

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN HEMODIALISA DI
RS. X**

Rudiyanto

Universitas Mitra Bangsa

Email Korespondensi : Yukioitamoto1610@gmail.com

Disubmit: 25 Agustus 2025

Diterima: 30 September 2025

Diterbitkan: 01 Oktober 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i10.22277>

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Employee Performance on Hemodialysis Patient Satisfaction in RS. X. The aim of this research is to analyze how much influence service quality and employee performance have on hemodialysis patient satisfaction, both partially and simultaneously at the RS. X. Hemodialysis patient satisfaction can be achieved if the quality of service and employee performance as influencing factors can be implemented in accordance with health service standards. RS. X as a research location using quantitative methods. The data analysis technique used to test the hypothesis is multiple linear regression analysis to determine the simultaneous and partial effects and determine the variables that more dominantly influence hemodialysis patient satisfaction. The research results show that: (1) service quality partially has a positive and significant effect on hemodialysis patient satisfaction by 59.8%; (2) employee performance partially has a positive and significant effect on hemodialysis patient satisfaction by 12.3%; (3) service quality and employee performance simultaneously have a significant effect on hemodialysis patient satisfaction by 62.1%. Service quality variables have a more dominant influence on hemodialysis patient satisfaction in RS. X.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Patient Satisfaction.*

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisa Di RS. X. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien hemodialisa baik secara parsial maupun simultan di RS. X. Kepuasan pasien hemodialisa dapat tercapai jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai faktor yang mempengaruhinya dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. RS. X sebagai lokasi penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsialnya serta menentukan variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisa. hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien hemodialisa sebesar 59,8%; (2) kinerja karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien hemodialisa sebesar

12,3%; (3) kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien hemodialisa sebesar 62,1%. variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien hemodialisa di RS. X.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang fundamental dan menjadi prioritas utama dalam pembangunan suatu negara. Kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien dengan kondisi kronis seperti hemodialisis, memegang peranan krusial dalam menentukan kepuasan pasien dan keberhasilan terapi. Penelitian Donabedian (1988) menegaskan bahwa aspek teknis dan interpersonal dalam pelayanan kesehatan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Selain kualitas pelayanan, kinerja karyawan rumah sakit juga menjadi faktor penting. Karyawan yang kompeten, responsif, dan berempati dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien selama menjalani perawatan intensif dan berulang.

Studi di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. RS X, sebagai penyedia layanan hemodialisis, menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan kinerja karyawan seiring dengan meningkatnya jumlah pasien. Data internal RS X (2021-2023) menunjukkan tren penurunan tingkat kepuasan pasien hemodialisis pada berbagai aspek seperti pelayanan, fasilitas, kinerja perawat, waktu tunggu, dan informasi layanan. Seiring dengan itu, terjadi peningkatan jumlah keluhan pasien terkait aspek-aspek tersebut.

Penurunan kepuasan dan peningkatan keluhan ini

mengindikasikan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di unit hemodialisis RS X. Beberapa identifikasi masalah meliputi kualitas interaksi tenaga kesehatan yang kurang optimal, waktu pelayanan yang belum maksimal, fasilitas pendukung yang kurang memadai, komunikasi yang kurang efektif, dan transparansi biaya yang masih perlu ditingkatkan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi. Dalam konteks pelayanan hemodialisis, kualitas pelayanan menjadi sangat krusial mengingat prosedur ini merupakan terapi jangka panjang yang membutuhkan keteraturan dan konsistensi. Pasien hemodialisis umumnya harus menjalani terapi 2-3 kali seminggu, sehingga interaksi dengan tenaga kesehatan dan fasilitas rumah sakit menjadi sangat intensif.

