

ISSN 2597- 6052DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>**MPPKI****Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia**
*The Indonesian Journal of Health Promotion***Review Articles****Open Access****Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review***Quality of Service With Patient Satisfaction in Hospital : Literature Review***Achmad Yoga Setyo Utomo^{1*}, Bagoes Widjanarko², Zahroh Shaluhiyah³**^{1,2,3}Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*Korespondensi Penulis : yogasetyoutomo@gmail.com**Abstrak**

Latar belakang: Mutu pelayanan rumah sakit dapat dijadikan penilaian dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya.

Tujuan: Literatur *review* ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian literatur *review*, dengan melakukan analisis pada jurnal, tesis, dan skripsi yang berkaitan dengan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hasil: Dari 7 artikel, 2 skripsi dan 1 tesis yang dianalisis, terdapat beberapa indikator mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS, diantaranya keberadaan, ketanggapan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan; Kepuasan; Pasien Rawat Inap

Abstract

Introduction: The quality of hospital services can be used as an assessment of patient satisfaction. Patient satisfaction is one indicator that promotes the provision of health services to the community. Satisfaction with health services is achieved if what the patient gets exceeds his expectations.

Objective: This literature review aims to determine the relationship between the dimensions of health service quality and patient satisfaction at the hospital.

Method: This type of research is literature review research, by analyzing journals, theses, and theses related to service quality and patient satisfaction.

Result: Of the 7 articles, 2 scripts and 1 thesis analyzed, there are several indicators of service quality related to patient satisfaction at the hospital, including presence, responsiveness, comfort, and timeliness.

Conclusion: There is an influence between service quality and inpatient satisfaction at the hospital.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Inpatients

PENDAHULUAN

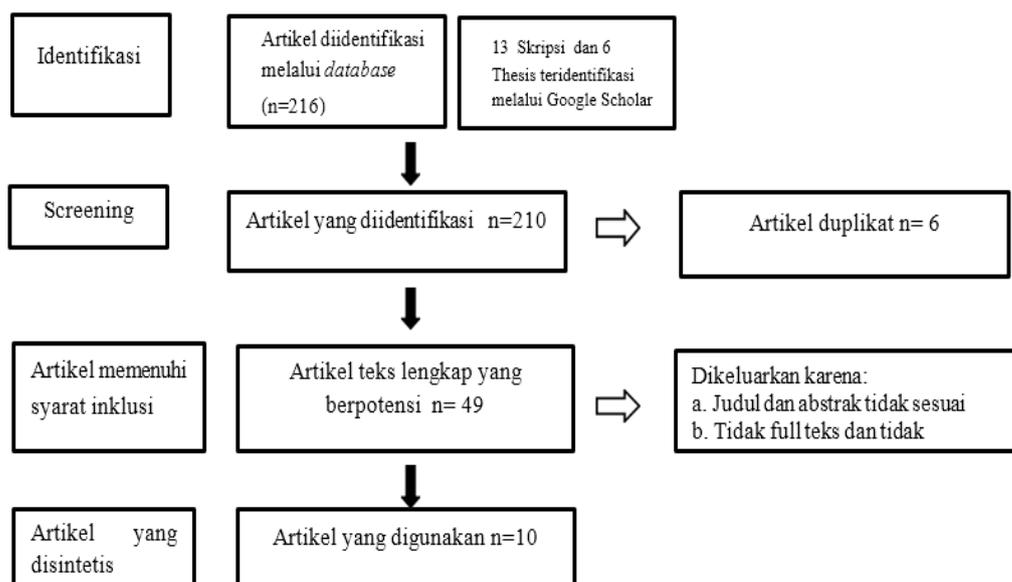
Pelayanan kesehatan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan guna menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit serta pemulihan kesehatan oleh masyarakat atau pemerintah (1). Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan baik pemerintah maupun swasta adalah kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit ialah salah satu sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (2), serta memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (3).

Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien, selain itu juga rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk pasien sehingga dapat membantu pemerintah dalam menjalankan program kesehatan, serta memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien (4). Kepuasan pasien kaitannya dengan mutu pelayanan kesehatan, oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, maka pasien akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya (5). Tingginya tuntutan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanannya rumah sakit wajib memiliki mutu yang baik dan memberikan kepuasan terhadap pasien (6). Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kepuasan pasien, dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada, hal tersebut dapat mempertahankan serta meningkatkan daya saing usaha di dalam bidang kesehatan (7). Mutu pelayanan ialah tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, dimana rumah sakit sebagai penyedia jasa dapat memuaskan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan tidak melanggar kode etik dan standar yang telah ditentukan (8).

