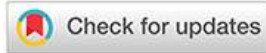


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN NARAPIDANA DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA CURUP



^{1*}Muhamad Alfredo, ²Denny Nazaria Rifani

^{1,2}Program Studi Manajemen Pemasyarakatan, Politeknik Ilmu Pemasyarakatan - Indonesia

e-mail:

^{1*}muhamadalfredo82@gmail.com (*corresponding author*)

²dennyrifani@poltekip.ac.id

ABSTRACT

This thesis discusses the influence of the quality of health services on prisoner satisfaction at the Class IIA Curup prison. The formulation of the problem in the research is how the quality of health services affects prisoner satisfaction at the Class IIA Curup Prison Polyclinic. The research aims to determine the effect of health service quality on prisoner satisfaction. This research uses quantitative research methods. The types of data used are primary data and secondary data. Sampling technique using the Krijhe Morgan table, 226 prisoners who used health services at the Curup Class IIA Prison Polyclinic are the samples. The research results showed that there is an influence of health service quality variables on prisoner satisfaction in Class IIA Curup Prison with the R Square value of 23.7% and 76.3% caused by other variables not explained in the research.

Keywords: *Correctional Institutions; Service Quality; Prisoners*



©2024 Copyright (Hak Cipta) : Penulis (Authors)

Diterbitkan oleh (Published by) : Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana, Kupang – Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi (This is an open access article under license) :

CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Lembaga Pemasyarakatan atau lebih sering disebut Lapas merupakan suatu institusi atau lembaga yang menjalankan fungsi pembinaan kepada narapidana. Narapidana merupakan seseorang yang menjalani proses hukuman pidana karena tidak dapat mengendalikan nafsu akal dan pikirannya sehingga menyebabkan kerugian dari tindakan hukum tersebut. Dalam hal ini, tujuan Lapas adalah menjadikan narapidana sebagai manusia seutuhnya, sadar akan kesalahannya, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi kesalahannya agar kembali ke masyarakat dan hidup normal sebagai warga negara yang bertanggung jawab.

Kesehatan adalah hak bagi narapidana yang sangat penting dan harus dipenuhi. Narapidana juga seorang manusia yang mempunyai hak yang sama dengan lainnya. Sebagai manusia yang sedang menjalani pidana, narapidana berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama dengan masyarakat yang lainnya. Kesehatan adalah faktor penting bagi kehidupan manusia bahkan dapat disebut sebagai kebutuhan dasar dari seorang manusia. Berdasarkan UU No. 36 tahun 2009 mengenai kesehatan di pasal 1 ayat (1) disebutkan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Saat ini pelayanan kesehatan menjadi salah satu fokus utama bagi masyarakat karena meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan.

Pelayanan kesehatan kepada narapidana merupakan bagian pelayanan publik. Berdasarkan UU No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 disebutkan layanan publik tersebut ditujukan kepada masyarakat, masyarakat yang dimaksud ialah semua pihak, baik warga negara, ataupun penduduk yang sebagai perorangan, kelompok sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Di Lapas sendiri kelompok masyarakat penerima layanan publik tersebut dalam bentuk pelayanan kesehatan narapidana. Sistem Pemasyarakatan telah mengatur hak dan kewajiban terdapat dalam Undang-Undang Nomor 22 Pasal 9 huruf d Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan mengatur bahwa pelayanan kesehatan dan makanan yang bergizi harus disediakan. Narapidana sebagai penerima pelayanan dari Lembaga Pemasyarakatan mengharapkan Pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan Narapidana berupa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Lapas. Tingkat kepuasan dari Narapidana tersebut berdasarkan tingginya tingkat pemenuhan harapan dari narapidana tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Lapas.

Pelayanan kesehatan yang diberikan Lembaga Pemasyarakatan kepada narapidana berupa layanan kesehatan, penyediaan obat-obatan, pemeriksaan kesehatan, penyuluhan tentang pola hidup sehat dan lain sebagainya harus dilaksanakan dengan baik. Adapun perawatan secara berkala ketika seorang narapidana sedang mengalami gejala-gejala penyakit yang perlu penanganan secara berkala hingga tahanan tersebut merasa lebih baik lagi kondisi kesehatannya, dan memberikan pemenuhan gizi serta nutrisi untuk menjaga pola hidup sehat. Sejalan dengan pelaksanaan dan pemenuhan pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kepuasan tahanan pihak Lapas membentuk tim medis atau petugas khusus yang membantu menjalankan proses pelayanan kesehatan yang ditempatkan pada poliklinik di unit pelaksana teknis pemasyarakatan ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut yang perlu diutamakan oleh pihak Lapas adalah dalam hal aspek pelayanan kesehatan. Akan tetapi pada kenyataannya, tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak kekurangan dalam hal pelayanan kesehatan pada narapidana di Lapas. Kurangnya sarana prasarana, sumber daya manusia, serta kurangnya dukungan dari Pemerintah pusat terkait pemenuhan tenaga kesehatan

menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Lapas saat ini dapat dikatakan kurang baik dalam hal pelayanan kesehatan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015), kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka akan layanan tersebut. Ketika harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi mereka tentang layanan yang mereka terima, itu menjadi kejutan bagi pelanggan. Pelanggan terpenuhi ketika asumsi mereka sesuai dengan sentimen mereka tentang pelayanan yang mereka dapatkan (Ena, et.al, 2019). Namun, ketika pelanggan memiliki harapan yang lebih tinggi daripada yang mereka lakukan tentang layanan yang mereka terima, mereka akan lebih cepat merasa tidak puas dengan layanan tersebut (Ikram et.al, 2019)

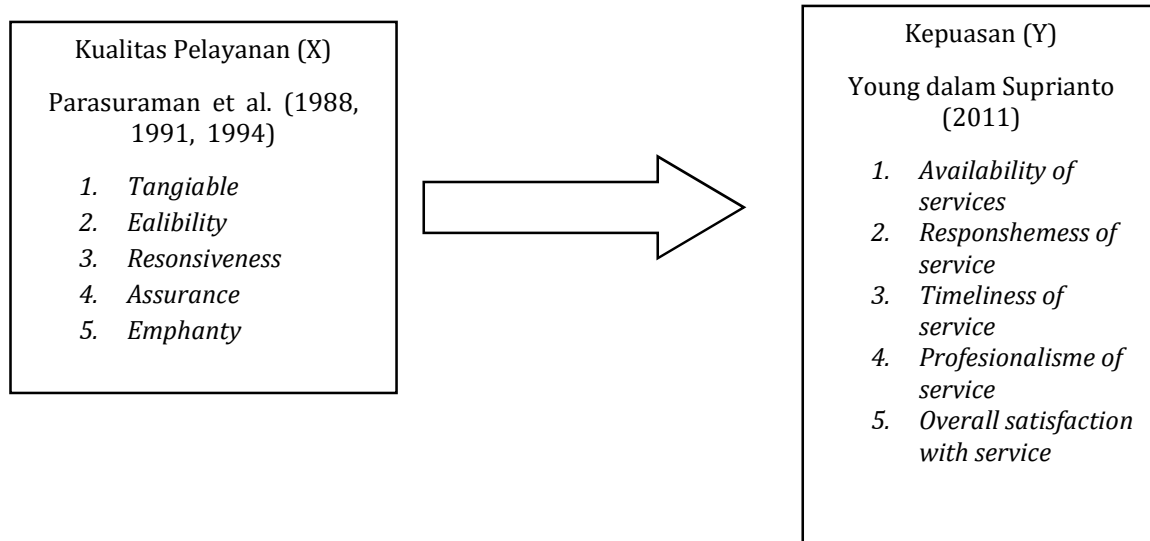
Menurut Parasuraman (1985) dalam Setianingsih dan Susanti (2021), SERVQUAL (*Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Respect, Communication Terms, Reliability, Security, Know-Your-Customer, and Evidence*) adalah seperangkat sepuluh dimensi layanan yang menentukan kepuasan pelanggan. Menurut temuan penelitian yang dilakukan Parasuraman et al. (1988, 1991, dan 1996) menemukan bahwa *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* adalah lima dimensi utama dari sepuluh dimensi yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan.

Kepuasan Narapidana

Kotler (2003) mendefinisikan kepuasan sebagai kesadaran antara kinerja produk dan persepsi pribadi. Ini adalah tingkat dimana orang merasakan kebahagiaan dan kekecewaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) mengusulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah multidimensi, dan mudah dipengaruhi oleh kualitas layanan, konteks, dan faktor pribadi. Menurut penelitian Gronholdt, Martensen, dan Kristensen (2000) dalam Brier dan Jayanti (2020) tentang Indeks Kepuasan Pelanggan Eropa, kepuasan pelanggan termasuk membandingkan seluruh pengalaman layanan berdasarkan harapan dan persepsi ideal layanan mereka. Menurut Supranto (2011), peneliti mengembangkan ukuran kepuasan pelanggan yang menggunakan dimensi kepuasan pelanggan untuk mengukur kepuasan narapidana. Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan narapidana yaitu Keberadaan Pelayanan (*Availability Of Service*), Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of Service*), Ketepatan Waktu Pelayanan (*Timeliness of Service*), Profesionalisme Pelayanan (*Profesionalism of Service*), Kepuasan Keseluruhan Pelayanan (*Overall Satisfaction with Service*).

