



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

**Antonius RinoVanchapo^{1*}, Denis Farida², Maria Sambriong³,
Alpian Jayadi⁴, Antonia Helena Hamu⁵**

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Sumber Waras*

^{2,4}Program Studi Ilmu Keperawatan, Institut Kesehatan dan Bisnis Surabaya

^{3,5}Program Studi Ilmu Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kupang

van_chapo@yahoo.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang selaras dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar profesi dan kode etik. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal terpenting dalam pelayanan rumah sakit. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian literatur review, artikel yang digunakan diperoleh dari PUBMED dan Google Scholar dengan artikel yang diterbitkan mulai tahun 2018-2022. Jumlah artikel jurnal sebanyak 8 artikel yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (kepastian, empati, daya tanggap, nyata dan kehandalan) dengan kepuasan rawat inap di rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja pelayanan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, maka ia tidak akan mencari atau menerimanya, meskipun layanan tersebut tersedia, praktis dapat diperoleh dan terjangkau.

Kata Kunci : kepuasan, kualitas, pelayanan kesehatangkau.

Abstract : *The quality of health services is health services that can satisfy every user of health services that is in sync with the level of satisfaction of the average population and the implementation is in accordance with professional standards and ethical codes. Service quality and patient satisfaction are the two most important things in hospital services. This literature review aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients. This type of research is literature review research, the articles used were obtained from PUBMED and Google Scholar with articles published starting from 2018-2022. The number of journal articles was 8 articles analyzed. The results showed that there was a relationship between the quality of health services (assurance, empathy, responsiveness, tangible and reliability) with inpatient satisfaction at the hospital. It can be concluded that satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the service performance that is obtained after the patient compares it with what he expects. If the patient is dissatisfied with the nursing services provided, he will not seek the service or accept it, even though the service is available, practically obtainable and reachable.*

Keyword : satisfaction, quality, health services

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : STIKes Sumber Waras

Email : van_chapo@yahoo.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia, yang secara universal dianggap sebagai indeks pembangunan manusia (Ferdaousi MJ, 2014). Mutu pelayanan kesehatan menjadi isu global yang menyebabkan industri pelayanan kesehatan mengalami transformasi yang cepat untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat. Bekerja untuk meningkatkan mutu dan tuntutan populasi pasiennya (B Prakash, 2010).

Mutu pelayanan kesehatan secara tradisional didasarkan pada standar praktik profesional, persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan telah menjadi indikator penting untuk mengukur mutu perawatan kesehatan (PD Cleary et al., 1991).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai "reaksi penerima layanan kesehatan terhadap aspek yang menonjol dari konteks, proses, dan hasil dari pengalaman layanan mereka" (Pascoe GC, 1983), untuk mengukur kepuasan pasien, perlu untuk mengevaluasi persepsi pasien dan untuk menentukan apakah pasien menganggap kebutuhan medis mereka terpenuhi (Kleeberg UR et al., 2008). Kepuasan pasien, yang merupakan persepsi dan sikap yang dapat dimiliki atau dilihat konsumen terhadap pengalaman total layanan kesehatan, merupakan aspek multidimensi, yang merupakan penanda kunci penting untuk kualitas pemberian layanan kesehatan (R. Al-Abri dan A. Al-Balushi, 2014). Tingkat kepuasan pasien menanggapi karakteristik spesifik layanan (lama tinggal dan layanan berbayar ekstra), kondisi keuangan pasien (status pekerjaan, asuransi kesehatan, dan tingkat pendapatan), dan faktor demografis (usia, jenis kelamin, ras, lokasi dan tingkat pendidikan). Kami mengevaluasi lebih lanjut hubungan faktor-faktor ini dengan berbagai aspek penting dari pengalaman layanan

