

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

*by* Sulis Diana, Achwan Syahril, Dhonna Anggreni,  
Fitria Edni Wari

---

**Submission date:** 03-May-2024 11:15AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2369533161

**File name:** sulis\_sinta\_3.1.pdf (203.29K)

**Word count:** 3201

**Character count:** 19533

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

Sulis Diana<sup>1</sup>, Achwan Syahril<sup>2</sup>, Dhonna Anggreni<sup>3</sup>, Fitria Edni Wari<sup>4</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit<sup>1,2,3,4</sup>  
diana.sulis6@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Griya Akupuntur Jember. Metode yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan explanatory. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kehandalan, ketanggapan, dan perhatian. Sedangkan faktor jaminan dan penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Simpulan secara keseluruhan kualitas pelayanan di Griya Akupuntur Jember sudah baik, ada yang belum menunjukkan kualitas pelayanan maksimal yang.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Pasien

### **ABSTRACT**

*This study aimed to determine the factors that influence service quality on patient satisfaction at Jember Acupuncture House. This research is an analytical survey research with an explanatory approach. The results showed that Data analysis was performed using multiple linear regression tests and the results obtained showed that there was a significant influence between the factors of reliability, responsiveness, and attention. Meanwhile, assurance and appearance factors have no significant effect on patient satisfaction. From this study, the results showed that the overall quality of service at Jember Acupuncture House was good, but some did not show maximum service quality because the services received did not by the expectations and needs of patients..*

*Keywords: Quality of service, Satisfaction, Patient*

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut (Siregar, 2021; Anfal, 2020). Cepat Tanggap adalah kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaannya serta menginformasikan kapan jasanya diberikan dan disampaikan secara cepat (Soumokil et al., 2021; Aqil, 2020).

Kehandalan kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat/akurat tanpa membuat kesalahan (Hidayatullah, 2020). penampilan fisik layanan, kelengkapan 6peralatan, dan material yang digunakan serta penampilan karyawan (Effendi, 2020). Salah satu pelayanan kesehatan yang paling dekat dan mudah dijangkau masyarakat adalah di Griya Akupuntur Jember (Irianto et al., 2020; Badjamal, 2021). Hasil menunjukan bahwa variabel Cepat

tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan variabel Kehandalan (*Reliability*) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan.

Di Griya Akupuntur Jember ini masih tergolong baru diresmikan pada tahun 2018. Sehingga penyelenggaraannya masih perlu banyak penyesuaian. Meski begitu, Lokasi yang berada di perbatasan pemerintah daerah Jember dan Bndowoso seringkali dijadikan pilihan utama pengguna di Griya Akupuntur Jember dari dua daerah. Kondisi ini harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi.

Hasil survei awal tanggal 22 April 2020 didapatkan bahwa masih ada fasilitas-fasilitas seperti kursi tunggu pasien yang kurang memadai. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi 6 (60%) diantaranya cukup puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan di Griya Akupuntur Jember. 4 (40%) orang bahwa mereka merasa kurang terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi kinerja petugas maupun fasilitas yang tersedia. masih sering kita dengar keluhan dari masyarakat. Sehingga, fokus penelitian ini pada penelitian ini adalah mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada klinik pengobatan herbal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan *explanatory*. Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Griya Akupuntur Jember pada Bulan Juli – Agustus. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan selama 3 bulan terakhir dengan jumlah 90 orang. Setelah dihitung dengan menggunakan rumus pengambilan sampel, didapat jumlah sampel penelitian sebanyak 72 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, Sampel yang dipilih dalam penelitian ini dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah ditentukan yaitu seluruh pasien yang mendapatkan di klinik Griya Akupuntur Jember periode bulan Juli–Agustus 2023.

Variabel independen penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, penampilan. Variabel dependent penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square*. Analisis multivariat menggunakan uji regresi.