Berdasarkan observasi awal di RS X, ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan hemodialisis, antara lain:

1. Waktu tunggu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan
2. Keterbatasan unit mesin hemodialisis dibandingkan jumlah pasien
3. Kurangnya tenaga medis khusus hemodialisis yang berpengalaman
4. Sistem administrasi yang belum terintegrasi dengan baik
5. Fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan

Kondisi ini mendasari penelitian untuk menganalisis

pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RS. X. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan kinerja karyawan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih baik.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mencakup cara melayani, kegiatan melayani kebutuhan orang lain untuk imbalan, dan kemudahan dalam jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011:43) menjelaskan "layan" sebagai aktivitas membantu, menyiapkan, dan mengurus keperluan seseorang. Kualitas pelayanan publik, menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2017:55), diukur melalui lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain motivasi kerja aparatur, kemampuan aparatur, pengawasan dan kontrol sosial, perilaku aparatur, komunikasi dan struktur birokrasi, serta restrukturisasi organisasi. Ratminto (dalam Mukarom & Wijaya, 2015:89) menambahkan asas-asas penting dalam pelayanan, seperti empati, prosedur yang ringkas, kejelasan tata cara, minimalisasi persyaratan, kejelasan kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal,

minimalisasi formulir, dan efektivitas penanganan keluhan. Prinsip "layanan sepenuh hati" yang mencerminkan gairah (passionate), progresivitas (progressive), proaktivitas (proactive), dan positivitas (positive) menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan berkualitas (Hardiyansyah, 2017:72).

Kinerja Karyawan

Kinerja, atau performance, merujuk pada hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar, target, atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi (Keban, 2009:67; Nur'Aini, 2017:43; Rivai & Sagala, 2013:548). Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja (Ambar Teguh Sulistiyani dalam Suryarama, 2013:112). Pasolong (2013:175) membedakan kinerja menjadi kinerja individu dan kinerja organisasi, di mana keduanya saling terkait erat dalam pencapaian tujuan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (dalam Suryarama, 2013:124) meliputi kemampuan (potensi IQ dan realita pendidikan), motivasi (sikap dalam menghadapi situasi kerja), dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan, dan hubungan dengan organisasi. Penilaian kinerja (performance appraisal) merupakan sistem formal untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat terkait pekerjaan, perilaku, dan hasil, dengan tujuan meningkatkan produktivitas pegawai dan kemajuan organisasi (Schuler & Jackson dalam Suryarama, 2013:156). Bernardin dan Russell (dalam Nur'Aini, 2017:43) menyebutkan lima dimensi utama kinerja: kualitas, kuantitas,

timeliness (ketepatan waktu), cost effectiveness (efektivitas biaya), dan kemandirian.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien, menurut Kotler dan Keller (dalam Priansa, 2017:196), adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien akan puas; jika melebihi harapan, pasien akan sangat puas. Lupiyoadi (2001:158) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan harapan terhadap pelayanan kesehatan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan ini menjadi sentral dalam manajemen layanan kesehatan (Dewi, 2016:78) dan dapat diukur melalui sistem keluhan dan saran, serta survei kepuasan (Kotler dan Keller dalam Priansa, 2017:209). Tjiptono (dalam Dewi, 2016:82) menyebutkan lima faktor penilaian kepuasan: kehandalan, responsivitas, keyakinan, empati, dan bukti fisik (tangibles). Lupiyoadi (2001:168) juga menyoroti lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen: kualitas produk, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya (kemudahan akses tanpa biaya tambahan atau waktu terbuang).

Berdasarkan tinjauan pustaka, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: H1: Diduga Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Hemodialisa di RS. X. H2: Diduga Kinerja Karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisa di RS. X. H3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisa di RS. X.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal. Lokasi penelitian adalah RS. X, dengan periode waktu penelitian dari Oktober 2024 hingga Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien hemodialisa di RS. X. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran angket (kuesioner) dengan skala Likert (1-5 poin). Data sekunder diperoleh dari RS. X. Metode analisis data yang digunakan meliputi:

1. Uji Kualitas Data: Uji Validitas (Pearson Product Moment) dan Uji Reliabilitas (Alpha Cronbach).
2. Uji Asumsi Klasik: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas (VIF), dan Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).
3. Analisis Regresi Linear Berganda: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.
4. Uji Hipotesis: Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan).
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Skor	Kategori
1	Kualitas Pelayanan	0,732	Reliabel

