



PENGARUH TOTAL QUALITY SERVICE DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI RSUD LASINRANG KABUPATEN PINRANG

Nur Annisa Mutasari¹, Wahyudi², Awaluddin³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Total Quality Service* dan Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pegawai RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang telah berkunjung lebih dari satu kali ke RSUD Lasinrang dengan sampel sebanyak 94 responden, yang didapatkan melalui metode teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi berganda. Dengan mengelola data menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan bagi manajemen RSUD Lasinrang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien guna mendukung peningkatan kinerja pegawai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Kata kunci: *quality service; kepuasan pasien; kinerja pegawai; RSUD Lasinrang*

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Total Quality Service and Patient Satisfaction on the Performance of Employees at Lasinrang Hospital, Pinrang Regency. This study uses a quantitative method with a causal associative approach. The population of this study were patients who had visited Lasinrang Hospital more than once with a sample of 94 respondents, obtained through a purposive sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires with a Likert scale. The data analysis techniques used were validity, reliability, normality, and multiple regression tests. With data management using SPSS version 22. The results of the study showed that service quality had a positive and significant effect on employee performance, patient satisfaction had a positive and significant effect on employee performance. Based on the results of the study, it is recommended for the management of Lasinrang Hospital to continue to



improve the quality of service and patient satisfaction in order to support improved employee performance, which in turn can improve the quality of hospital services as a whole.

Keywords: *service quality; patient satisfaction; employee performance; Lasinrang Hospital*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu elemen paling penting bagi kehidupan setiap manusia. Seluruh negara di dunia mengakui bahwa kesehatan adalah kunci utama dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara. Hal ini sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 pasal 4 yaitu “setiap orang berhak atas kesehatan”. Sehat sebagai hak hidup yang tidak bisa diganggu gugat dalam keadaan apapun. Oleh sebab itu, masyarakat selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Pelayanan merupakan tugas aparatur pemerintah baik sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat, oleh sebab itu pemerintah mengemban tugas wajib untuk melayani masyarakat sehingga pemerintah mempunyai kewajiban memberikan pelayanan berupa jasa, serta harus memberikan fasilitas umum demi kepentingan bersama serta dari kewajiban tersebut pemerintah harus bisa mempertanggungjawabkannya.

Pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia sangat beragam macamnya, di antaranya ada rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan pendidikan, dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik dibidang teknis maupun administrasi kesehatan (Rustiyanto, 2010).

Hubungan petugas dengan pasien dalam memberikan pelayanan juga sangat penting untuk kualitas pelayanan di rumah sakit, meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi masyarakat menjadi kritis di dalam menilai dan meningkatkan permintaan akan pelayanan kesehatan di rumah sakit, masyarakat cenderung mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan



pasien serta penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun subyektif namun tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi klinis waktu itu, pengaruh lingkungan waktu itu. Tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata bilang baik bila memang tak ada suasana yang menyenangkan yang dialami (Sabarguna, 2008).

Rumah sakit, yang dimiliki oleh pemerintah dan swasta, memiliki peran strategis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan memperhatikan kode etik profesi dan medis, menurut paradigma baru pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya karena perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat. Kelangsungan hidup sebuah organisasi bergantung pada kualitasnya. Oleh karena itu, rumah sakit harus selalu mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

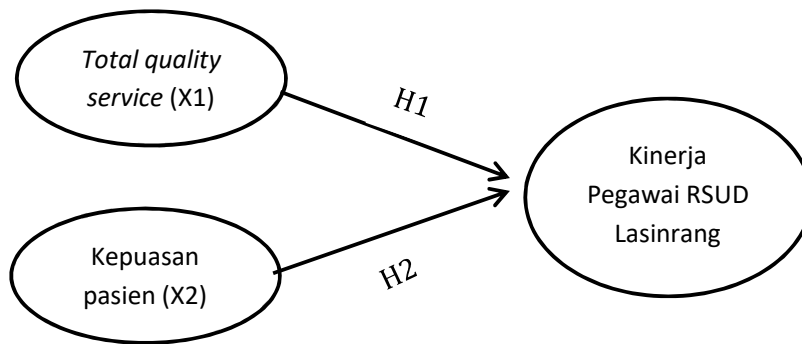
Kualitas layanan adalah tingkat unggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan menurut Supartiningsih (Supartiningsih, 2017) mengatakan: "bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk". Dengan demikian, layanan tersebut merupakan suatu jasa yang menawarkan jenis layanan kepada pelanggan untuk dinikmati, sehingga untuk mengukur suatu kualitas layanan yang maksimal biasanya berdasarkan kepada keluhan dan harapan pelanggan, agar tingkat kebutuhan terpenuhi (Kurniawan, 2017).

