

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TBC RO TERHADAP PELAYANAN DI RSUD PASAMAN BARAT KABUPATEN PASAMAN BARAT 2024

**Rani Marta Hayu<sup>1\*</sup>, Bambang Setiaji<sup>2</sup>**

Program Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Jakarta,  
Indonesia<sup>1,2</sup>

*\*Corresponding Author : ranihayu104@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan di Provinsi Sumatera Barat, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasaman Barat memainkan peran penting dalam diagnosis, pengobatan dan pemantauan pasien dengan berbagai penyakit, salah satunya penyakit Tuberkulosis Resisten Obat (TBC RO). TBC RO merupakan salah satu tantangan besar dalam dunia kesehatan karena sifatnya yang lebih sulit diobati dibandingkan penyakit yang lain. Oleh karena itu rumah sakit ini berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan terbaik kepada pasien, termasuk mereka yang menderita TBC RO, dan memastikan bahwa pasien puas dengan layanan mereka. Kepuasan pasien tidak hanya menggambarkan pengalaman mereka selama perawatan, tetapi juga mempengaruhi kepatuhan pasien terhadap perawatan dan hasil kesehatan jangka panjang mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kepuasan Pasien TBC RO Terhadap Pelayanan di RSUD Pasaman Barat Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, pertanyaan yang digunakan dalam wawancara (indepth interview) termasuk catatan, rekaman audio atau video, dan foto dari perangkat Android. Semua ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dan menilai metode pengumpulan data. Panduan wawancara ini mencakup semua pertanyaan yang ditanyai kepada informan. Berdasarkan hasil penelitian semua menunjukkan bahwa pasien TBC RO mengalami kepuasan pada pelayanan di RSUD Pasaman Barat, meskipun masih ada yang perlu ditingkatkan seperti waktu pelayanan pada laboratorium yang perlu dievaluasi agar pelayanan diberikan semakin optimal.

**Kata kunci** : kepuasan, pasien, pelayanan, TBC

### **ABSTRACT**

*As one of the referral health facilities in West Sumatra Province, the West Pasaman Regional General Hospital (RSUD) plays an important role in the diagnosis, treatment and monitoring of patients with various diseases, one of which is Drug Resistant Tuberculosis (RO TB). RO TB is one of the major challenges in the world of health because it is more difficult to treat than other diseases. Therefore the hospital is committed to providing the best healthcare services to patients, including those suffering from TB RO, and ensuring that patients are satisfied with their services. Patient satisfaction not only describes their experience during treatment, but also influences patient adherence to care and their long-term health outcomes. The purpose of this study is to analyze the Satisfaction of RO TB Patients with Services at West Pasaman Hospital, West Pasaman Regency in 2024. This study uses a qualitative approach with a case study design, questions used in interviews (indepth interviews) including notes, audio or video recordings, and photos from Android devices. All of these are used to collect information and assess data collection methods. This interview guide covers all the questions asked to the informant. Based on the results of all studies, it was shown that RO TB patients experienced satisfaction with services at West Pasaman Hospital, although there were still things that needed to be improved, such as service time in the laboratory that needed to be evaluated so that services were provided more optimally.*

**Keywords** : patient, satisfaction, service, tuberculosis

### **PENDAHULUAN**

Tuberkulosis (TBC) merupakan salah satu masalah kesehatan yang berkembang ditengah masyarakat indonesia dan pada tahun 2021 Indonesia menempati peringkat kedua negara yang