Selanjutnya, menurut (Ahmad I dan S. ud Din, 2010:1) tingkat kepuasan pasien merupakan faktor yang diterima secara internasional, yang perlu dipelajari secara rutin untuk melengkapi metode penilaian mutu lainnya dan jaminan untuk kelancaran fungsi sistem perawatan kesehatan. Berbagai dimensi kepuasan pasien telah teridentifikasi, pelayanan kesehatan mulai dari proses masuk hingga keluar, waktu tunggu untuk menerima perawatan, serta dari pelayanan medis hingga komunikasi interpersonal (MA Abolfotouh et al., 2017), fasilitas umum dalam hal ketersediaan, kualitas, dan desain struktural juga merupakan dimensi yang teridentifikasi, yang

secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

Di negara-negara maju, hasil berorientasi pasien dan survei kepuasan pasien sangat penting untuk merancang dan mengevaluasi layanan kesehatan dan sistem pengiriman dengan mencerminkan kualitas layanan dari perspektif pasien dan mengidentifikasi pasien yang membutuhkan perhatian tambahan (Derek HM et al., 2007). Di negara-negara berkembang, mencatat pandangan pasien tentang pemberian layanan kesehatan menjadi semakin penting karena negara-negara ini beralih dari hubungan dokter-ke-pasien ke sikap penyedia-klien yang lebih modern (Ahmad I et al., 2011:1).

Selain itu, sosiodemografi dan status ekonomi pasien dan harapan pasien terhadap perawatan dan sikap terhadap sistem perawatan kesehatan merupakan salah satu dimensi yang diidentifikasi memiliki pengaruh langsung pada tingkat kepuasan (R. Al-Abri dan A. Al-Balushi, 2014; SS Andaleeb, 2017). Di Ethiopia, layanan perawatan kesehatan terbatas dan berkualitas buruk, yang merupakan cerminan langsung dari status sosial ekonomi negara tersebut, dalam mempertimbangkan hambatan utama untuk sistem kesehatan pemerintah Ethiopia telah berfokus pada peningkatan organisasi perawatan kesehatan dan kualitas pemberian layanan kesehatan kepada penduduk dalam beberapa tahun terakhir. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tersebut, mengukur tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang tidak terpisahkan dari komponen system kesehatan untuk proses peningkatan kualitas pelayanan (Direktorat MS, 2019).

Mengikuti tingkat persaingan yang meningkat dan penekanan pada konsumerisme, mengukur kepuasan pasien telah menjadi pengukuran penting untuk memantau kinerja perawatan kesehatan dari rencana kesehatan. Tingkat kepuasan pasien adalah kategori pelayanan yang berbeda. Ada tiga kategori layanan kesehatan yang menilai tingkat kepuasan pasien secara bersih, mayoritas pasien merasa puas dengan layanan dibawah interaksi pasien dan penyedia layanan kesehatan dan informasi terkait fasilitas.

Sementara itu, industri perawatan kesehatan sedang mengalami transformasi cepat untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan populasi pasien yang terus meningkat. Tingkat kepuasan pasien merupakan hasil kesehatan yang penting, yang dianggap sebagai ukuran penentu untuk kualitas pelayanan. Peneliti menunjukkan bahwa

pasien yang puas telah mematuhi perawatan medis yang ditentukan, penyedia layanan, dan terus menggunakan layanan medis yang mungkin menghasilkan proses penyembuhan penyakit yang lebih baik, pasien yang lebih sehat dan lebih Bahagia (DMV Rao et al., 2014).

METODE

Strategi pencarian

Strategi pencarian penelitian ini adalah sistematik review yang menelaah artikel yang dipublikasikan sejak September 2019 hingga Agustus 2020. Metode pencarian dilakukan dari database (PubMed) dengan kata kunci (Mesh).

