

NURSING CARE RESPONSIVENESS DENGAN PATIENT LOYALTY DI INSTALASI RAWAT INAP RSD BALUNG

Alif Rizky Abdillah Pranata¹, Asmuji², Dwi Yunita Haryanti³
alifrizkyabdillahpranata@gmail.com¹, asmuji@gmail.com², dwiunita@unmuhjember.ac.id³
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Responsiveness mengacu pada keramahan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka untuk memberi informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan mereka dalam menanggapi permintaan bantuan pasien selama pemberian asuhan keperawatan. Semakin baik perawat dievaluasi dalam hal daya tanggap, kemungkinan besar kepuasan dan loyalitas pasien akan semakin tinggi. Tujuan: Menganalisis hubungan nursing care responsiveness dengan patient loyalty di instalasi rawat inap RSD Balung. Metode: Penelitian ini menerapkan desain penelitian korelasi dengan pendekatan Studi Cross-Sectional dengan jumlah sampel sebanyak 171 responden rawat inap ruang melati RSD Balung yang diambil menggunakan teknik quota sampling. Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Hasil: Ditemukan dari 10 responden menyatakan kurang tanggap dengan 80% tidak loyal dan 20% loyal. 161 responden menyatakan tanggap dengan 100% nya loyal. Uji statistik dimensi responsiveness dengan patient loyalty menggunakan spearman rank (ρ) dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan p value = 0,000 dan $r = 0,653$ yang artinya dimensi responsiveness memiliki hubungan dalam kategori kuat dengan patient loyalty. Simpulan: Semakin tinggi nursing care responsiveness maka patient loyalty akan meningkat.

Kata kunci: Dimensi Responsiveness; Tanggap; Loyal.

ABSTRACT

Background: Responsiveness refers to the overall friendliness of nurses, their ability to provide information to patients about nursing procedures, and their speed in responding to patients' requests for assistance during the provision of nursing care. The better a nurse is evaluated in terms of responsiveness, the higher patient satisfaction and loyalty are likely to be. Objective: To analyze the relationship between nursing care responsiveness and patient loyalty in the RSD Balung inpatient installation. Method: This research applies a correlation research design with a Cross-Sectional Study approach with a total sample of 171 respondents in the jasmine room at RSD Balung taken using quota sampling technique. The instrument in this research is a questionnaire. Results: It was found that 10 respondents stated that they were less responsive, with 80% being disloyal and 20% being loyal. 161 respondents expressed responsiveness with 100% loyalty. The statistical test of the responsiveness dimension with patient loyalty using Spearman rank (ρ) with $\alpha = 0.05$ obtained p value = 0.000 and $r = 0.653$, which means that the responsiveness dimension has a strong relationship with patient loyalty. Conclusion: The higher the nursing care responsiveness, the more patient loyalty will increase.

Keywords: Dimensions Responsiveness; Responsiveness; Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan menjadi sisi mendasar atas pelayanan dasar yang diberikan rumah sakit, dan perawat merupakan kelompok tenaga medis terbesar di Indonesia (Bramantoro, 2021). Berdasarkan data ini, perawat merupakan bagian terbesar dari tenaga kesehatan, yaitu 29,23% (Kementerian Kesehatan, Indonesia, 2019). Dalam

lingkungan yang kompetitif, khususnya dengan rumah sakit swasta, meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan memainkan peran penting. Keberhasilan institusi layanan kesehatan sangat bergantung pada pemeliharaan hubungan baik dengan kliennya, khususnya pasien (Kheng, 2018). Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit, karena mereka harus berusaha untuk mempertahankannya. Loyalitas mewakili sentimen positif dan komitmen pelanggan yang bertahan lama terhadap suatu organisasi (Tjiptono, 2021). Kountur (2021) mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai upaya yang bertujuan untuk mencegah dan mengobati penyakit, meningkatkan kesehatan, dan memulihkan kesehatan masyarakat, baik yang diselenggarakan secara mandiri maupun kolaboratif.

Loyalitas Pasien dapat meningkatkan nilai bisnis dan pelanggan baru. Meningkatnya loyalitas pasien, profitabilitas rumah sakit dapat naik. Pasien yang tidak loyal dapat memilih untuk tidak kembali ke layanan kesehatan dan mungkin memilih pindah ke rumah sakit lain (Widodo & Prayoga, 2022). Pengakuan terhadap hak pasien untuk memilih layanan kesehatan telah meningkatkan persaingan di antara penyedia layanan kesehatan (Zhou, et al., 2020).