Kepuasan pasien merupakan suatu respon pengguna jasa (pasien) yang muncul setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan hasil pelayanan yang didapat dari pengguna jasa (9). Selain dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan, kepuasan pasien juga dapat ditentukan sesuai dengan pengalaman dan pola pikir seseorang, hal tersebut cukup sulit untuk diubah (10). Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat. Tingkat kepuasan yang telah ditetapkan melalui Kepmenkes pada Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu sebesar minimal 80% (11).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah literature review. Dengan melakukan analisis pada artikel, tesis dan skripsi yang didapatkan dari google scholar. Dalam mencari literature reviewnya menggunakan kata kunci “mutu pelayanan”, dan “kepuasan”. Proses seleksi menggunakan panduan dari *Preferred Reporting Systematic Reviews and Meta-analysis* (PRISMA). Penelusuran awal didapatkan jumlah artikel dari tahun 2013-2023 adalah 216 artikel. Selanjutnya, artikel *discreening*. Sebanyak 49 artikel dimasukkan ke tahap selanjutnya. Artikel dikaji kualitasnya sehingga didapatkan sebanyak 7 artikel disintesis, 2 skripsi dan 1 tesis.



Gambar 1. Diagram PRISMA

HASIL

Hasil artikel direview terkait mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit yakni sebagai berikut.

Tabel 1. Kajian Literatur Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Penulis	Judul	Metode	Hasil
Indartie, Agnia Ekaputri	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Quote Tb Light Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	Jenis penelitian analitik melalui pendekatan cross sectional dengan metode kuantitatif.	Ada hubungan antara kualitas dimensi ketersediaan layanan TB (p value = 0,000), komunikasi dan informasi (p value = 0,000), interaksi pasien-petugas TB dan konseling (p value = 0,001), kaitan TB-HIV (p value = 0,000), infrastruktur (p value = 0,001), kompetensi profesional (p value = 0,003), keterjangkauan (p value = 0,001), stigma (p value = 0,001) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021. Ada hubungan antara seluruh dimensi Quote TB Light dengan kepuasan pasien.
Ihsanul Maarif, Haeruddin, Sumiati	Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien	Rancangan penelitian yang digunakan <i>Cross Sectional Study</i> , Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur (<i>Path Analysis</i>).	Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,000>0,05), Kualitas layanan tidak berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,853>0,05), Kepuasan pasien berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,013<0,05).
Jetslin Symbolon, Selviani Damayanti Sipayung	Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif	Beberapa indikator standar terkait dengan pelayanan kesehatan yang dipantau antara lain pemanfaatan tempat tidur (Bed Occupancy Rate/ BOR), rata-rata lama hari perawatan (Length of Stay/ LOS), rata-rata tempat tidur dipakai (Bed Turn Over/ BTO), dan persentase pasien keluar yang meninggal ≥ 48 jam perawatan (Net Death Rate/ NDR).
Winda E E Mongdong, Febi K Kolibu, Franckie R R Maramis	Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian observasi analitik dengan menggunakan pendekatan studi potong lintang (<i>cross sectional</i>)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien (p=0,012) nilai OR 3,474. Saran kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Kakaskasen sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di Puskesmas Kakaskasen.
Siti Kurnia Widi Hastuti, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Puteri Nurdhila, Deskha Hadiyatma	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta	Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Nilai p dari semua variabel dimensi mutu pelayanan lebih kecil dari nilai α (0,000<0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Urutan kekuatan hubungan yang terbesar ke yang paling terkecil adalah empathy (OR=0,342), tangibility (OR=0,280), reliability (OR=0,266) dan assurance (OR=0,230). Untuk variabel responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena memiliki pvalue 0,215.