## HASIL PENELITIAN

Tabel. 1

Pengaruh variabel Kategori dengan Kepuasan

Variabel	Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Kehandalan</b>								
Baik	58	96,7	2	3,3	0	0	60	100
Sedang	0	0	12	100	0	0	12	100
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Ketanggapan</b>								
Baik	58	98,3	1	1,7	0	0	59	100
Sedang	0	0	13	100	0	0	13	100
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Jaminan</b>								

Baik	58	92,1	5	7,9	0	0	63	100
Sedang	0	0	9	100	0	0	9	100
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Perhatian</b>								
Baik	58	93,5	4	6,5	0	0	62	100
Sedang	0	0	9	100	0	0	9	100
Tidak baik	0	0	1	100	0	0	1	100
<b>Penampilan</b>								
Baik	58	89,2	7	10,8	0	0	65	100
Sedang	0	0	7	100	0	0	7	100
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan Tabel.1. variabel kehandalan, dari 72 orang reponden dengan kategori baik diketahui terdapat 58 orang (96,7%) dengan kategori puas. ketanggapan dari 59 orang reponden dengan kategori baik diketahui terdapat 58 orang (98,3%) dengan kategori puas. variabel jaminan, dari 72 orang reponden dengan kategori baik terdapat 58 orang (92,1%) dengan kategori puas, variabel perhatian, dari 62 orang reponden dengan kategori baik diketahui terdapat 58 orang (93,5%) dengan kategori puas. variabel penampilan, dari 65 orang reponden dengan kategori baik terdapat 58 orang (89,2%) dengan kategori puas.

**Tabel. 2**  
Hasil Uji Regresi Linear Ganda Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien Regresi	T	Sig
Konstant	-0,109	-2,371	0,021 *
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	0,383	4,037	0,000*
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	0,543	6,737	0,000*
Jaminan ( <i>assurance</i> )	-0,032	-0,423	0,674*
Perhatian ( <i>emphaty</i> )	0,096	2,179	0,033*
Penampilan ( <i>tangibles</i> )	0,128	1,966	0,053*

Dari hasil uji statistik digambarkan sebagai berikut: Konstanta (a) = -0,109 menunjukkan harga konstan, dimana jika variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangibles* (X5) = 0, maka kepuasan (Y) di 0,242 satuan. Koefisien b1 (X1) = 0,383 menunjukkan bahwa variabel kehandalan/ *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Koefisien b2 (X2) = 0,543 menunjukkan bahwa variabel tanggap/*responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Koefisien b3 (X3) = -0,032 menunjukkan bahwa variabel jaminan/*assurance* berpengaruh terbalik terhadap kepuasan pasien. Koefisien b4 (X4) = 0,096 menunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Koefisien b5 (X5) = 0,128 menunjukkan bahwa variabel *tangibles* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji t hitung pada kolom kelima, nilai t hitung untuk *reliability* (X1) pada kolom sig tingkat signifikansi = 10,735 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut, *reliability* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji t hitung pada kolom kelima, nilai t hitung untuk *responsiveness* (X2) pada kolom sig tingkat signifikansi = 0,10 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut, *responsiveness* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji t hitung pada kolom kelima, nilai t hitung untuk *assurance* (X3) pada kolom sig tingkat signifikansi = -0,32 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut,

*assurance* (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji t hitung pada kolom kelima, nilai t hitung untuk *emphaty* (X4) pada kolom sig tingkat signifikansi = 0,01 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut, *emphaty* (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji t hitung pada kolom kelima, nilai t hitung untuk *tangibles* (X5) pada kolom sig tingkat signifikansi = 0,00 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan kriteria tersebut, *tangibles* (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji multivariat nilai signifikansi untuk pengaruh Penampilan, Perhatian, Jaminan, Ketanggapan dan Keandalan secara simultan terhadap Kepuasan pasien adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $260,829 > F$  tabel 2,352 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H6 diterima yang berarti terdapat pengaruh Penampilan, Perhatian, Jaminan, Ketanggapan dan Keandalan secara simultan terhadap Kepuasan pasien.**