memiliki jumlah kasus TBC terbesar setelah negara India dengan perkiraan kasus terdapat sebanyak 824.000 kasus (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Tuberkulosis atau TBC merupakan salah satu penyakit yang menular dapat disebabkan oleh kuman dan apabila tidak diobati dengan baik akan menyebabkan komplikasi yang sangat fatal dan berpotensi dapat menularkan kepada orang lain (*World Health Organization*, 2021). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu yang memiliki peran begitu penting dalam pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat yaitu rumah sakit. Dengan adanya keberadaan rumah sakit dianggap sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang telah diatur dalam Undang- Undang No. 44 tahun 2009. Rumah sakit mempunyai beberapa fungsi serta peran dalam sistem kesehatan seperti pelayanan medis, pemberian layanan kesehatan yang termasuk didalamnya diagnosis, pengobatan, dan perawatan pasien, adanya pelayanan keperawatan berkaitan pemberian layanan profesional dan berkesinambungan, serta adanya pelayanan kesehatan masyarakat berkaitan program kesehatan masyarakat dalam meningkatkan kesadaran dan pencegahan penyakit (Gupta, A., & Rokade, 2016).

Pengaduan atau keluhan pasien meningkat semula dari hanya 14 kasus pada tahun 2021 menjadi 42 kasus. Tentu saja, keluhan ini akan memburukkan pemerintah jika tidak ditangani. Selain itu, itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan di Pasaman Barat, RSUD Pasaman Barat memainkan peran penting dalam diagnosis dan pengobatan TBC RO. Rumah sakit ini berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan terbaik kepada pasien, termasuk mereka yang menderita TBC RO, dan memastikan bahwa pasien puas dengan layanan mereka. Kepuasan pasien tidak hanya menggambarkan pengalaman mereka selama perawatan, tetapi juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan dan hasil kesehatan jangka panjang mereka.

Hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh RSUD Pasaman Barat pada tahun 2023 menunjukkan bahwa Standar Nasional memberikan nilai 75,99 persen, atau Kategori Baik. Nilai Standar Nasional adalah 70 persen (permenPANRB, 2017). Menurut laporan RSUD Pasaman Barat, beberapa dari kunjungan pasien dan keluarga terhadap rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh (Kurniawati et al., 2021) dimana tujuan penelitian dilaksanakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien TBC RO terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo, Surabaya dengan metode penelitian kuantitatif yang melibatkan 120 pasien TBC RO dan hasil penelitiannya menunjukkan faktor-faktor tersebut seperti kompetensi dan sikap tenaga medis, ketersediaan obat, kenyamanan fasilitas, serta waktu tunggu pelayanan ditemukan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pasien, kompetensi dan sikap tenaga medis adalah faktor yang paling dominan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh (Priyanto et al., 2022) dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien TBC RO terhadap pelayanan di RSUD Dr. Moewardi, Surakarta dengan metode penelitian deskriptif analitik yang dimana survei dibagikan menggunakan kuesioner kepada 100 pasien TBC RO dan di analisis menggunakan metode structural equation modeling dan hasil penelitiannya menjelaskan bahwa faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasaan pasien adalah kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, ketersediaan obat, dan kebersihan fasilitas. Kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan ternyata memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang telah dilaksanakan oleh (Budiarti et al., 2023) yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien TBC RO terhadap pelayanan di RSUD Dr. Sutomo, Surabaya dan mengidentifikasi determinan utama kepuasan tersebut. Dengan metode penelitian deskriptif menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 140 pasien TBC RO dan data tersebut dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa kompetensi tenaga medis, kualitas interaksi, ketersediaan fasilitas dan

ketersediaan obat ditemukan sebagai faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kompetensi tenaga medis merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Pasien TBC RO Terhadap Pelayanan di RSUD Pasaman Barat Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2024.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus karena memungkinkan analisis menyeluruh terhadap fenomena tertentu di dunia nyata. Informan penelitian diambil dengan teknik *Purposive Sampling*, yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan informan sebanyak 23 orang terdiri dari informan kunci yaitu 1 orang Kepala Ruangan Paru dan 2 orang perawat yang berdinjas di ruangan Paru RSUD yang melayani pasien TBC RO. Dan informan pendukung yaitu petugas TBC Puskesmas yang mempunyai pasien TBC RO yang mendampingi pasien selama pengobatan sebanyak 10 orang dan 10 orang pasien TBC RO yang sudah melakukan pengobatan di RSUD minimal 6 bulan terakhir dengan menggunakan instrument penelitian berupa pendoman wawancara, perekam suara, alat tulis dan catatan. Data sekunder didapatkan dari pencatatan dan pelaporan pelayanan di Poli TBC RO RSUD Pasaman Barat. Teknik analisis data dengan menggunakan 3 langkah penting yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion/ verifying) yang disebut dengan langkah analisis data (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 1994). Penelitian dilaksanakan di RSUD Pasaman Barat Kabupaten Pasaman Barat pada bulan Agustus – September 2024.