Jihan Natassa, Silvia Sri Dwijayanti	Hubungan Mutu Dengan Pasien Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak	Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain <i>Cross Sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan Bukti Fisik (Tangible) p-value0,003, Kehandalan (Reliability) p-value0,044, Ketanggapan (Responsiveness) p-value0,001, jaminan (Assurance) p-value0,037, empati (Empathy) p-value0,002.
Andi Nadirah Mahmud	Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	Desain penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (<i>reliability</i> p= 0.000), jaminan (<i>assurance</i> p= 0.000), buktifisik (<i>tangibles</i> p= 0.010), dayatanggap (<i>responsiveness</i> p= 0.000), perhatian (<i>empathy</i> p= 0.001), kenyamanan (<i>amenities</i> p= 0.001), dan keamanan (<i>security</i> p= 0.000), dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa keamanan (<i>security</i>) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Medika Palopo. Diharapkan pelayanan kesehatan dapat dipertahankan dan dioptimalkan agar kepuasan pasien dapat meningkat.
Wulan Purnamasari	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar Tahun 2020	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional study</i> .	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar adalah kenyamanan (p=0,003) dan ketepatan waktu (p=0,009). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang yaitu kompetensi teknis (p= 0,177), akses terhadap pelayanan (p=0,073), dan hubungan antar manusia (p=1,000).
Sri Ariyanti, Rahmat, Surtikanti, Tri Wahyuni	Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD	Desain penelitian menggunakan desain kuantitatif, khususnya desain <i>cross-sectional</i> .	Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor kompetensi teknis, akses pelayanan, kenyamanan, hubungan manusia, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien dengan hasil (p-value = 0,000 < 0,05). Hasil akses layanan, hasil kemudahan, dan hasil ketepatan waktu menunjukkan hubungan antara faktor kompetensi teknis sebesar (p-value = 0,014 < 0,05). Mutu pelayanan berdasarkan kompetensi teknis, akses pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pasien di IGD.

Berdasarkan hasil dari jurnal yang telah dianalisis, dapat ditemukan empat dimensi yang bisa diukur oleh pasien dalam menilai pelayanan mutu rumah sakit, yaitu keberadaan, ketanggapan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.

PEMBAHASAN

Dimensi Keberadaan

Hasil dari review yang dilakukan diperoleh data bahwa dalam pelayanan rumah sakit, petugas merupakan orang yang sangat banyak mendapatkan sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya dokter dan perawat, bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan perawat mempunyai proporsi pelayanan yang terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain, maka pelayanan dokter dan perawat tentu saja merupakan pelayanan yang seharusnya mendapatkan perhatian lebih besar bagi manajemen rumah sakit (12). Pasien juga lebih menyukai dokter atau perawat yang berbicara baik dan ramah, mau mendengarkan, bersedia menjawab pertanyaan, menjelaskan kepada pasien dalam bahasa yang sederhana tentang kondisi kesehatannya, dan mengikutsertakan pasien dalam pengambilan keputusan tentang perawatan, serta kemudahan menjumpai dokter atau perawat, semua itu merupakan faktor yang meningkatkan hubungan dengan pasien sehingga dapat meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (13).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Indartie (2021) dengan judul hubungan kualitas pelayanan tuberkulosis dengan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *quote tb light* di puskesmas kecamatan kawalu kota tasikmalaya tahun 2021 yang memperoleh hasil bahwa dimensi ketersediaan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien (14). Pada penelitian Maarif dan sumiyati (2022) tentang Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien memperoleh hasil bahwa variabel ketersediaan obat memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien (15).

Dimensi Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien

Ketanggapan (*responsibility*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat saat pasien membutuhkan. Pada jasa pelayanan kemampuan untuk segera mengatasi permasalahan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif bagi kepuasan pelanggan.

Ketanggapan pada pelayanan rumah sakit yaitu keinginan para tenaga kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien seperti akses ke perawat lebih mudah, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluh kesah pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan rumah sakit (16). Hasil dari review yang dilakukan diperoleh data bahwa pada dimensi ketanggapan bahwa keluhan pasien yang paling dominan adalah mengeluhkan lambatnya perawat dalam menangani keluhan seperti ketika cairan infus yang habis dan keluarga pasien meminta untuk diganti yang baru, perawat sering sekali terlambat datang untuk menggantinya tanpa adanya informasi yang jelas sehingga membuat bingung keluarga pasien serta berdampak persepsi negatif pasien terhadap tenaga kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Mongdong *et al* dengan judul Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon yang memperoleh hasil dimensi ketanggapan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (17). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti *et al* tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta, menunjukkan hasil bahwa ada hubungan *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan kepuasan pasien (18). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Natassa dan Dwijayanti (2019) tentang Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak dengan hasil dimensi *reliability* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien (19).

Dimensi Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari review yang dilakukan diperoleh data bahwa aspek kenyamanan yang dirasakan oleh pasien saat berada di lingkungan rumah sakit selama masa perawatan berlangsung, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Petugas kesehatan diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pasien (20).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Purnamasari (2020) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020 dengan hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kenyamanan terhadap kepuasan pasien (21). Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Ariyanti *et al* (2022) yang meneliti tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD dengan hasil terdapat korelasi yang signifikan antara faktor kenyamanan terhadap kepuasan pasien (22). Pada penelitian ini berdasarkan tabel 4.22 dapat dilihat bahwa dimensi kenyamanan merupakan variabel dengan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan dimensi lainnya, hal tersebut menambahkan bahwa kenyamanan pasien sangat penting untuk diperhatikan karena kepuasan pasien sangat bergantung terhadap apakah pasien tersebut nyaman atau tidak selama menjalani perawatan di rumah sakit tersebut.