Berdasarkan data statistik dari "Quality At Work", pengurangan pelanggan terjadi karena 68% pelanggan beralih ke penyedia layanan lain, 10% terus-menerus mengeluh, 9% menemukan harga lebih rendah di tempat lain, 5% beralih berdasarkan rekomendasi dari teman dan keluarga, 4% secara alami berhenti menggunakan layanan, 3% pindah, dan 1% meninggal. Daya tanggap mengacu pada ketepatan tenaga kesehatan, termasuk perawat dan staf medis lainnya, dalam memenuhi kebutuhan pasien Nurdin (2019). Hal ini juga melibatkan penyedia layanan kesehatan yang mengunjungi pasien di kamarnya dengan tujuan membantu atau menanyakan kondisi mereka (Supriyanto and Ernawaty, 2018).

Pelayanan kesehatan adalah fasilitas atau platform yang difasilitasi oleh pemerintah daerah untuk menyediakan layanan kesehatan (Gurning, 2021). Keluarga pasien Rawat Inap Ruang Melati RSD Balung mengeluh tentang pelayanan yang lama dikarenakan dapat memberi rasa kurang nyaman yang didapatkan oleh pasien dan dapat memperlama proses penyembuhan pasien. 4 faktor yang dikeluhkan terkait pelayanan ners di antaranya, pasien dan keluarganya telah menyatakan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pelayanan keperawatan, termasuk perawat yang dianggap tidak ramah (seperti lupa menyapa pasien), kurang memberikan kenyamanan selama prosedur seperti suntikan, penjelasan yang tidak memadai tentang perawatan yang akan datang, dan tidak responsif terhadap kebutuhan pasien (respon tertunda ketika bantuan diminta) (Ajenk Saprilla Nanda, 2018). Pasien dan masyarakat memandang layanan kesehatan berkualitas tinggi adalah memenuhi kebutuhan mereka dengan sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan kemampuan menangani keluhan secara efektif dan mencegah penyebaran penyakit (Pohan, 2021).

Daya tanggap mengacu pada keramahan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka untuk memberi informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan mereka dalam menanggapi permintaan bantuan pasien selama pemberian asuhan keperawatan (Suryawati, 2019). Semakin baik perawat dievaluasi dalam hal daya tanggap, kemungkinan besar kepuasan dan loyalitas pasien akan semakin tinggi. Salah satu solusi untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu memberikan refreshment berupa komunikasi efektif, diharapkan melalui refreshment tersebut perawat dapat lebih dekat dengan pasien serta memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik (Maweikere, Manampiring, 2021). Dari pemaparan data di atas tentang daya tanggap pelayanan keperawatan terhadap kepercayaan pasien, peneliti ingin

melakukan penelitian tentang “Nursing Care Responsiveness Dengan Patient Loyalty Di Instalasi Rawat Inap RSD Balung”.

METODE PENELITIAN

Penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara nursing care responsiveness dengan patient loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung dan diukur hanya sekali pada satu waktu (Sativa, 2020).

Populasi penelitian ini menggunakan acuan seluruh pasien Instalasi Rawat Inap Ruang Melati RSD Balung pada bulan Agustus – Oktober 2023 dengan rata-rata tiap bulannya sejumlah 300 orang dengan total 941 pasien selama tiga bulan terakhir.

Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dan dapat jumlah sampel yakni 171 responden. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi, yakni kesadaran penuh, berumur 18-60 tahun, bisa membaca dan menulis. Kriteria eksklusi, yakni dirawat inap <24 jam, pasien rawat jalan, tidak bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik penentuan sampelnya adalah quota sampling.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Melati (Interna) Instalasi Rawat Inap RSD Balung. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2023 sampai Juni 2024 yang dihitung dari penentuan judul hingga penyusunan hasil skripsi. Alat yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah kuesioner dengan skala pengukuran Likert, untuk dimensi responsiveness diukur dengan menggunakan kolom pernyataan pada lembar kuesioner. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan yang terdiri dari 7 pertanyaan nursing care responsiveness, dimana jawabannya terbagi dalam 4 opsi: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju. Pengukuran patient loyalty pada dimensi responsiveness dilakukan dengan menggunakan instrumen penilaian pernyataan di dalam kuesioner. Kuesioner dengan skala likert yang terdiri dari 15 pertanyaan yang terdiri dari 8 pertanyaan patient loyalty, dimana jawabannya terbagi dalam 4 opsi: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju.