Kerangka Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka kerangka penelitian ini adalah dengan menempatkan Kualitas Pelayanan kesehatan sebagai variabel bebas (X) dan menempatkan Kepuasan Narapidana sebagai variabel terikat (Y). Hal tersebut dapat diuraikan dalam beberapa dimensi sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Penelitian

Dalam melakukan analisis, adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Curup.

H_a : terdapat pengaruh positif Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Curup.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini secara khusus menggunakan Desain kuantitatif *Nonexperimental* dengan menguji dan membandingkan hubungan sebab akibat (*Causality-Comparative Research*) antara variabel. Sumber data primer dan sekunder digunakan untuk mendapatkan data. Observasi langsung yang dilakukan pada lokus penelitian di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Curup serta penyebaran kuisisioner kepada warga binaan sebagai responden menjadi data primer. Sebaliknya, data sekunder penelitian ini berasal dari tinjauan literatur yang diterbitkan dalam bentuk buku, artikel, dan jurnal serta didasarkan pada kerangka teori untuk topik kajian yang diperoleh dari bahan literatur. Populasinya adalah 550 narapidana. Karena jumlah responden yang cukup banyak maka diambil sampel sebanyak 226 menggunakan tabel Krijhe Morgan. Analisis data menggunakan analisa univariat, uji normalitas, regresi linear sederhana, uji signifikansi dan uji deteminasi menggunakan bantuan Software IBM SPSS 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validtas

Dalam menentukan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item pernyataan dengan dengan nilai R tabel sebesar 0,361. Item dinyatakan valid apabila R hitung > R tabel. Hasil pengujian validitas pada variabel X (Kualitas Pelayanan) yang dilakukan pada setiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Independen (X)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,446	0,361	Valid
P2	0,644	0,361	Valid
P3	0,513	0,361	Valid
P4	0,667	0,361	Valid
P5	0,694	0,361	Valid
P6	0,421	0,361	Valid
P7	0,722	0,361	Valid
P8	0,839	0,361	Valid
P9	0,572	0,361	Valid
P10	0,529	0,361	Valid

Sumber : Data Primer SPSS, 2023

Berdasarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan kesehatan (X) yang digunakan dalam penelitian ini merupakan item yang valid, sehingga dapat disebar di Lokus Penelitian yaitu di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Curup karena ke-10 pernyataannya adalah memenuhi syarat yaitu R-Hitung>R tabel.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (Y)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,374	0,361	Valid
P2	0,582	0,361	Valid
P3	0,568	0,361	Valid
P4	0,668	0,361	Valid
P5	0,683	0,361	Valid
P6	0,465	0,361	Valid
P7	0,552	0,361	Valid
P8	0,722	0,361	Valid
P9	0,629	0,361	Valid
P10	0,541	0,361	Valid

Sumber : Data Primer SPSS, 2023

Berdasarkan hasil Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan narapidana(Y) yang digunakan dalam penelitian ini merupakan item yang valid karena ke- 10) pernyataannya adalah memenuhi syarat yaitu R-Hitung>R tabel.

Uji Reliabilitas

Reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (lebih tinggi dari 0,6), maka alat ukur tersebut dapat diterima untuk digunakan atau dianggap reliabel, begitu pula sebaliknya. Hasil uji reliabilitas penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	0,798	10	Reliabel
Kepuasan narapidana (Y)	0,763	10	Reliabel

Sumber : Data Primer SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 3, kedua variabel penelitian dengan masing-masing berjumlah 10 item, maka diperoleh nilai Cronbach's Alpha dari variabel kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,798 dan variabel kepuasan narapidana sebesar 0,763. Dimana masing-masing nilai tersebut menunjukkan nilai koefisien $\alpha > 0,6$ sehingga mengindikasikan bahwa instrument penelitian tersebut layak digunakan dalam penelitian ini atau dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk melakukan uji normalitas. Adapun dalam pengujian ini menggunakan Ambang batas signifikansi untuk pengujian ini adalah 5%, atau 0,05. Jika Nilai (Sig) > 0,05, maka penelitian dikatakan berdistribusi normal bila begitupun sebaliknya dikatakan tidak berdistribusi secara normal bila nilai (Sig) < 0,05 (Nurhasanah,2016). Adapun hasil uji normalitas penelitian dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		226
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45306637
	Absolute	.070
Most Extreme Differences	Positive	.027
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		1.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.220

