam rumah sakit loket administrasi/ pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Khourunnisah, Chotimah, Maryati, 2018).

3. Menurut Tjiptono (2014:282) daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan. Pada era ini rumah sakit memiliki banyak sekali pasien dari dalam kota

maupun luar kota, berpengaruhnya daya tanggap pada pelayanan rumah sakit disebabkan oleh waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien.

Antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman, pada akhirnya kepuasan pasien akan rendah. Pada masalah ini, aspek cepat dan tepat sangat diperhitungkan dalam penyelenggaraan jasa pelayanan, yang artinya membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu atau kualitas pelayanan (Milanda, Usman, Ukkas, 2019).

4. Menurut Kotler dan Keller (2016 : 442), terdapat lima dimensi dari kualitas layanan, salah satunya adalah Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat. Dalam pelayanan rumah sakit, pendaftaran merupakan tempat bagi para pasien mendapatkan segala informasi terkait jadwal, jenis, maupun fasilitas pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut.

Komunikasi menjadi softskill atau kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan guna mempertahankan pelanggan/pasien dan meningkatkan pelanggan/pasien, aktivitas dalam kualitas pelayanan berawal dari kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelayanan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap

yang ramah, empati, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang sesuai dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kepuasan pasien atau belum (Syamsudin, Istiqomah, Purnama, 2019).

5. Albarq (2013 : 207) bahwa assurance mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan, kesadaran dan kesopanan karyawan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Di Indonesia BPJS kesehatan menjadi salah satu badan pelayanan yang menjamin kesehatan masyarakat, setiap orang mempunyai hak yang sama akses atas sumber daya di bidang kesehatan. BPJS menjadi salah satu program di Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan rakyatnya. (Sofiana, Wahyuni, Supriyadi, 2020).

6. Menurut Sugiyono (2013 : 92) empati digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun definisi empati menurut Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati menjadi satu hal kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang

lain. Perubahan dan respon sekecil apapun pada pasien harus dapat dipahami, karena harus memahami kondisi pasien maka petugas kesehatan harus memiliki sifat empati. reaksi empati terhadap orang lain dipengaruhi masa lalu seseorang. Empati yang tinggi meningkatkan kesediaan untuk menolong, berbagi dan berkorban demi kesejahteraan orang lain. Empati atau keperdulian ialah kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, serta menempatkan diri dalam keadaan orang lain (Pertwi, Ithing, Rahayu, Ambariani, 2021).

II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran deskriptif untuk mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dan penelitian ini dilakukan selama 3 bulan.

Populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah 18.884 pasien rawat jalan dalam enam bulan terakhir. Dalam penelitian ini digunakan metode non-probability sampling dengan menggunakan sampel perposive dengan menggunakan beberapa kriteia, antara lain pasien yang mendapat perawatan dua kali atau lebih dan pasien yang mendapat perawatan rawat jalan.

Prosedur pengambilan sampel didasarkan pada model Ferdinand ($n=25 \times \text{jumlah variabel}$). Dengan demikian diperoleh hasil 150 sampel. Metode pengumpulan datanya adalah observasi, dan kuesioner untuk penelitian ini diberikan dengan memberikan google form.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan ukuran sampel ini, 150 pasien dikelompokkan ke dalam

kategori terpisah. Klasifikasi didasarkan pada usia, jenis kelamin, dan klinik yang dipilih oleh pasien.

Tabel 1. Data Pasien Berdasarkan Usia

Kategorik	Mean	Median	Min	Max	Std Devisiasi
Usia	44,23	48.00	1	88	21,378

Dari tabel diatas terlihat rata-rata umur responden yang mengikuti penelitian ini adalah 44,23 tahun,

responden termuda berumur 1 tahun, responden tertua berumur 88 tahun.