Analisa data univariat pada variabel dimensi responsiveness dan variabel patient loyalty akan dianalisa sendiri-sendiri, yang nantinya akan menghasilkan data dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Sedangkan analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji statistik Spearman Rank (Rho) untuk mengetahui hubungan antara variabel dimensi responsiveness dengan variabel patient loyalty.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari KEPK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember NO. 0068/KEPK/FIKES/XII/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Data umum yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi demografi dari 171 pasien rawat inap ruang melati di RSD Balung yang dikumpulkan mencakup informasi tentang jenis kelamin, usia, status pekerjaan, status pernikahan, status pendidikan.

Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	110	64,3
Perempuan	61	35,7

Total	171	100
-------	-----	-----

Menurut data pada tabel 1 yang telah disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (64,3%) memiliki jenis kelamin Laki-laki.

Usia

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-28	70	40,9
29-39	30	17,5
40-50	35	20,5
51-61	21	12,3
62-72	14	8,2
73-83	1	6
Total	171	100

Menurut data dalam Tabel 2 yang disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (40,9%) memiliki umur 18-28 tahun.

Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	39	22,8
Wiraswasta	71	41,5
Mahasiswa	19	11,1
PNS	4	2,3
Pedagang	3	1,8
Buruh	6	3,5
Petani	19	11,1
Supir	4	2,3
Karyawan	6	3,5
Total	171	100

Menurut data dalam Tabel 3 yang disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (41,5%) memiliki pekerjaan wiraswasta.

Pernikahan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung

Pernikahan	Frekuensi	Persentase (%)
Menikah	112	65,5
Belum Menikah	59	34,5
Total	171	100

Menurut data dalam Tabel 4 yang disajikan, sebagian besar responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (65,5%) memiliki status menikah.

Pendidikan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	8	4,7
SD/Sederajat	46	26,9
SMP/Sederajat	17	9,9
SMA/Sederajat	89	52,0
Akademi/PT	11	6,4
Total	171	100

Menurut Tabel 5 yang telah disajikan, mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (52,0%) memiliki pendidikan paling akhir SMA/Sederajat.

Data Khusus

Tabel 6 Distribusi Nursing Care Responsiveness di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung

Dimensi Responsiveness	Frekuensi	(%)
Kurang Tanggap	10	5,8
Tanggap	161	94,2
Total	171	100

Dari data pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (94,2%) menyatakan pelayanan keperawatan dalam kategori tanggap.

Patient Loyalty

Tabel 7 Distribusi Patient Loyalty di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung

Patient Loyalty	Frekuensi	(%)
Tidak Loyal	8	4,7
Loyal	163	95,3
Total	171	100

Dari data dalam tabel 7 yang disajikan di atas, bahwa mayoritas responden di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung (95,3%) menyatakan akan kembali menggunakan pelayanan RSD Balung yang ditandai dengan loyal.

Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Patient Loyalty

Tabel 8 Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Patient Loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung

		<i>Patient Loyalty</i>				Total	<i>p</i>	<i>Coefficient correlation</i>
		Tidak Loyal	(%)	Loyal	(%)			
<i>Nursing Care Responsiveness</i>	Kurang Tanggap	8	80	2	20	10	0,000	0,653
	Tanggap	0	0	161	100	161		
Total		8		163		171		

Menurut data pada tabel 8 dapat dijelaskan bahwa dari 10 responden yang menyatakan bahwa ketanggapan perawat dalam kategori kurang tanggap, 80% orang tidak loyal sedangkan 20% loyal. Dari 161 responden yang mengatakan perawat dalam kategori tanggap, 100% nya loyal.

Terdapat nilai p (0,000) kurang dari α (0,05) yang menandakan H_1 diterima dan dapat disimpulkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Nursing Care Responsiveness dengan Patient Loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung dengan hasil r (0,653).

Arah hubungan positif yang dibuktikan dengan 65% loyal dipengaruhi oleh ketanggapan dan 35% dipengaruhi oleh hal lain. Semakin tinggi ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan maka loyalitas pasien akan meningkat.

PEMBAHASAN

Dimensi Responsiveness

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan dari 171 responden diperoleh 161 orang (94,2%) menyatakan bahwa nursing care responsiveness di ruang rawat inap melati RSD Balung dalam kategori tanggap dan 10 orang (5,8%) menyatakan dalam kategori kurang tanggap.