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer SPSS, 2023

Berdasarkan hasil tersebut, dilihat pada kolom Asymp.Sig (2-tailed) yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan yakni 0,220, Dengan demikian, nilai sig 0,220 > 0.05 sehingga menunjukkan bahwa data yang dimiliki berdistribusi normal. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan secara berulang-ulang dan data analisis penelitian ini bisa digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Regresi Linear Sederhana

Data yang telah berdistribusi normal dapat dilanjutkan dengan pengujian regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mencari tahu bagaimana tingkat pengaruh antara

variabel independent/bebas (X) terhadap variabel dependent/terikat (Y). Berikut temuan uji regresi linier dasar penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Tabel ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420.072	1	420.072	69.498	.000 ^b
	Residual	1353.945	224	6.044		
	Total	1774.018	225			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Sumber : Data primer SPSS, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan kesehatan (X) terhadap variabel Kepuasan narapidana(Y). Terlihat pada tabel Anova tersebut menghasilkan nilai F sebesar 69,498 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan uji regresi linier sederhana ini menunjukkan bahwa uji regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria penilaian dalam mengukur variabel (X) terhadap variabel (Y). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan kesehatan dengan variabel Kepuasan narapidana(Y).

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	23.315	1.666		13.999	.000
	X	.393	.047	.487	8.337	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan narapidana

Sumber : Data primer SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 6, diketahui nilai konstanta sebesar 23.315 dan nilai Koefisien Regresi masing-masing sebesar 0,393 pada kolom koefisien Unstandardized Coefisien (B). Oleh karena itu, dapat diperoleh rumus atau model nilai persamaan regresi $Y = 23,315 + 0,393 X$. Dari persamaan tersebut, nilai koefisien b menunjukkan nilai koefisien regresi dan koefisien b menunjukkan perubahan rata-rata variabel Kepuasan Narapidana (Y) untuk setiap perubahan variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) sebesar 1 satuan. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi pada variabel X sebesar 23,315 yang menunjukkan bahwa variabel (X) mengalami kenaikan sebesar 1% maka nilai dari variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) akan mengalami peningkatan juga sebesar 0,393X. Jadi dari persamaan regresi di atas nilai koefisien regresi berbanding lurus artinya Kepuasan Narapidana akan meningkat berbanding lurus dengan tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan yang didapatkan oleh warga binaan

Uji Signifikansi

Uji signifikan atau uji hipotesis (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Tahanan sebagai variabel terikat. Jika nilai t hitung > t tabel maka terdapat

pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam menentukan t tabel kita dapat menggunakan rumus $df = n - k = 226 - 2 = 224$. Berdasarkan rumus di atas dapat diketahui nilai t tabel dalam uji t yaitu 1,960

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan perbandingan nilai t hitung dan t tabel. Diketahui nilai t hitung sebesar 8.337 dan t tabel sebesar 1,960 dengan nilai signifikansi 5%, sehingga dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan yaitu $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($8.337 > 1,960$). Hal ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Tahanan di Lapas Kelas IIA Curup.

Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian. Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas terhadap Kepuasan Tahanan sebagai variabel terikat. Hasil uji determinasi yang ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 ^a	.237	.233	2.459

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer SPSS, 2023

Dari tabel uji determinasi, diketahui nilai korelasi (R) sebesar 0,487 Hal ini menandakan terdapat hubungan korelasi yang bersifat positif kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan narapidana. Dari tabel uji determinasi diatas juga diketahui nilai R square sebesar 0,237. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh sebesar 23,7% terhadap variabel kepuasan narapidana sebagai variabel terikat, sedangkan 76,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sehingga hal ini menandakan bahwa masih ada variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Curup selain variabel kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Curup