Kriteria Inklusi

Artikel yang terpubliski menggunakan Bahasa inggris, arab, polandia. Free Full Text atau artikel yang dapat diunduh secara Gratis (Open Acces). Artikel dengan design observasional,

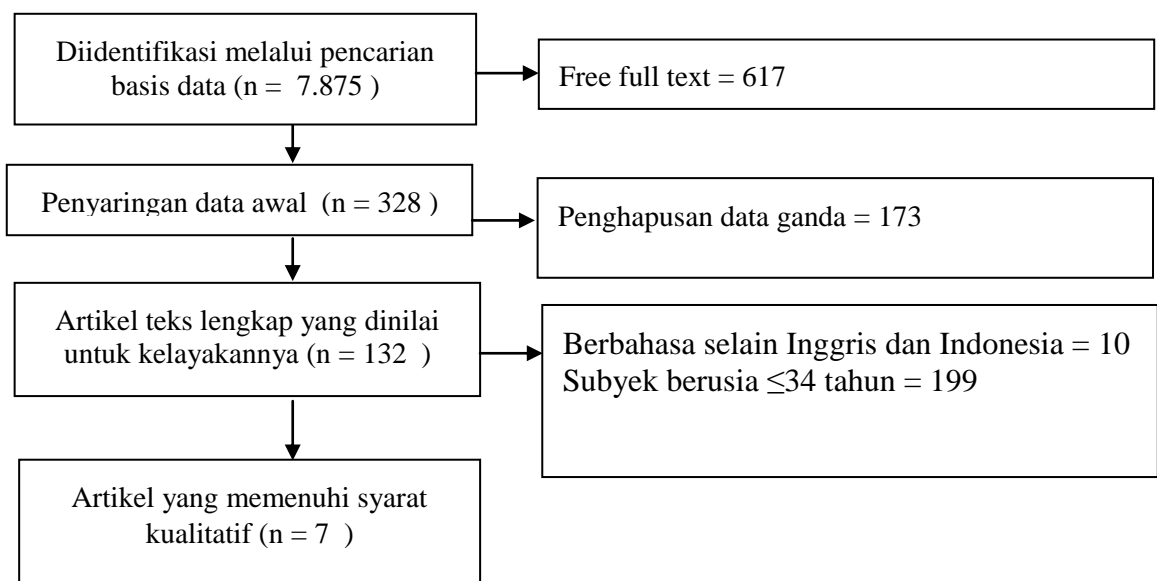
populasi yang digunakan adalah terdiri dari 398 pasien, paparan atau faktor resiko adalah Mutu Pelayanan, outcome atau luaran yang diukur adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Kriteria Eksklusi

Artikel yang terpublikasi dalam Bahasa mandarin, arab, spanyol, Spanish, Japan, polandia dan Prancis. artikel dengan desain random cross-sectional berbasis perangkat lunak uji statistic.

Strategi Penilaian Kualitas dan Sintesis Data

Semua studi yang teridentifikasi dinilai secara independent oleh seluruh penulis untuk relevansi berdasarkan judul dan abstrak. Kemudian, versi teks lengkap dari semua kemungkinan relevan, ketidaksepakatan diantara penulis diputuskan melalui forum diskusi. Data yang telah tersaring disajikan dalam tabel alur sesuai dengan item PRISMA (Preferred Items Of Systematic Review And Meta-Analysis).



Gambar 1. Alur diagram PRISMA untuk seleksi artikel dalam tinjauan sitematis

Berdasarkan hasil penelusuran Pubmed ditemukan 7.875 artikel, yang free full text hanya 617, selanjutnya dipenyaringan data awal hasil yang ditemukan hanya 328, diartikel tek yang lengkap hanya 132 yang berbahasa selain inggris dan Indonesia 10 artikel dan artikel ayng memenuhi syarat kualitatif hanya 7 artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Tabel 1. Penilaian Kualitas Studi**