Responsiveness merupakan keinginan karyawan untuk membantu seluruh pelanggan dan kesediaannya memberikan pelayanan yang tanggap mengutamakan sikap pemberi layanan yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menangani keluhan dan keinginan pelanggan (Bustami, 2020). Terdapat delapan domain yaitu martabat, perhatian

cepat, otonomi, pilihan layanan kesehatan, komunikasi yang jelas, kerahasiaan, kualitas fasilitas, dan akses terhadap jaringan dukungan sosial (WHO, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (94,2%) menganggap nursing care responsiveness dalam kategori tanggap, dapat disimpulkan bahwa penerapan ketanggapan perawat memberikan dampak yang positif pada loyalitas pasien. Pernyataan ini konsisten dengan teori Gunawan, (2002) yang menyatakan dimensi daya tanggap menyangkut bagaimana karyawan suatu perusahaan melayani pelanggan. Apabila pegawai memberikan pelayanan yang baik maka akan terjalin hubungan kekeluargaan sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap institusi.

Sejalan dengan penelitian Herudiansyah (2023), nilai koefisien (b_2) pada variabel Daya Tanggap (X_2) sebesar 0,345 (positif), menunjukkan adanya pengaruh positif Nursing Care Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa daya tanggap perawat berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung.

Patient Loyalty

Berdasarkan tabel 7 di atas, bahwa dari 171 responden didapatkan sejumlah 163 orang (95,3%) menyatakan penggunaan kembali pelayanan keperawatan di ruang rawat inap melati RSD Balung dalam kategori loyal dan 8 orang (4,7%) menyatakan dalam kategori tidak loyal. Dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien telah memberikan dampak positif. Menurut teori Hakim & Cahyono, (2019) yang menyatakan kualitas pelayanan menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,463.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di bagian rawat jalan RSUP Dr. Soebandi Jember. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas tinggi berkontribusi terhadap loyalitas pasien. Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit untuk mencapai tingkat kunjungan yang tinggi dan menghasilkan pendapatan yang besar.

Penjelasan di atas menjadi dasar peneliti dalam mengambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di RSD Balung tergantung dari tingkat ketanggapan yang diberikan oleh perawat saat melakukan pelayanan keperawatan, semakin tinggi tingkat ketanggapan perawat maka penggunaan kembali pasien pada pelayanan akan ikut meningkat Antreas (2020). Hal ini menunjukkan pentingnya peran manajemen dalam memastikan adanya faktor penghambat dan faktor pendukung loyalitas pasien dalam konteks pelayanan keperawatan (Kijima et al, 2022).

Hubungan Dimensi Responsiveness dengan Patient Loyalty

Berdasarkan tabel 8 p value = 0,000 < 0,05, sehingga H_1 diterima dengan koefisien korelasi (r) = 0,653 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara nursing care responsiveness dengan patient loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung. Berdasarkan nilai korelasi koefisien tersebut didapatkan bahwa nursing care responsiveness mempengaruhi patient loyalty sebesar 65% yang dimana sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan studi oleh Supriyati, (2024) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas rawat inap kelas 3 pasien di RS Muhammadiyah Bandung, di mana pada penelitian tersebut menyatakan semakin tinggi daya tanggap dan kepastian yang mengarah pada loyalitas pasien dan hal ini menunjukkan respon evaluasi terhadap ketidakseimbangan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakan dan diterima pasien setelah menjalani perawatan rawat inap. Dalam konteks RS Muhammadiyah Bandung, daya tanggap dan percaya diri terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap dirawat di kelas 3. Oleh karena itu, rumah sakit dapat meningkatkan praktik yang

meningkatkan daya tanggap dan memberikan keyakinan kepada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian oleh Mustajab, (2024) menyatakan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara sub variabel daya tanggap atau responsiveness kualitas pelayanan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo terhadap loyalitas pasien rawat jalan karena dari segi responsiveness baik. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo sudah memberikan layanan yang sesuai, sehingga pasien memberikan penilaian yang positif.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang tanggap dan cepat berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien Sharon & Santoso (2020). Ketika ketanggapan tersebut timbul dan dapat dikelola dengan baik, maka akan mengarah pada kepercayaan responden. Hal tersebut akan menciptakan loyalitas pasien atau penggunaan kembali pelayanan keperawatan yang diberikan karena dengan kepercayaan responden pada suatu pelayanan maka akan membuat responden tersebut datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang sama (Rizky Widodo, 2022). Dalam konteks tersebut, nursing care responsiveness dianggap sebagai proses dan patient loyalty dianggap sebagai hasil dari ketanggapan pelayanan yang diberikan, dengan proses yang dilakukan maka suatu pelayanan akan mendapatkan keuntungan berupa pasien yang loyal.