## **HASIL**

Berdasarkan aspek Kebijakan, Layanan TBC RO di RSUD Pasaman Barat telah menerapkan kebijakan yang konsisten, termasuk pemisahan ruang poli dan ruang perawatan khusus, serta penjadwalan yang terstruktur. Semua petugas, termasuk yang belum menerima pelatihan khusus, tetap berperan dalam pengambilan keputusan perawatan dan mendapat arahan dari rekan yang sudah berpengalaman. Pembiayaan pengobatan pasien TBC RO ditanggung oleh BPJS, dan terdapat dana tambahan dari pusat serta provinsi untuk kebutuhan lainnya, sehingga pasien tidak terbebani biaya. Meski demikian, beberapa petugas menyatakan bahwa dana yang ada masih perlu ditingkatkan untuk mencukupi kebutuhan perawatan. Jika terdapat kendala dana, hal ini didiskusikan dengan dinas kesehatan daerah guna mencari solusi bersama. Sebagian besar petugas memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun dan jumlah tenaga kesehatan sudah mencukupi. Kehadiran dokter spesialis paru sangat mendukung layanan, dan para petugas dinilai kompeten serta terampil dalam menangani perawatan TBC RO.

Fasilitas di RSUD Pasaman Barat memadai, terjaga kebersihannya, dan dalam kondisi baik berkat pemantauan rutin. Ruang poli TBC RO memiliki gedung terpisah dengan akses mudah dan lahan parkir yang luas. Fasilitas seperti ruang tunggu dan laboratorium dinilai nyaman dan mendukung pelayanan yang efektif. Pelayanan berjalan cepat dan efisien, di mana petugas memfasilitasi proses dari pendaftaran hingga konsultasi dengan dokter spesialis. Pasien merasa terbantu dengan waktu tunggu yang singkat dan pelayanan yang responsif. Pencatatan medis terkait perawatan TBC RO dilakukan secara lengkap, akurat, dan terjaga kerahasiaannya.

Informasi mengenai kondisi pasien dan hasil pengobatan disampaikan langsung oleh dokter atau petugas yang berwenang.

Evaluasi pelayanan dilakukan secara rutin saat kunjungan pasien, dengan mempertimbangkan setiap keluhan untuk meningkatkan kualitas layanan. Proses pemeriksaan laboratorium masih dapat ditingkatkan agar lebih efisien bagi pasien. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang dinilai sudah sesuai dengan standar yang diharapkan. Pendampingan dari petugas Puskesmas berjalan lancar tanpa kendala, dengan apresiasi terhadap kedisiplinan dan perhatian yang diberikan oleh petugas rumah sakit.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dijelaskan bahwa pasien penderita TBC RO memberikan tanggapan positif terkait pelayanan kesehatan TBC RO di RSUD. Ketersediaan tenaga, sarana prasarana serta kebijakan pelayanan sudah mendukung terhadap proses perawatan, meskipun ada pada beberapa aspek yang masih perlu untuk ditingkatkan, seperti waktu pelayanan laboratorium. Kepuasan pasien menjadi indikator bahwa pelayanan sudah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka.