2	Kinerja Karyawan	0,910	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0,929	Reliabel

Sumber : Data Diolah menggunakan SPSS ver.25, 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan reliabel secara statistik. Rata-rata skor untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah merupakan jumlah

dari rata-rata skor setiap pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan tersebut yang diperoleh hasil sepebagi berikut:

Tabel 2. Deskripsi Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Item Pernyataan	Skor	Persepsi
1	Fasilitas kesehatan yang tersedia sudah bersih, rapi, dan nyaman	4,17	Baik
2	Peralatan medis yang digunakan sudah modern dan dalam kondisi baik	3,95	Baik
3	Tenaga medis berpakaian rapi dan profesional	3,90	Cukup Baik
4	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	3,75	Baik
5	Tenaga medis mampu memberikan diagnosis dan pengobatan yang akurat	3,62	Baik
6	Pasien mendapatkan layanan tepat waktu tanpa keterlambatan yang berarti	3,97	Cukup Baik
7	Tenaga medis dan staf segera merespons kebutuhan pasien	4,00	Baik
8	Informasi yang diberikan sudah jelas, cepat, dan mudah dipahami	3,55	Baik
9	Keluhan pasien ditangani dengan segera dan profesional	3,83	Baik
10	Tenaga medis memiliki keahlian dan pengetahuan yang mumpuni	3,52	Baik
11	Saya merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan	3,67	Baik
12	Staf medis bersikap sopan dan pasien	3,63	Baik
13	Tenaga medis memberikan perhatian penuh terhadap keluhan pasien	3,78	Baik
14	Dokter dan perawat berkomunikasi dengan ramah dan peduli terhadap kondisi pasien	3,57	Baik
15	Pelayanan diberikan dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pasien	3,87	Baik
Total		56,77	
Rata rata		3,78	Baik

Secara keseluruhan didapat rata rata skor untuk variabel Kualitas Pelayanan, yang memiliki persepsi baik. Rata-rata skor untuk variabel Kinerja Karyawan adalah merupakan

jumlah dari rata-rata skor setiap pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan tersebut yang diperoleh hasil sepebagi berikut:

Tabel 3. Deskripsi Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Karyawan (X2)

No	Item Pernyataan	Skor	Persepsi
1	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai standar perusahaan	4,08	Baik
2	Karyawan bekerja dengan teliti dan meminimalkan kesalahan	4,07	Baik
3	Karyawan menunjukkan keterampilan dan kompetensi dalam menjalankan tugasnya	4,02	Baik
4	Karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan	3,72	Baik
5	Karyawan dapat menangani beban kerja dalam jumlah yang optimal	3,77	Baik
6	Produktivitas karyawan meningkat seiring waktu	4,08	Baik
7	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan	4,08	Baik
8	Karyawan dapat mengatur waktu kerja dengan efektif dan efisien	4,17	Baik
9	Karyawan tidak mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugas utama	4,07	Baik
10	Karyawan bekerja dengan efisien tanpa membuang sumber daya secara berlebihan	3,78	Baik
11	Karyawan mencari cara untuk mengurangi pemborosan dalam proses kerja	3,72	Baik
12	Karyawan mampu bekerja dengan hasil maksimal menggunakan biaya seminimal mungkin	4,28	Sangat baik
13	Karyawan mampu menyelesaikan tugas tanpa harus selalu bergantung pada atasan atau rekan kerja	4,22	Sangat baik
14	Karyawan dapat mengambil keputusan tepat dalam pekerjaannya	4,08	Baik
15	Karyawan memiliki inisiatif untuk menyelesaikan tugas tanpa menunggu instruksi lebih lanjut	4,05	Baik
Total		60,18	
Rata rata		4,01	Baik

Secara keseluruhan didapat rata rata skor untuk variabel Kinerja Karyawan yang memiliki persepsi baik. Rata-rata skor untuk variabel Kepuasan Pasien adalah merupakan

jumlah dari rata-rata skor setiap pernyataan dan dibagi umlah pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien tersebut yang diperoleh hasil sepebagi berikut:

Tabel 4. Deskripsi Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Item Pernyataan	Skor	Persepsi
1	Obat dan alat medis yang digunakan berkualitas dan aman bagi pasien	3,97	Baik