Pentingnya pengembangan dan pengaplikasian nursing care responsiveness yang baik dan benar bagi suatu pelayanan. Penting untuk mendapatkan kepercayaan dari responden untuk menumbuhkan rasa loyalitas pada pasien, jika pasien tidak ada rasa kepercayaan maka tempat pelayanan akan menjadi sepi dan topik di mana-mana. Sehingga perawat dan pasien dapat berkontribusi untuk mewujudkan pelayanan yang diinginkan, dengan perawat yang tanggap maka pasien akan loyal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang menghubungkan nursing care responsiveness dengan patient loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung mencapai beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Nursing care responsiveness di ruang rawat inap melati RSD Balung termasuk dalam kategori tanggap.
2. Patient loyalty di ruang rawat inap melati RSD Balung termasuk dalam kategori loyal.
3. Nursing care responsiveness mempunyai hubungan dengan patient loyalty secara signifikan di ruang rawat inap melati RSD Balung.

Semakin tinggi nursing care responsiveness maka patient loyalty akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antreas. (2020). PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP. P-ISSN: 2301-7775 e-ISSN: 2579-8014 NIAGAWAN Vol 9 No 3 November 2020, 9(3), 164–171.
- Bustami. (2020). LITERATURE REVIEW RESPONSIVENESS PERAWAT.
- Griffin. (2005). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien Healthcare Facility Service: Factors of Satisfaction and Patient Loyalty. Majority | Volume 4 | Nomor 9 | Desember 2015 |20.
- Gunawan. (2002). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali).
- Herudiansyah. (2023). RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN. JurnalMOTIVASI P-ISSN:2548-1622 e-ISSN: 2716-4039.
- Kheng, L. L. (2018). Jurnal Manajemen Indonesia Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif. Jurnal Manajemen Indonesia (Vol. 18(3), Pp. 184-196, 2018) Online ISSN: 2502-3713/Print ISSN: 1411-7835, 18(3), 184–196.

- Kountur. (2021). PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA TERHADAP DOKTER ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM TERHADAP PASIEN. *Lex Privatum* Vol. IX/No. 9/Ags/2021 Kerugian, IX(9), 53–62.
- Maweikere, Manampiring, M. T. (2021). HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO. *Jurnal Keperawatan*, Volume 9, No. 1, Februari 2021, (Hal. 71-77), 9(1), 71–77.
- Muhammad Luqman Hakim, Dwi Cahyono, T. H. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* Vol. 9 No. 1 Juni Hal. 1- 13 2019, 9(1), 1–13.
- Muhammad Rizky Widodo, D. P. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (2614-8854), February. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Mustajab. (2024). El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* Vol 4 No 3 (2024) 1819 – 1832 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736 DOI: 10.47467/Elmujtama.V4i3.2256, 4(3), 1819–1832. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i3.2256>
- Nanda, A. S. (2018). PENGARUH RESPONSIVENESS PERAWAT DALAM The Effect of Nurse' s Responsiveness in Therapeutic Communication Practice to In- Patient s ' Satisfaction at Haji Surabaya Hospital. 6(2). <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Nurdin. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIWILAYAH KERJA PUSKESMAS AEK BATU.
- RI, K. (2021). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Volume 7, Issue 2, Year 2021, Pages 86-96 URL <Http://Jurnal.Unissula.Ac.Id/Index.Php/Jnm> DOI <Http://Dx.Doi.Org/10.30659/Nurscope.7.2.86-96> NURSCOPE Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan K, 7(2), 86–96.
- Sativa. (2020). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia). *DIPONEGORO JOURNAL OFMANAGEMENT* <Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr> Volume 5, Nomor 3, Tahun 2020, Halaman 1-10 ISSN(Online): 2337-3792, 5, 1–10.
- Supriyati. (2024). The Influence of Service Quality on Loyalty of Class 3 Inpatient Patients at Muhammadiyah Hospital Bandung. *Jurnal Scientia* Volume 13, Number 02, 2024, DOI 10.58471/ Scientia.V13i02 ESSN 2723-7486 (Online) <Https://Infor.Seainstitute.Org/Index.Php/Pendidikan>, 13(02), 1571–1582.
- Suryawati, C. (2019). KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT. *JMPK* Vol. 07/No.04/Desember/2004, 07(04).
- Tjiptono. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical* Volume 1 No 2 April 2021, E-ISSN: 2774-5244 HUBUNGAN, 1(2), 305–318.
- WHO. (2020). RESPONSIVENESS SISI KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN. *JURNAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN* VOLUME 23 No. 03 September • 2020 Halaman 101 - 107, 23(03), 101–107. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>
- Zhou, et all. (2020). CORRELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION TO PATIENT LOYALTY ON RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI Program Studi S1 Kedokteran Gigi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Multia Ranum Sari* |

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Jurnal Wiyata, Vol. 7 No. 1 Tahun 2020 P-
ISSN 2355-6498 |E-ISSN 2442-6555, 56–61.