Pelayanan yang diterima berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan secara umum sudah cukup memadai serta memuaskan. Dari segi kebijakan, para petugas mengatakan bahwa meskipun tidak semua mendapatkan pelatihan secara langsung terkait perawatan pasien TBC RO, namun mereka tetap menerima informasi dari petugas yang sudah terlatih atau mendapatkan pelatihan. Sama hal dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ilmayanti et al., 2022) yang menemukan bahwa salah satu faktor kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien rumah sakit ada pada sikap petugas kesehatan dalam pelayanan yang memiliki pengaruh besar seperti tutur kata, serta segala kemudahan yang telah diberikan. Adanya pemisahan antara ruang poli dan ruang perawatan khusus TBC RO dan pelaksanaan jadwal pelayanan yang teratur menunjukkan bahwa adanya kebijakan yang jelas dalam menangani pasien TBC RO. Petugas juga merasa terlibat dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan perawatan, sampai mereka juga memiliki rasa tanggung jawab yang besar pada kualitas pelayanan. Sedangkan para pasien memilih pelaksanaan pengobatan di RSUD dikarenakan adanya fasilitas yang dimiliki lebih lengkap dibandingkan Puskesmas dan juga adanya fleksibilitas dalam jadwal pengobatan, apabila pasien berhalangan hadir pada waktu yang telah ditentukan. Sesuai pada penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim, 2021) yang menunjukkan bahwa perlunya keterlibatan tenaga kesehatan pada saat pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini juga menyoroti bahwa adanya pemisahan fasilitas untuk penanganan penyakit menular yang merupakan strategi efektif dalam meminimalkan resiko penularan pada fasilitas kesehatan.

Kebanyakan pasien TBC RO sudah terdaftar menjadi peserta BPJS, sehingga mereka tidak perlu dibebani pada biaya pengobatan. apabila terdapat obat yang tidak ditanggung oleh BPJS, maka dana dari pemerintah pusat dapat digunakan agar bisa menutupi kekurangannya. Beberapa dari petugas mengatakan bahwa meskipun sudah ada dana tambahan, namun terkadang masih terjadi kekurangan untuk memenuhi semua kebutuhan perawatan pasien. Apabila terjadi permasalahan terkait dana, para petugas akan berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk mencari solusinya. Para pasien merasa puas dengan pengaturan biaya disebabkan mereka sudah diinformasikan bahwa seluruh pengobatan TBC RO akan ditanggung oleh BPJS dan dana tambahan dari pemerintah. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Jesus et al., 2024) yang menemukan bahwa mereka mendukung dengan adanya mekanisme pendanaan yang baik dalam pelayanan kesehatan hal tersebut jelas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mereka menegaskan bahwa dengan adanya ketersediaan dana yang cukup dan juga transparansi dalam penggunaannya menjadi faktor penting dalam

memastikan akses pengobatan gratis bagi seluruh pasien dengan penyakit menular. Sebagian besar dari petugas kesehatan yang telah bekerja di RSUD lebih dari dua tahun, dan mereka merasakan bahwa dengan jumlah tenaga kesehatan yang ada sudah mencukupi dalam pemberian layanan kesehatan yang optimal. Dengan kehadiran dokter spesialis paru menjadi hal yang sangat mendukung dalam pemeriksaan serta perawatan pasien. Para pasien merasa para tenaga medis sangat berkompeten dan terampil, dan mampu untuk memberitahukan prosedur perawatan dengan jelas dan mudah dipahami. Selain itu para pasien juga merasa nyaman saat menyampaikan keluhan kepada para petugas, karena mereka merasa mendapatkan perhatian yang cukup terhadap kondisi kesehatan mereka. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Janes et al., 2021) menemukan bahwa pengalaman bekerja dan kompetensi tenaga medis sangat mempengaruhi pada hasil pelayanan kesehatan. Semakin lama seseorang tenaga kesehatan bekerja di bidang tertentu maka semakin baik juga hasil perawatan yang diberikan.