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting karena kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan harapan pasien. Selain itu, kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien tentang penyelenggara layanan kesehatan yang ada di rumah sakit atau bagaimana pasien menanggapi

seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan pasien setelah mengalami suatu tindakan yang memenuhi harapan (Riyadin, 2019). Pasien merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya setidaknya melebihi harapannya

Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berbeda dengan perusahaan yang biasanya berfokus pada menghasilkan keuntungan finansial. Rumah sakit lebih menekankan pada memberikan layanan kepada masyarakat (*public/service oriented*). Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan pasien atau pelanggannya sehingga mereka dapat terus menggunakan layanan mereka dan meningkatkan reputasi rumah sakit.

KERANGKA KONSEP



METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada RSUD lasinrang Pinrang populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di RSUD Lasinrang Pinrang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 pasien RSUD Lasinrang Pinrang.

HASIL

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya data berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya data tidak berdistribusi normal.

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34281128
	Most Extreme Differences	Absolute .352
	Positive	.352
	Negative	-.308
Test Statistic		.352
Asymp. Sig. (2-tailed)		.599 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output data SPSS versi 22, 2024

Berdasarkan hasil pengujian dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,599^c lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi lebih besar dari pada *alpha*, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel bebas atau lebih dalam persamaan regresi terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas. Asumsi model linier klasik adalah tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel yang menjelaskan. Jika nilai *Tolerance* $> 0,100$ dan *VIF* $< 10,00$ berkesimpulan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance* $< 0,100$ dan *VIF* $> 10,00$ berkesimpulan terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	quality service (X1)	.560	7.867
	Kepuasan pasien (X2)	.560	7.867
a. Dependent Variable: kinerja pegawai (Y)			

Sumber: Output data SPSS versi 22, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari *quality service* dan kepuasan pasien adalah 0.560 yang berarti lebih dari 0.100 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 7.867 yang berarti kurang dari 10.00. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut ini adalah hasil perhitungan analisis regresi berganda menggunakan SPSS 22.

Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.167	.831		.201	.841
	TotalX1	.169	.082	.167	2.063	.042
	TotalX2	.823	.081	.819	10.136	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output data SPSS versi 22, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 22, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0.167 + 0.169X_1 + 0.823X_2$$

2. Uji Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan perhitungan data dengan menggunakan SPSS 22 pada tabel 4.7 diperoleh nilai koefisien determinasi atau $R Square = 0.965$ berarti model regresi menjelaskan 96.5% dari variabilitas dalam data sedangkan sisanya 3.5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak terdapat pada model dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel independen yang digunakan. Dalam konteks regresi linier, nilai $R Square$ yang tinggi (mendekati 1) menunjukkan bahwa model sangat cocok dengan data observasi.

Tabel Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.965	.964	1.357

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

3. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh *quality service* dan kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai.

Tabel Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.167	.831		.201	.841
TotalX1	.169	.082	.167	2.063	.042
TotalX2	.823	.081	.819	10.136	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output data SPSS versi 22, 2024



DISKUSI

1. Pengaruh *Quality Service* terhadap Kinerja Pegawai RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel *quality service* (X_1) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator *bukti langsung* memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Fasilitas seperti ruang tunggu yang bersih, ketersediaan alat medis yang memadai, serta tata letak ruangan yang ergonomis dapat meningkatkan kenyamanan baik bagi pegawai maupun pasien.

Menurut penelitian oleh Panjaitan (2016), lingkungan kerja yang baik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di sektor kesehatan. Lingkungan kerja yang mendukung menciptakan kondisi kerja yang lebih kondusif, mengurangi stres kerja, serta meningkatkan semangat dan produktivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, penelitian oleh Muntari et al. (2020) menemukan bahwa kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Sistem informasi yang baik memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien, mengurangi kesalahan dalam pencatatan data pasien, serta mempercepat proses pelayanan medis. Faktor non-fisik, seperti hubungan interpersonal antar pegawai dan kepemimpinan yang suportif, juga memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kinerja pegawai yang lebih baik.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa RSUD Lasinrang perlu terus meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai strategi, seperti pelatihan pegawai dalam komunikasi interpersonal, optimalisasi teknologi pelayanan, serta peningkatan fasilitas rumah sakit. Peningkatan ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan yang tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kinerja pegawai tetapi juga pada pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang lebih



baik. Pasien yang mendapatkan layanan yang lebih baik cenderung lebih puas dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit.