Kriteria	Artikel 1	Artikel 2	Artikel 3	Artikel 4	Artikel 5	Artikel 6	Artikel 7	Artikel 8
	(Nebsu Asamrew et al., 2020)	(Maruf Hasan Rumi et al., 2021)	(Thuy Nguyen et al., 2020)	(Francine A. van den Driessen Mareeuw et al., 2019)	(Apostolos Geovanis et al., 2018)	(Alib Birwin et al., 2020)	(Hartawan and Zaini, 2022)	(Jihan Natassa and Silvia Sri Dwijayanti, 2019)
1. Apakah studi kohor menjawab masalah klinis dengan jelas?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
2. Apakah subjek dipilih dengan cara yang benar?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
3. Apakah paparan diukur dengan benar?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
4. apakah hasil outcome diukur dengan akurat?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
5. Apakah peneliti mengidentifikasi faktor perancu yang penting?	YA	YA	TIDAK	YA	YA	YA	YA	YA
6. Apakah subjek penelitian menyelesaikan waktu penelitian dengan penuh?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
7. Apakah hasil utama penelitian ini, melaporkan efek atau analisis yang lengkap?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
8. Apakah hasil-hasil dapat dipercaya?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA
9. Apakah hasil dapat diterapkan pada populasi setempat?	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA	YA

Tabel 2. Ringkasan Hasil Studi

Studi	Subyek	Lokasi	Hasil
(Nebisu Asamrew et al., 2020)	Terdiri dari 398 pasien	Ethiopia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit. Interaksi pasien dan penyedia layanan kesehatan dan domain yang berhubungan dengan kemudahan fasilitas umum. Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh dokter rumah sakit, ketersediaan pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi dan pelayanan manajemen.
(Maruf Hasan Rumi et al., 2021)	Terdiri 400 pasien	Bangladesh	Terdapat hasil yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien yaitu penyediaan layanan yang cepat (0,08), sikap dokter (0,09), perilaku perawat (0,08), serta administrasi rumah sakit yang ramah.
(Thuy Nguyen et al., 2020)	Sebanyak 1143 pasien	Vietnam	Berdasarkan penelitian Kisaran tingkat kepuasan pasien keseluruhan yang diamati menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Karena, harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi (exceedance of complete expectancy), pasien cenderung puas dengan fasilitas rumah sakit dan biaya perawatan.
(Francine A. van den Driessen Mareeuw et al., 2019)	Terdiri dari 68 pasien	Belanda	Dalam penelitian ini ditemukan kualitas perawatan untuk kepuasan pasien didukung oleh keramahan dokter terhadap pasien. Misalnya, dokter menatap mata pasien, mendengarkan ceritanya, tidak terfokus hanya pada diagnosis. Tetapi beranya tentang masalah yang sedang dihadapi.
(Apostolos Giovanis et al., 2018)	Terdiri dari 420 pasien	Spanyol	Berdasarkan faktanya bahwa pasien cenderung menilai pengalaman mereka secara keseluruhan daripada mengevaluasi setiap sub-proses secara terpisah. Secara khusus, hasilnya menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diberikan oleh staf medis sebagian besar berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu mutu pelayanan yang diberikan oleh staf kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
(Birwin et al., 2020)	Terdiri dari 200 pasien	Indonesia	Berdasarkan hasil penelitian dengan Uji Cross Sectional, didapatkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh empat faktor, yaitu pembayaran rumah sakit melalui asuransi, responsivitas petugas kesehatan, tangible rumah sakit dan tenaga kesehatan, serta empati dari staf dan pekerja rumah sakit yang baik.

(Hartawan and Zaini, 2022)	Terdiri dari 97 pasien	Mataram Indonesia	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimana dijelaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan, maka akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari & Dewanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang disediakan maka akan meningkat juga kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.
(Jihan Natassa and Silvia Sri Dwijayanti, 2019)	Terdiri dari 96 pasien	Lampung Indonesia	Berdasarkan penelitian kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang ditimbulkan akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, kemudian setelah pasien membandingkan dengan pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkannya. Bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kehandalan, jaminan, empati dan respon terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dianalisis, ditemukan lima dimensi yang bisa diukur oleh pasien dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Kehandalan merupakan dimensi mutu yang mempertimbangkan keahlian kerja sehingga pelayanan diberikan untuk pasien maksimal. Selain itu, pelayanan dengan respon dan daya tanggap yang baik tentu akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Bentuk kepastian layanan ditentukan oleh jaminan tenaga kerja sehingga memberikan rasa percaya terhadap pasien. Empati adalah perhatian dan kepedulian juga salah satu dimensi yang penting agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, bentuk fisik penunjang layanan seperti fasilitas yang tersedia juga menjadi pendukung penilaian pasien terhadap mutu pelayanan (Habibi et al., 2019).