Para petugas menilai dengan fasilitas dan peralatan medis yang ada sudah cukup lengkap dalam mendukung pelayanan pasien TBC RO. Fasilitas tersebut terus dipantau serta diperbaiki demi memastikan kelayakannya, dan para petugas kebersihan selalu siap dalam menjaga kebersihan agar menghindari penularan infeksi di rumah sakit. Para pasien merasa pada fasilitas yang ada di RSUD seperti ruang poli TBC RO dan ruang tunggu sangat mudah untuk diakses, bersih serta nyaman. Namun mereka masih merasa bahwa terkadang obat yang dibutuhkan habis sehingga harus menunggu untuk segera diadakan kembali oleh rumah sakit. Sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Baumgarten et al., 2019) yang menunjukkan bahwa dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat perlu dalam kelayakan kesehatan, terutama pada penyakit menular. Fasilitas yang baik akan memberikan perawatan yang cepat dan penelitian ini juga menegaskan perlunya monitoring dengan berkelanjutan terhadap peralatan dan fasilitas kesehatan agar menjamin efektivitas pelayanan.

Para petugas RSUD telah menjalankan tugasnya dengan baik, dimulai dari pemeriksaan tanda vital, EKG, pengambilan sampel darah sampai pengambilan obat di apotek. Para pasien merasakan pelayanan yang cepat dan efisien, terutama disebabkan mereka didampingi oleh petugas sejak proses pendaftaran sampai pemeriksaan oleh dokter spesialis paru. Para pasien sangat menghargai kesempatan agar bisa bertanya langsung kepada dokter selama pemeriksaan dimana mereka mendapatkan penjelasan yang memadai terkait kondisi kesehatan mereka. Penelitian pendukung seperti yang dilakukan oleh (Ferreira et al., 2023) tentang pelaksanaan pelayanan yang menunjukkan bahwa efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan dan interaksi langsung antara pasien dan dokter spesialis dapat memungkinkan pasien dapat bertanya dengan bebas dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang baik.

Semua data pasien TBC RO dicatat dengan baik dan akurat oleh petugas kesehatan. Pencatatan tersebut dilakukan secara tertib dan hanya dapat dilihat maupun diakses oleh para petugas yang berwenang. Pasien yang merasa bahwa informasi mengenai kondisi mereka akan disampaikan dengan jelas oleh dokter spesialis setelah pengobatan dilakukan. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2023) yang menemukan bahwa kelengkapan informasi dari rekam medis atau pencatatan perkembangan pasien memiliki hubungan yang cukup signifikan dengan ketepatan kode diagnosis di rumah sakit yang berkaitan dengan keakuratan kode diagnosis, dan rekam medis membantu menjaga kerahasiaan informasi dari pasien yang merupakan hal yang penting pada etika pelayanan kesehatan.

Para petugas menjelaskan bahwa evaluasi dan monitoring terhadap pasien dilakukan setiap pasien melakukan kunjungan. Keluhan dan masukan pasien selalu didengarkan dan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan untuk kedepannya. Namun pasien menyebutkan bahwa waktu tunggu ketika pemeriksaan laboratorium darah terkadang membutuhkan waktu yang terlalu lama, dan menjadikan area tersebut perlu diperbaiki. Disini