Tabel 2. Data Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	62	41,3
2.	Wanita	88	58,7
	Total	150	100

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pasien yang berobat jalan di poliklinik RSUD Waras Wiris berjumlah

62 pasien, pria (41,3%) dan wanita (58,7%).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

<i>Variabel</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Batas	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,200	0,05	Normal

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	0,540	1,851	Bebas Multikolinearitas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)	0,605	1,652	Bebas Multikolinearitas
Keandalan (<i>Realiability</i>) (X3)	0,505	1979	Bebas Multikolinearitas
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	0,563	1,777	Bebas Multikolinearitas

Empati (Empathy) (X5)	0,969	1,031	Bebas Multikolinearitas
-----------------------	-------	-------	-------------------------

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig. (P value)	Kesimpulan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	0,600	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)	0,709	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Keandalan (<i>Realiability</i>) (X3)	0,251	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	0,762	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Empati (Empathy) (X5)	0,083	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	0,599	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	B	<i>Std. Error</i>
Constant	10,448	3,919
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	0,222	0,262
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)	0,026	0,194
Keandalan (<i>Realiability</i>) (X3)	0,439	0,208
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	0,607	0,299
Empati (Empathy) (X5)	0,798	0,090

Berdasarkan hasil di atas dapat dirumuskan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:
 $Y = 10,448 + 0,222X1 + 0,026X2 + 0,439X3 + 0,607X4 + 0,798X5 + e$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Nilai konstanta (α) sebesar 10,448 yang artinya apabila variabel independen yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Daya

Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan pasien berada pada angka 10,448.

Koefisien variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1) dari perhitungan regresi linier berganda nilai coefficients (β) = 0,222. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Daya Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1) akan mengakibatkan kepuasan pasien meningkat sebesar 0,222.. Sehingga variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1) berasosiasi positif terhadap kepuasan pasien.

Koefisien variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X2) dari perhitungan regresi linier berganda nilai coefficients (β) = 0,026. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Daya Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel promosi jabatan mengakibatkan kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,026. Sehingga variabel Daya Tanggap (Responsiveness) (X2) berasosiasi positif terhadap kepuasan pasien.

Koefisien variabel Keandalan (Reliability) (X3) dari perhitungan regresi linier berganda nilai coefficients (β) = 0,439. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Daya Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) sama dengan 0, maka

dengan adanya tambahan variabel Keandalan (Reliability) (X3) mengakibatkan kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,439. Sehingga variabel Keandalan (Reliability) (X3) berasosiasi positif terhadap kepuasan pasien.

Koefisien variabel Jaminan (Assurance) (X4) dari perhitungan regresi linier berganda nilai coefficients (β) = 0,607. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Daya Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel Keandalan (Reliability) (X3) mengakibatkan kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,607. Sehingga variabel Jaminan (Assurance) (X4), berasosiasi positif terhadap kepuasan pasien.

Koefisien variabel Empati (Empathy) (X5) dari perhitungan regresi linier berganda nilai coefficients (β) = 0,798. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1), Daya Tanggap (Responsiveness) (X2), Keandalan (Reliability) (X3), Jaminan (Assurance) (X4), Empati (Empathy) (X5) sama dengan 0, maka dengan adanya tambahan variabel Empati (Empathy) (X5) mengakibatkan kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,798. Sehingga variabel Empati (Empathy) (X5) berasosiasi positif terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas dapat diketahui bahwa variabel Empati (Empathy) (X5) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, karena koefisien regresinya mempunyai nilai paling besar diantara variabel lainnya yaitu sebesar 0,798.

Tabel 7. Hasil Uji F

<i>Model</i>	F	<i>Sig.</i>	Keterangan
Regression	17,045	,000 ^b	Ho ditolak, Ha diterima
Residual			
Total			

Hasil analisis data yang telah didapatkan, maka dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 17,045 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,28 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Dan dapat disimpulkan H_a diterima, itu artinya ada pengaruh secara simultan antara Bukti

Fisik (*Tangibles*) (X1), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X2), Keandalan (*Realiability*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), Empati (*Empathy*) (X5) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Tabel 8. Hasil Uji t

Model	T	t_{tabel}	<i>Sig.</i>
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	,849	1,98	,397
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)	,133	1,98	,894
Keandalan (<i>Realiability</i>) (X3)	1,426	1,98	,156
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	2,029	1,98	,044
Empati (<i>Empathy</i>) (X5)	8,855	1,98	,000