2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pegawai RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, kepuasan pasien (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pegawai rumah sakit terdorong untuk bekerja lebih baik. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kompetensi teknis petugas memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pasien RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang sangat menghargai keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kompetensi teknis yang tinggi pada petugas medis menciptakan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhartina et al. (2020) di Puskesmas Sei Agul Medan mendukung temuan ini, di mana kompetensi petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Studi tersebut menekankan pentingnya keahlian dan profesionalisme petugas medis dalam memenuhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, Husna dan Persada (2025) dalam penelitian mereka di Puskesmas Tanjung, Kabupaten Natuna, menemukan bahwa kompetensi petugas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Mereka menyarankan peningkatan kompetensi melalui pelatihan khusus bagi petugas kesehatan untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Dengan demikian, penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan melalui pelatihan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis, perbaikan sistem pelayanan yang lebih responsif, serta penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan pasien. Pelatihan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis sangat penting agar mereka dapat berinteraksi dengan pasien secara efektif, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan informasi yang jelas.



REFERENSI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan. Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–21.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 12–21. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Andreawan, M., & Daulay, S. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD. Letersia Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 68–82. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v1i3.617>
- Astuti, S. J. W. (2011). *Total Quality Service dalam Organisasi Publik*. <http://woroastuti.blogspot.com/2011/03/16-total-quality-service-dalam.html>
- Cascio, W. F. (2012). *Managing Human Resources*. Colorado: Mc Graw-Hil.
- Fajriansyah, A., Wahyuni, S., & Nugraha, R. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Produktivitas terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(1), 45–58.
- Fauziah, M., & Hidayat, R. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(3), 122–131
- Fitria, R., & Supriadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Sektor Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 123–130
- Fuadi, S., & Suryadi. (2021). Analisis Total Quality Service (TQS) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Di RS . Swasta Kota Bengkulu. *4th Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology 2021*, 225–238.
- Garnesia. (2024). Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang. Diakses dari <https://www.garnesia.com/directory/read/5964/rumah-sakit-umum-daerah-lasinrang.html>
- Ghozali, I. (2009). *Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Donnelly, J. H., & Ivancevic, J. M. (2007). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gunawan, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan komitmen petugas terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang, Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Kindai*, 11(1), 45–59

Haryanti, K., & Hadi, S. (2000). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dan. Nilai



- Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikodimensia*, 1(1), 46–56.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husna, A., & Persada, D. (2025). Pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung, Kabupaten Natuna. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(1), 89-102
- Irawan, H. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jacobalis, S. (1993). *Beberapa Teknis Dalam Manajemen Mutu, Materi Kuliah Magister Manajemen Rumah Sakit*. Universitas Gadjah Mada.
- Junaidi, P. (1991). *Survey Kepuasan Pasien di RS. Seminar di RSPAD Gatot Subroto*.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lestari, A., Hasanah, U., & Pratama, R. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 14(2), 89-98
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)*. Jakarta: Salemba Empat.
- McGuigan, G. S. (2011). Crisis of professionalism in public services: Addressing challenges to librarianship from a public administration perspective. *Library Review*, 60(7), 560–574. <https://doi.org/10.1108/00242531111153588>
- Muntari, R., Suharto, T., & Rahman, A. (2020). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Lingkungan Kerja Non-Fisik terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 99-112
- Mohammad, M., Mubyl, M., & Firman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Lasirang Kab. Pinrang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(2), 359–367.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panjaitan, B. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Kesehatan. *Dimensia*, 13(2), 67-80
- Psomas, E. L., & Jaca, C. (2016). The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 380–398.
- Purwanto, M. N. (2010). *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung:



- Remaja Rosdakarya.
- Risambessy, A., Latupapua, C. V., Chandra, F., & Chandra, K. (2022). Mediasi Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan, Iklim Organisasi dan Kinerja Karyawan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2), 191–202. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v8i2.7275>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rusiadi. (2013). *Metode Penelitian, Manajemen Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos, Lisrel*. Medan: USU Press.
- Rustiyanto, E. (2010). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang Terintegrasi*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Santoso, S. (2004). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Strasser, S., & Davis, R. (1991). *Measuring patient satisfaction for improved patient services*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartina, R., Kurniawan, T., & Sari, M. (2020). Pengaruh kompetensi dan kualitas petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Indonesia (JKPI)*, 5(2), 77–89
- Sukardi. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas : Implementasi dan Pengembangannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmawati, Alwany, H., & Maryadi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)*, 2(4), 540–553.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Supranto. (2006). *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–838.



- Thoifah, I. (2015). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja. Edisi Keempat*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, A. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Publik dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 45-57
- Zein, H. (2016). Hubungan Penerapan Total Quality Service (TQS) terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4).