dapat dilakukan kembali evaluasi manajemen laboratorium terhadap alur kerja dan proses pemeriksaan sampel seperti disediakan satu alat pemeriksaan khusus untuk pasien TBC RO, sehingga jika sampel Pasien TBC RO datang bisa langsung diperiksa tanpa ada halangan lagi. Begitu hal dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taylor et al., 2020) yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem monitoring kualitas pelayanan yang berkelanjutan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan kesehatan yang membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang masih butuh untuk diperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan para pasien merasakan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima di RSUD Pasaman Barat. Mereka beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang diharapkan dan tidak adanya temuan yang mengatakan adanya kendala yang berarti selama perawatan. Para pasien berharap supaya kedisiplinan dari para petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal tetap terjaga hingga masa mendatang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti, 2023) adanya pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang menjelaskan bahwa selain pelayanan petugas kesehatan faktor-faktor lainnya juga ikut berperan seperti fasilitas rumah sakit, waktu tunggu atau interaksi antara pasien dengan layanan non medis merupakan yang ikut berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa aspek penting dalam pelayanan TBC RO di RSUD Pasaman Barat yang termasuk ke dalamnya input seperti kebijakan, dana, tenaga dan sarana prasarana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tersebut memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk analisis proses pelaksanaan, pencatatan serta monitoring memberikan gambaran tentang efektivitas operasional dalam pelayanan kesehatan. Output dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien menjadi indikator kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Program Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Dosen pembimbing, Instansi terkait, serta teman seperjuangan yang telah memberikan banyak bantuan serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, S. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Panca Bhakti Lampung*, 11(1), 49. <https://doi.org/10.47218/jkpbl.v11i1.222>
- Avedis Donabedian, M.D., M.P.H. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring, The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan, 1980.
- Baumgarten, A., Hilgert, J. B., Pinto, I. C., Zacharias, F. C. M., & Bulgarelli, A. F. (2019). *Facility infrastructure of primary health services regarding tuberculosis control: a countrywide cross-sectional study*. Primary Health Care Research & Development, 20, 1–8. <https://doi.org/10.1017/S1463423618000646>

- Budiarti, L. M., Kusumawati, A., & Sari, R. N. (2023). *Evaluating Patient Satisfaction with MDR-TB Services at RSUD Dr. Sutomo, Surabaya*. *Journal of Health and Medical Research*, 15(2), 99–113.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Gupta, A., & Rokade, V. (2016). *Hospital Management: An Evaluation*. *Journal of Health Management*, 18(2), 289–305.
- Hidayat, A. D., Jayanti, K. D., Oktaviasari, D. I., Widyaningrum, Y. D. A., & Novitasari, I. A. (2023). Hubungan Kelengkapan Informasi Rekam Medis dengan Keakuratan Kode Diagnosis di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 46–51. <https://doi.org/10.62951/jurmiki.v3i1.520>
- Ibrahim, M. (2021). *The Role of Policy in Hospital Health Services*. *Journal of Health Policy and Management*, 15(4), 312–326. <https://doi.org/10.1007/s11479-021-00265>
- Ilmayanti, N. A., Arni Rizqiani Rusydi, & Ella Andayanie. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Poli Interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(6), 1079–1088. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i6.527>
- Janes, G., Mills, T., Budworth, L., Johnson, J., & Lawton, R. (2021). *The Association Between Health Care Staff Engagement and Patient Safety Outcomes: A Systematic Review and Meta-Analysis*. *Journal of Patient Safety*, 17(3), 207–216. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000807>
- Jesus, G. S., Pescarini, J. M., Silva, A. F., Torrens, A., Wellington M Carvalho , MSc, dan E. P. J., Ichihara, M. Y., Barreto, M. L., Rebouças, P., Macinko, J., Sanchez, M., & Rasella, D. (2024). *The effect of primary health care on tuberculosis in a nationwide cohort of 7.3 million Brazilian people: a quasi-experimental study*. *Global Health Research and Policy*, 31(1), 12–19. <https://doi.org/10.1186/s41256-018-0063-3>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawati, D., Susanti, A. I., & Harsono, L. (2021). *Determinants of Patient Satisfaction with MDR-TB Services at RSUD Dr. Soetomo, Surabaya*. *Journal of Health Policy and Management*, 6(1), 45–58.
- Kusumawati, A., Utami, W., & Fajri, M. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Kabupaten X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 45–54.
- Priyanto, H., Widayastuti, D., & Utami, R. (2022). *Factors Influencing Patient Satisfaction with MDR-TB Services at RSUD Dr. Moewardi, Surakarta*. *Journal of Health Services Management*, 13(3), 215–229.
- Taylor, A., Martin, L., & Hall., C. (2020). *The Role of Continuous Quality Monitoring in Improving Healthcare Services*. *Journal of Healthcare Quality*, 42(4).
- World Health Organization. (2021). *Global Tuberculosis Report 2021*. WHO.