I

## PEMBAHASAN

Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien klinik Griya Akupuntur Jember berpengaruh secara signifikan  $p=0,004 < 0,05$ . Prosedur penerimaan dan pelayanan kepada pasien, perawat yang memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, bahwa pelayanan yang baik harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan, obat, dan dengan biaya yang efisien (Anfal, 2020, Bharata et.al. 2023). Keandalan merupakan bagian kualitas pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan dalam menjaga kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dilakukan Ramadhaniah & Wulandari (2022); Effendi (2020); Esty et al., (2023) di RS Bhayangkari Medan, bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa pelayanan yang cepat telah diberikan oleh bagian administrasi pelayanan yang baik harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan, obat, dan dengan biaya yang efisien (Kartikawati, 2021; Esty et al., 2023; Erpurini 2021). Oleh karena itu klinik harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan. Pasien secara lebih matang melalui peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan demi kepuasan pasien merupakan aspek vital (Erpurini, 2021; Padang et al., 2022).

Pada dimensi tanggapan membahas tentang tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, tanggapan cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien, dan petugas memberikan informasi yang jelas secara keseluruhan. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,010 < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anfal, 2020) di RSUD Sukoharjo. bahwa petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien di klinik menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas akan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas menyatakan bahwa petugas dalam menanggapi keluhan pasien masih kurang komunikatif. Hal ini sesuai dengan pendapat (Pasalli et al., 2021). dalam industri jasa seperti Klinik, kepuasan pelanggan ditentukan oleh petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan, kepuasan saat berinteraksi terjadi ketika pelanggan mendapatkan pelayanan 70% tergantung dari kemampuan karyawan *front line* yang terdepan (Rizal, et al., 2021).

Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di klinik dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  kemampuan petugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang terampil dalam memberikan pelayanan, pengobatan yang diberikan petugas, Pemberian informasi yang jelas dan akurat dalam hal

keuangan, petugas yang memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan/pengobatan yang pasien butuhkan, dan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hasil ini sesuai dengan penelitian Rusydi et al., (2023). yang dilakukan di klinik Langsa, juga sesuai dengan yang dinyatakan Alvian (2020) bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam mendiagnosa penyakit sebagian besar responden puas atas kemampuan perawat

Pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi perhatian (*emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap nilai  $p = 0,001 < 0,05$  di Griya Akupuntur Jember tentang petugas yang memberikan perhatian sewaktu pasien mengutarakan keluhan tentang penyakitnya, petugas melakukan pengobatan dengan penuh keramahan, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan cekatan dalam melaksanakan tugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan perawat dalam melaksanakan tugas tidak membedakan status sosial pasien. Dari segi bina suasana diharuskan pihak klinik dapat menciptakan budaya 3S (Senyum, Sapa, Sentuh) sehingga terkesan kepada pasien, keluarga, dan pengunjung yang datang ke Klinik Griya Akupuntur terkesan bahwa pegawai klinik ramah dalam menjalankan tugasnya sehingga pasien yakin dengan seluruh pegawai klinik

Dimensi penampilan (*tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Griya Akupuntur Jember dengan nilai  $p = 0,004 < 0,05$  yang membahas tentang ketersediaan alat-alat yang canggih, suasana yang aman di lingkungan di klinik Griya Akupuntur Jember, penampilan petugas dan perawat sewaktu bertemu dengan pasien yang sedang dirawat, penyediaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan tempat parkir yang memadai. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Suhartina et al., (2022) yang menyatakan bahwa penampilan (*tangibles*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Irianto et al., (2020) bahwa pelanggan yang puas terhadap produk jasa maka dapat bertindak sebagai *sales promotion* yang efektif, seorang pelanggan yang kecewa akan menceritakan kekecewaannya kepada 9 sampai 20 orang yang dikenalnya. Bila pasien merasa nyaman dengan layanan di sebuah Klinik Griya Akupuntur Jember, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali (Tamara et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerapian, penampilan petugas dan perawat serta petugas administrasi Griya Akupuntur Jember menunjukkan bahwa sebagian besar setuju bahwa petugas, perawat dan petugas administrasi selalu rapi dalam penampilan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa masih ada petugas perawat tidak semuanyanya memakai seragam putih.

Pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), penampilan (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien sebesar 81,8% dan sisanya 18,2%. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterimanya akan memberikan image yang positif terhadap Griya Akupuntur Jember. semakin tinggi komitmen klinik Griya Akupuntur Jember untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien maka persepsi pasien terhadap pelayanan akan semakin baik. Bila suatu pelayanan kesehatan kepuasan pasien tidak mendapat porsi utama maka tidak dapat dihindari masyarakat akan beralih mencari pelayanan kesehatan ke tempat yang dianggap memberikan kepuasan bagi dirinya.

Siregar (2021) mengatakan Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan. Hal tersebut merupakan penilaian pelanggan

terhadap produk dan pelayanan yang merupakan cerminan tingkat kepuasan yang didapatkan berkaitan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan termasuk didalamnya tingkat pemenuhan yang kurang atau tingkat pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan (Alvian & Prabawani, 2020). Dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan diklinik Griya Akupuntur Jember berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk tetap menjaga kepuasan pasien. Hal ini terlihat upaya-upaya yang dilakukan Griya Akupuntur Jember salah satunya pelayanan Kesehatan *one day* servis dan pendaftaran melalui online. Keunggulan ini bisa menambah kualitas pelayanan di Griya Akupuntur Jember.

#### SIMPULAN

Kualitas pelayanan meliputi kehandalan/ *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien), tanggap/*responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, *Jaminan /assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. perhatian/ *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. penampilan/*tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### SARAN

Meningkatkan kehandalan melalui sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik, pelayanan ditepati sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan sesuai prosedur yang ada, loket informasi memberikan informasi yang jelas. Sikap yang ramah dan komunikatif kepada pasien, meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien dan konsultasi kepada pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alvian, M. S., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Sales Promotion dan Keragaman Produk pada Shopee terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27296>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Klinik Griya Akupuntur Jember terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Klinik Griya Akupuntur Jember Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Griya Akupuntur Jember. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Badjamal, F. A., & Sakaria, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Kopi Celebest di Kota Palu. *Jurnal Ekonomi Trend*, 9(1), 11–16. <https://doi.org/10.31970/trend.v9i1.202>
- Bharata, A., Diana, S., Nurwidji, N., & Anggreni, D. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID-19. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 227–237. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5263>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Erpurini, W. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Sains Manajemen*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.3330>
- Esty, R., Efendi, I., & Afriani, M. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau. *Journal of*

- Healthcare Technology and Medicine*, 9(1), 675.  
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i1.2930>
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Irianto, I., Hartati, C. S., & Soenami, S. (2020). Analisis Mutu Pelayanan dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Griya Akupuntur Jember Pku Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 607–620. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.376>
- Kartikawati, D. R. (2021). Tanggung Jawab Klinik Griya Akupuntur Jember terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318–335. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i3.18223>
- Padang, A., Tarigan, M., & Amelia, R. (2022). Hambatan Pengelolaan Kadar Gula Darah pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(2), 495–504. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i2.3233>
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Griya Akupuntur Jember Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Ramadhaniah, S. M., & Wulandari, S. D. (2022). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Bed Occupancy Ratio (BOR) Selama Pandemi Covid-19 di Unit Rawat Inap COVID RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan pada Bulan Agustus – Oktober 2021. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Klinik Griya Akupuntur Jember Indonesia*, 6. file:///C:/Users/HP/Downloads/2577-7342-1-PB.pdf
- Rizal, A., Lannasari, L., & Agustina, M. (2021). In House Training Asuhan Keperawatan Jiwa Khusus Anak dan Remaja Meningkatkan Keoptimalan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Jiwa Khusus Anak dan Remaja di Ruang S RS X Bogor. *Journal of Management Nursing*, 1(01), 10–16. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i01.12>
- Rusydi, A. R., Taqiyah, Y., Yuliati, Y., & Sumiaty, S. (2023). Model Kinerja Perawat Berbasis Religiusitas di Klinik Griya Akupuntur Jember Ibnu Sina Makassar. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 103. <https://doi.org/10.31602/ann.v10i1.9666>
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Klinik Griya Akupuntur Jember Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jjiskh.v10i2.645>
- Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.1391>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>



# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.ipm2kpe.or.id">journal.ipm2kpe.or.id</a> Internet Source	8%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%
3	Submitted to Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Student Paper	<1%
4	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1%
5	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
6	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 3 words

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---