Suatu pelayanan yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan akan dikatakan bermutu. Maka dari itu, mutu pelayanan harus dapat dicapai dan diukur. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk dapat mempertahankan kesehatan, menyembuhkan orang sakit, serta memulihkan kesehatan pasca sakit, baik itu secara perorangan, keluarga, maupun kelompok masyarakat (Prapitasari & Jalilah, 2021). Mutu rumah sakit menjadi tolak ukur pelayanan yang dapat menghasilkan output berupa kepuasan bagi setiap pemakai jasa pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jihan Natassa dan Silvia Sri Dwijayanti (2019) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta

keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (TORUAN, 2017).

Menurut Wykof, mutu atau kualitas jasa adalah taraf keunggulan yang selalu didesain dengan baik dan pengendalian taraf keunggulan juga dilakukan dengan tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan adanya dua hal yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan, apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan telah sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya, maka jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu serta para pengguna jasa pelayanan akan merasa puas (Iman, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Haeruddin (2021) didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali atau melakukan kunjungan ulang ke RSUD Haji Makassar dilihat dari mutu pelayanan dimensi jaminan (assurance) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan (assurance) perusahaan maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah (Haeruddin, Alwi Khidri, 2021).

Selaras dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Roy Rocky Suprpto Baan (2020) mendapatkan tanggapan responden mengenai dimensi assurance, dengan pernyataan bahwa bidan memperkenalkan diri pada setiap pasien baru atau pada pergantian dinas, sebagian besar pasien merasa tidak puas dan ada yang puas dengan bidan memperkenalkan diri pada setiap pasien yang baru atau pada pergantian dinas yang diberikan oleh RS. Bahagia Makassar, yang artinya tentang faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dari itu dimensi kualitas pelayanan assurance yang berpengaruh dominan terhadap peningkatan kepuasan pasien dikarenakan memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS Bahagia Makassar (Baan, 2020).

Adapun penelitian lain yaitu penelitian oleh Eka Masi Lumban Toruan

(2017) mengungkapkan hasil yang berbeda yaitu variabel kepedulian (emphaty) memiliki pengaruh paling besar dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari kepedulian yang dilakukan petugas, seperti perawat dan dokter bersikap ramah serta mengenal pasien kemudian pasien merasa puas terhadap kepedulian karena perawat memberikan perhatian secara khusus kepada pasien. Kemudahan bagi pasien untuk berinteraksi dan bertemu dengan petugas kesehatan seperti dokter atau perawat.

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mowen dan Minor (2002), berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Adelia, 2016). Dalam mewujudkan kepuasan pasien salah satu aspek yang harus diperhatikan yaitu mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang 2016).

SIMPULAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator capaian dalam mengukur tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan dengan mutu yang baik akan menghasilkan output berupa kepuasan bagi setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan kode etik profesi. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan rawat inap adalah sebagai salah satu untuk menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit agar terciptanya kepuasan pasien. Kualitas layanan adalah bentuk pasien untuk berlangganan secara ulang datang lagi untuk pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk

mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan supaya muncul kepuasan dan pasien akan menciptakan citra positif terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Putri Zahra H. N. (2016). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di RSUP dr Kariadi Semarang. *Jurnal Empati*, 5(April), 312–316.
- Ahmad I, Nawaz A, Khan S, Khan H, Rashid MA, Khan MH. Prediktor kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kedokteran Gomal*. 2011; 9(2). [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(00\)00164-7](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(00)00164-7) PMID: 11206657 *Direktorat MS, EHospital, dan MInisiatif*, “Manual pemantauan dan peningkatan kinerja rumah sakit,” 2019.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 4552. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.
- B. Prakash, "Kepuasan pasien dan teori keputusan normatif," *Jurnal Bedah Kulit dan Estetika*, vol. 3, tidak. 3, hal. 151, 2010.
- Derek HM, Lober W, Webster E, Harrington RD, Derek PK, Davis TE, dkk. Pengumpulan rutin hasil yang dilaporkan pasien dalam pengaturan klinik HIV: 100 pasien pertama. *Penelitian HIV saat ini*. 2007;5(1):109118. <https://doi.org/10.2174/157016207779316369> PMID: 17266562.
- Ferdous MJ. *Kepuasan pasien dengan perawatan klinik komunitas: survei berbasis fasilitas dan rumah tangga di sub-distrik di Bangladesh*. *Mediskop*. 2014; 1:23-8. doi:10.3329/mediscope.v1i1.21633
- Giovanis, A. et.al, (2018). Assesing sercve quality and customer behavioral responses in hospital outpatient

- services: A formative measurement approach', *International Journal of Quality and Services Sciences*, 10(2),98-116 .Hhttps://doi.org/1031000/jkft.v4i2.2411.
- Habibi, A., Hakim, F. & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT. Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11-21. doi: DOI: http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411.
- Hartawan, I. M. P. S. & Zaini.(2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. *NUSADAYA JPURNAL OF MULTIDICIPINARY STUDIES*, 1(2),22-26. hhttps://ejurnal.aasrsmataram.ac.id/index.php/njasm/artcle/view/12.
- Haeruddin, Alwi Khidri, S. U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 4 No. 3(3), 282–288.
- Herlambang, Susatyo (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ahmad dan S. ud Din, “Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan,” *Jurnal Ilmu Kedokteran Gomal* , vol. 8, tidak. 1, hlm. 95–97, 2010.
- Iman, A. T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Institute of Medicine Committee, “Quality of health care in America, crossing the quality jurang a new health system for the 21st century,” 2001.
- Kleeberg UR, Feyer P, Gu`nther W, Behrens M. Kepuasan pasien dalam perawatan kanker rawat jalan: pro survei prospektif menggunakan kuesioner *The PASQOC®*. *Perawatan Pendukung pada Kanker*. 2008; 16(8):947–954. https://doi.org/10.1007/s00520-007-0362-4 PMID: 18204867
- MA Abolfotouh, MH Al-assiri, RT Alshahrani, ZM Almutairi, RA Hijazi, dan AS Alaskar, "Prediktor kepuasan pasien di pusat perawatan darurat di Arab Saudi tengah: studi prospektif," *Jurnal Kedokteran Darurat* , vol. 34, tidak. 1, hlm. 27–33, 2017. [14] C.
- Pascoe GC. *Kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan primer: tinjauan pustaka dan analisis. Evaluasi dan perencanaan program*. 1983; 6(3-4):185–210. https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2 PMID: 10299618
- R. Al-Abri dan A. Al-Balushi, “Survei kepuasan pasien sebagai alat menuju peningkatan kualitas,” *Jurnal Medis Oman* , vol. 29, tidak. 1, hlm. 3–7, 2014.
- SS Andaleeb, "Persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien: studi rumah sakit di negara berkembang," *Ilmu Sosial & Kedokteran* , vol. 52, tidak. 9, hlm. 1359–1370, 2017.
- SS. *Rumah sakit umum dan swasta di Bangladesh: kualitas layanan dan prediktor pilihan rumah sakit. Rencana Kebijakan Kesehatan*. 2000; 15:95-102. doi:10.1093/heapol/15.1.95 6.
- Joarder T, Chaudhury.
- TORUAN, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. 1(2), 6–38.