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana di Poliklinik Lapas Kelas IIA Curup. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana memiliki makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan narapidana. Jika kualitas pelayanan kesehatan tersebut berjalan dengan baik maka akan menghasilkan nilai yang positif. Hal ini akan berdampak pada kepuasan narapidana yang baik pula.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan tahanan. Diketahui nilai R^2 atau koefisien determinasi sebesar 0,237 yang menunjukkan besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tahanan di Poliklinik Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Curup sebesar 23,7% sedangkan sisanya sebesar 76,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis, saran yang diberikan adalah meningkatkan fasilitas baik dari segi ruangan atau tempat pelayanan serta alat-alat kesehatan atau perlengkapan yang mendukung dalam proses pemberian layanan kesehatan terhadap tahanan dan menambah perlengkapan kesehatan dalam keadaan *urgent* seperti mobil ambulans, ruang laboratorium, ruang khusus rawat inap serta melengkapi persediaan obat-obatan sehingga diharapkan nantinya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik untuk narapidana.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahyar, H., Helmina, A., & Dhika, J. S., Universitas Gadjah Mada. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Ariana, R. 2019. "Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karanganyar" 03 (01): 1–23.
- Bavani, S., Noor, F. L., Adi, S., Albattat, A., Arfah, K., & Razali, I. 2015. "Visitor Satisfaction Of Kanchong Darat Homestay, Selangor – A Case Study," 2013–16.
- Bradt, J., Debra, S. B., & Creswell, J.W., 2013. "Mixed Methods Research In Music Therapy Research." *Journal Of Music Therapy* 50 (2): 123–48.
<https://doi.org/10.1093/jmt/50.2.123>.
- Caniago, A. 2022. "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* 11 (3): 219.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>.
- Creswell, J. W. 2020. *Educational Research*. Vol. 21.
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/jkm/article/view/2203>.
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approache*. Sage.
- Dasmawita. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pemilik Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Dirumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Arifin Achmad Provinsi Riau." *Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* 3: 17–50.
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E., & Ndoen, W. M. (2019). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, lokasi dan word of mouth terhadap keputusan pembelian di Chezz Cafenet. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 299-310.
- Ensha, I. S. 2018. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja." *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 12 (01): 12–23. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/jpb/article/view/283>.
- Fadillah, R, Muhammad, S., Usman, & Niar, N. S. 2019. "Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare." *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan* 2 (1): 12–25. <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.119>.
- Fauzi, A. A., & Tatik, S. 2019. "Measuring The Effects Of Service Quality By Using CARTER

- Model Towards Customer Satisfaction, Trust And Loyalty In Indonesian Islamic Banking." *Journal Of Islamic Marketing* 10 (1): 269–89.
<https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0048>.
- Ikram, A. A., Nyoko, A. E., & Fanggidae, R. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Menginap (Studi pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang). *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 9(2), 167-174.
- Kemenkes RI. 2008. "KMK No. 290 Ttg Persetujuan Tindakan Kedokteran.Pdf." *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran*.
[http://pdk3mi.org/file/download/kmk No. 290 Ttg Persetujuan Tindakan Kedokteran.Pdf](http://pdk3mi.org/file/download/kmk%20no.%20290%20ttg%20persetujuan%20tindakan%20kedokteran.pdf).
- Kotler, P. 2003. *Marketing Insights From Atoz*. John Wiley & Sons. Vol. 53.
- Krejcie, M. 2006. "Tabel Sampel Krejcie Dan Morgan By :
<http://teorionline.wordpress.com/> Source : Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat, P. 159," 2006.
- Lanin, D., & Nailuredha, H. 2019. "The Effect Of Service Quality Toward Public Satisfaction And Public Trust On Local Government In Indonesia." *International Journal Of Social Economics* 46 (3): 377–92. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>.
- Lewis, S. 2015. "Among Five Approaches," 473–75.
<https://doi.org/10.1177/1524839915580941>.
- Parasuraman, A., Valarie. A Zeithaml, & Leonard L. Berry. 2015. "Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality." *Wiley Encyclopedia Of Management*.
[https://doi.org/10.1002/9781118785317.Weom090654](https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654).
- Pasalli', A., & Arni, A. P. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4 (1): 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- PP Nomor 32 Tahun 1999
- Purnama, S. 2022. "The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital." *Management Studies And Entrepreneurship Journal* 3 (1): 53–59.
<http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>.
- Rahmat, B. 2020. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Tasikmalaya." *Syntax Idea* 2 (3): 1–11.
- Setianingsih, A., & Ai S. S. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S.'" *Menara Medika* 4 (1): 22–27.
- Setiarini, D. S., & Sendhang, N. 2017. "The Effect Of Service Quality And Customer Value To Customer," 1–10.
- Surasdiman, G., & Ikhsan, K. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng." *Journal Of Management* 2 (1).
- Swastika. 2019. "Bab II Landasan Teori." *Journal Of Chemical Information And Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Tjiptono, F., Chandra, & Gregorius. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Andi.
- Wiwik, S. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2022
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009