2	Hasil diagnosis dan pengobatan akurat serta sesuai dengan kondisi pasien	4,05	Baik
3	Kondisi kesehatan membaik setelah mendapatkan perawatan	4,03	Baik
4	Mendapatkan pelayanan yang ramah dan profesional dari tenaga medis	3,98	Baik
5	Proses administrasi dan pendaftaran berjalan cepat dan mudah	4,10	Baik
6	Tenaga medis memberikan informasi dan edukasi kesehatan yang jelas	3,92	Baik
7	Merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan	3,90	Baik
8	Lingkungan fasilitas kesehatan mendukung ketenangan dan kenyamanan	3,95	Baik
9	Staf medis menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien	4,05	Baik
10	Biaya layanan kesehatan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	4,08	Baik
11	Harga yang dibayarkan sepadan dengan manfaat yang diterima	4,10	Baik
12	Tidak ada biaya tersembunyi yang memberatkan pasien	4,08	Baik
13	Tersedia berbagai pilihan biaya perawatan yang sesuai dengan kemampuan pasien	3,92	Baik
14	Rumah sakit menyediakan layanan asuransi atau program bantuan biaya kesehatan	4,03	Baik
15	Tidak merasa terbebani secara finansial setelah mendapatkan pelayanan kesehatan	3,97	Baik
	Total	60,13	
	Rata rata	4,01	Baik

Secara keseluruhan didapat rata rata skor untuk variabel

Kepuasan Pasien, yang memiliki persepsi Tinggi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RS. X. Kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 59,8%.

Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, maka Kepuasan Pasien juga akan semakin tinggi.

Temuan ini didukung oleh persepsi personel RS. X yang merasa telah melaksanakan berbagai unsur Kualitas Pelayanan dengan baik, seperti penyediaan fasilitas yang bersih dan nyaman, penggunaan peralatan medis modern, penampilan profesional tenaga medis, pelayanan sesuai prosedur, diagnosis dan pengobatan yang akurat, ketepatan waktu layanan, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, kejelasan informasi, penanganan keluhan yang cepat,

keahlian tenaga medis, serta sikap sopan, ramah, dan peduli terhadap pasien.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini juga menemukan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RS. X. Kontribusi pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 12,3%.

Artinya, peningkatan Kinerja Karyawan akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Pasien. Persepsi personel mengenai pelaksanaan unsur-unsur Kinerja Karyawan seperti penyelesaian pekerjaan sesuai standar, ketelitian, kompetensi, pencapaian target, kemampuan menangani beban kerja, peningkatan produktivitas, penyelesaian pekerjaan tepat waktu, efisiensi waktu dan sumber daya, kemampuan mengambil keputusan, serta inisiatif, mendukung temuan ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien

Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RS. X. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel bebas ini secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 62,1%. Sisa pengaruh sebesar 37,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini menegaskan bahwa upaya peningkatan Kualitas Pelayanan yang diimbangi dengan peningkatan Kinerja Karyawan secara bersama-sama akan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti meningkatkan kualitas mesin HD agar lebih baik lagi dengan cara membuat investasi kembali untuk perbaikan mesin ataupun pergantian dengan mesin baru., dan melatih perawatnya melalui pelatihan berkala agar semakin banyak perawat yang terampil sehingga bisa menusuk AV shunt dengan satu kali tusuk (Haryanto, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien hemodialisa di RS. X. Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien hemodialisa di RS. X. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien hemodialisa di RS. X.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan: Mengembangkan penelitian dengan variabel lain, memperluas cakupan sampel, atau menggunakan metode kualitatif untuk pemahaman yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed?. *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryanto, F. K., & Anindita, R. (2018). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Klinik Hemodialisis NU Cipta Husada. *Hospitalia*, 1(1), 29-42.
- Keban, Yeremias T. (2009). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2012). *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Wijaya, M. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muninjaya, A.A. Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nur'Aini. (2017). *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2010). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 812 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Pohan, Imbalo S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2015). *Organizational Behavior*. 16th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryarama. (2013). Manajemen Kinerja. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutrisno, & Maryono. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.