Dimensi Tepat Waktu Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari review yang dilakukan diperoleh data bahwa pendekatan ketepatan waktu (*timeliness*) ini mengacu pada kerangka waktu dimana peran organisasi dibutuhkan untuk merespon atau menangani keluhan pelanggan. Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (23). Menurut Hermawan (2018) dalam bukunya definisi ketepatan waktu (*timeliness*) adalah pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan (24). Ketepatan waktu bagi pemakai informasi sangat penting karena akan memicu perasaan nyaman kepada pelanggan dan perasaan mendapatkan pelayanan yang baik, oleh karena itu ketepatan waktu bagi pelanggan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ariyanti *et al* (2022) yang berjudul Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD dengan hasil yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang signifikan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap persepsi kepuasan pasien (22). Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Riandi & Yuliawati R (2018) bahwa dimensi ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda (25).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit yaitu dalam hal kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

SARAN

Penelitian ini merekomendasikan, kepada peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan selain 4 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dependen diharapkan juga dapat menambahkan variabel dependen lainnya seperti faktor biaya rumah sakit, fasilitas rumah sakit, lingkungan rumah sakit atau kondisi ekonomi keluarga bahkan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang Undang Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta; 2014.
2. Lestari S. FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMKITAL DR. KOMANG MAKES BELAWAN. *J Kesehat Glob*. 2019;2(3):158–64.
3. Kementerian Kesehatan RI. UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS. Vol. 1, Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. p. 41.
4. Suryawati C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK (Jurnal Manaj Pelayanan Kesehatan)*. 2004;7(4):189–240.
5. Matondang MR, Madjid TA, Chotimah I. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promot J Mhs Kesehat Masy*. 2019;2(4):276.
6. Nasution SL, Purwanti D, Girsang E. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. *KESKOM*. 2021;7(November):341–6.
7. Azwar. Pengantar Administrasi Kesehatan. ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 2009.
8. Anwary AZ. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *J Kebidanan Dan Keperawatan*. 2020;11(1):397–409.
9. Rombon LAnY, Podung BJ, Mamuja PP. PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PAPA KELAN Lingkan. *J Kesehat Masy UNIMA*. 2021;02(02):2–7.
10. Ginting EIB, Sudiro, Moriza T. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obgyn RSUD.DR.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *J Manaj Dan Adm Rumah SAKIT Indones*. 2021;5(1):6.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT. 2008.
12. Sobirin Y. Komunikasi Antara Perawat Dengan Keluarga Pasien Rawat Inap (studi Di Rumah Sakit Cahaya Ujung Tanjung). Universitas Islam Riau; 2019.
13. Nugraha Y, Wianti A. Konsep Dasar Keperawatan. Wati AR, editor. Cirebon: LovRinz Publishing; 2021.
14. Indartie AE. KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI QUOTE TB LIGHT DI PUSKESMAS KECAMATAN KAWALU KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2021. Universitas Siliwangi Tasikmalaya; 2021.
15. Maarif I, Haeruddin H, Sumiati S. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J Muslim Community Heal*. 2023;4(2):79–88.
16. Simbolon J, Sipayung SD. Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS J Ilm Kesehat Masy*. 2022;1(4):591–9.
17. Mongdong WEE, Kolibu FK, Maramis FRR. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *Kesmas*. 2021;10(6):72–81.
18. Hastuti SKW, Mudayana AA, Nurdhila AP, Hadiyatama D. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan

- pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Kes Mas J Fak Kesehat Masy. 2017;11(2):161–8.
19. Natassa J, Dwijayanti SS. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Heal Care J Kesehat. 2019;8(2):29–42.
 20. Machmud AN. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. J Voice Midwifery. 2020;10(2):940–54.
 21. Purnamasari W. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. Universitas Hasanuddin; 2020.
 22. Ariyanti S, Rahmat, Surtikanti, Wahyuni T. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD. Junal Keperawatan Aisyiyah. 2022;9(2):155–62.
 23. Handayani T, Hamdani M, Pantawis S. Analisis Pengaruh Timeliness, Apology, Redress, Facilitation, Credibility Dan Attentiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Batang). Sains J Manaj dan Bisnis. 2019;11(2):254.
 24. Hermawan H, Brahmanto E, Hamzah F. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Manajemen; 2018.
 25. Riandi R, Yuliawati R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018.