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel **Tangibility (X1)**, **Responsiveness (X2)**, dan **Agreeableness (X3)** tidak berpengaruh signifikan terhadap indeks toleransi (Y). Sebaliknya, variabel **Commitment (X4)** dan **Empathy (X5)** terbukti berpengaruh signifikan terhadap indeks tersebut. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini, yaitu "*Commitment (X4) dan Empathy (X5) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali*", terbukti benar.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom (2022), yang menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di luar RS Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi, dengan nilai $p = 0,036$ dan $OR = 8,24$. Artinya, pelayanan keperawatan yang baik memiliki kemungkinan 8,24 kali lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan pelayanan rujukan tatap muka.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, komitmen, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan kepada institusi untuk terus meningkatkan faktor-faktor tersebut dalam memberikan pelayanan agar tercapai kepuasan maksimal dari pasien. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain untuk memperoleh hasil yang lebih beragam, yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian lanjutan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widiyantara, I. P., Karuniati, N. N., & Noor, M. (2023). Efektivitas penggunaan platform self-registration pada pasien rawat jalan ulang di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 37(1), 9–24. <https://doi.org/10.52318/jisip.2023.v37.1.2>
- Beratiwi, N. I., Etting, Rahayu, S., & Ambarani. (2021). Hubungan empati dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RS Sri Pamela Tipping Tinggi. *Sistem Informasi dan Komunikasi Baru*, (10), Tahun 2013–2015.
- Christiani, M., Lestiawaty, R., & Berliana, N. (2020). 10565-Dokumen Teks-27051-1-10-20200923. *Jambi Journal of Public Health (JKMJ)*, 4(2), 6–16.
- Darmawan, A. R., & Budiarti, A. (2019). *Xornal Lta*.
- Elhiraika, A. B. (1996). Pembagian risiko dan pinjaman pertanian: Studi kasus keuangan Islam di Sudan. *Revista de Economía Agrícola*, 47(3), 390–402. <https://doi.org/10.1111/j.1477-9552.1996.tb00700.x>
- Fitri, R. M., & Hafiz, S. G. (2022). Analisis penentu selera risiko dan praktik bank umum syariah: Kajian pendahuluan. *Jurnal Xstion dan Ekonomi*, 17(1), 202–217. <https://doi.org/10.2478/sbe-2022-0014>
- Fitria, M., Widyarni, A., Inayah, H. K., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., IHIRAMA, U., Muhammad, K., Al, A., Banjarmasin, B., Kepuasan, T., & Peke, B. (2022). Pendaftaran pasien Puskesmas pada tahun 2022, 1–8.
- Khoirunnisah, K., Chotimah, I., & Maryati, H. (2021). Hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan staf front desk RS X Bogor tahun 2018. *Jaksa*, 3(6), 577–584. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i6.5564>
- Milanda, S., Usman, & Ukas, D. (2019). Dampak lem dan sistem pelayanan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan rawat jalan di Puskesmas Madising Na Mario de Parepare. *Revista de Ciencias Humanas e Saúde*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.120>
- Millenia Vitri, H., & Hedayati, M. (2021). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Serdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Nuviaana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Dampak mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake. *Jurnal Penelitian Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- Partica, P. D., Esmanto, P., & Reyna, L. (2020). Pengaruh stres kerja, pembelajaran berbasis kerja dan kepuasan kerja terhadap pendapatan pekerja ekowisata di Talata Bugulali Aquapark. *Benevita Review*, 5(2), 308–323.

Derivatif : Jurnal Manajemen

Vol. 19 No. 1 April 2025

(ISSN Cetak 1978-6573) (ISSN Online 2477-300X)

Silvana, S., & Soegiri, H. (2021).

Menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati terhadap kepuasan pasien pada pasien yang diperiksa di laboratorium RS Jaraga Sasameh Buntok. *Ketik*, 17(2), 1–23.
<https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>

Siti Fatihah, C. O., Hilla, N. Z., Shahrudin, S. M., Tarmizi, R. A., Mohamed, N. A., Romli, N., Muhamad Safiih, L., Andayani, S., & Hafizulddin, W. M. W. H. (2021). Dampak Bootstrap Clustering terhadap akurasi sistem Neural Network untuk peramalan investasi Islam. *Jurnal Universal Akuntansi dan Keuangan*, 9(4), 604–612.
<https://doi.org/10.13189/ujaf.2021.090408>

Sofiana, M., Wahuni, R., & Supriyadi, E. (2020). 797-1741-1-Sm. *Jurnal*, 1(2), 93–110.

Syamsudin, R. R., & Purnama, H. (2019). Klarifikasi komunikasi kepuasan petugas pendaftar terhadap pelayanan Puskesmas Karang Poli. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21.
<https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.5>