The Relationship Between Service Quality And Inpatient Satisfaction

Kardina Putri Sridamayanti[1], Muhammad Purnomo[1], Sri Karyati [1]

[1] Department of Nursing, Universitas Muhammadiyah Kudus, Indonesia
jevanindya25.dy@gmail.com

Abstract

Inpatient is one of the hospital services and a place with high interaction between officers and patients. This allows misunderstandings to occur that result in dissatisfaction with services if not handled properly. Service quality is several features and characteristics of services that depend on the ability to meet consumer needs. Patient satisfaction is the consumer's evaluation of their consumption experience, both for the goods or services provided. This study aims to determine the relationship between service quality and inpatient satisfaction. Methods: This study used a descriptive design correlation with a cross-sectional approach. Sampling was carried out by purposive sampling technique with a total sample of 85 respondents, using the ServQual questionnaire and the 2017 Patient Satisfaction Questionnaire (KKP-2017) Format 10. The data was analyzed using the Chi-Square test to find out the relationship between variables. Results: there was a significant relationship between service quality and inpatient satisfaction with a p value of 0.000. Conclusion: the quality of service is closely related to patient satisfaction, so periodic evaluations need to be carried out to maintain the quality of the hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Abstrak

Rawat inap merupakan salah satu layanan rumah sakit dan tempat dengan interaksi yang tinggi antara petugas dengan pasien yang memungkinkan terjadinya kesalahpahaman yang mengakibatkan ketidakpuasan terhadap layanan jika tidak tertangani dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan sejumlah fitur dan karakteristik layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan kepuasan pasien adalah evaluasi konsumen atas pengalaman konsumsi mereka, baik terhadap barang atau jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 85 respoonden, menggunakan kuisioner *ServQual* dan Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017) Format 10. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan antar variable. Hasil: terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan p *value* 0,000. Kesimpulan: kualitas pelayanan berhubungan erat denga kepuasan pasien sehingga evaluasi berkala perlu dilakukan untuk menjaga kualitas dari rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

1. Pendahuluan

Terdapat fenomena yang luar biasa pada bidang layanan kesehatan yang juga menjadi perhatian besar pemerintah yakni banyaknya masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri sehingga dana yang keluar Indonesia sangat besar yakni mencapai 13,5 triliun rupiah. Hal ini dapat diakibatkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan

Published by:
KONSORSIUM
LPPM PTMA
KOORDINATOR WILAYAH JATENG & DIY

kesehatan Indonesia sehingga memunculkan ketidakpercayaan, dimana dengan peningkatan sosial ekonomi serta pendidikan masyarakat tentunya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan, namun ekspektasinya tidak sesuai dengan kenyataan layanan yang didapatkan di rumah sakit [1]

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [2]. Salah satu layanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam pemberian pelayanan yakni pelayanan rawat inap, yang merupakan layanan kepada pasien yang memerlukan pemantauan, terapi, tempat tidur, dan perawatan lanjutan [3].

Pada layanan rawat inap ini, pasien dan rumah sakit melalui petugas kesehatan seperti perawat dan dokter memiliki intensitas interaksi yang tinggi [4]. Interaksi yang tinggi tersebut memungkinkan terjadinya gesekan antara pasien dan petugas kesehatan dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, sehingga sangat penting bagi rumah sakit untuk menjaga kualitas layanan rawat inap, karena dengan menjaga kualitas layanan rawat inap maka diharapkan tingkat kepuasan dapat dijaga bahkan ditingkatkan.

Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit TK. III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta pada tahun 2018 oleh Luan, dkk.,[5] didapatkan hasil tingkat kinerja perawat dalam kategori cukup dengan persentase sebesar 40,8% dan tingkat kepuasan pasien dengan kategori cukup dengan persentase sebesar 39,4%. Hasil tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2016 dimana indikator kepuasan pelanggan harus lebih dari 95% [3]. Pada penelitian tersebut juga menjelaskan kenapa kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah 50% dimana, menurut peneliti hal tersebut dimungkinkan karena pasien mengungkapkan bahwa perawat jarang ke ruangan pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien, misalnya saat mengukur tekanan darah perawat kurang senyum, saat mengganti infus dan alat, perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan, bahkan rasa empati dansayang jarang sekali ditunjukkan oleh para perawat terhadap pasiennya. Selain itu, masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama. Perawat lebih tidak peduli dengan pasien di malam hari, pasien juga mengatakan perawat jarang mengunjungi pasien di malam hari. Tentunya hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga perlu ada perhatian khusus agar rumah sakit tetap dapat menjaga eksistensinya serta dapat berkembang. Mempertimbangkan pentingnya peran kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien memotivasi penulis untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas layanan tehadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini dilakukan di RS TK III 04.03.06 dr. Soetarto Yogyakarta di ruang rawat inap Husada, Perwira dan Ksatria. Sampel dalam penelitian ini

Published by:
KONSORSIUM
LPPM PTMA
KOORDINATOR WILAYAH JATENG & DIY

berdasarkan rumus slovin sebanyak 85 responden, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria inklusi yakni pasien yang telah menjalani rawat inap minmal 3x24 jam atau yang sudah dinyatakan boleh pulang, pasien dalam keadaan sadar, dapat berkomunikasi dengan baik, pasien usia lebih dari 18 tahun, pasien yang dirawat diruangan Husada, Perwira dan Ksatria, serta bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria ekslusinya yaitu pasien dengan gangguan penglihatan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional., menggunakan kuisioner *ServQual* dan Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017) Format 10. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan antar variable.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tabel 1 karakteristisk responden didapatkan bahwa lebih banyak responden berada pada rentang usia 31-45 Tahun sebanyak 36 responden (42,35%), lebih banyak responden berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 49 responden (57,65%), berdasarkan tingkat pendidikan lebih banyak responden berpendidikan SMA sebanyak 67 responden (78,82%), berdasrkan pekerjaan didapatkan lebih banyak responden bekerja sebagai wiraswasta yakni sebesar 47 responden (43,53%), dan berdasarkan jenis tanggungan sebagian besar responden menggunakan jaminan BPJS sebesar 72 responden (84,71%)

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakterristik responden	*Frekuensi (f)*	Presentase (%)
Usia		
17-30 Tahun	22	25,88%
31-45 Tahun	36	42,35%
46-55 Tahun	19	22,35%
56-75 Tahun	8	9,41%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	57,65%
Perempuan	36	42,35%
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	2	2,35%
SMA	67	78,82%
Perguruan Tinggi	16	18,82
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	10	11,76%
Petani/Buruh	11	12,94%
Wiraswasta	37	43,53%
PNS/POLRI/TNI	27	31,76
Jaminan/Tanggungan		
Umum	10	11,76%
BPJS	72	84,71
Asuransi	3	3,53

Berdasarkan tabel 2 didapatkan total responden berjumlah 85 responden dengan responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan merasa puas dengan pelayanan sebanyak 43 responden (87,80%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan merasa cukup puas sebanyak 13 responden (36,1%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup baik dan merasa puas sebanyak 6 responden (12,20%) dan responden yang menyatakan kualitas cukup baik dan cukup puas sejumlah 23 responden (63,90%) dengan nilai p *value* sebesar 0,000

Tabel 2 Hasil Penelitian

Published by:
KONSORSIUM
LPPM PTMA
KOORDINATOR WILAYAH JATENG & DIY

		Kepuasan Pasien		Jumlah	P *value*
		Puas	Cukup Puas		
Kualitas Pelayanan	Baik	43 50,59%	13 15,3%	56 65,89%	0,000
	Cukup	6 7,06%	23 27,05%	29 34,11%	
Jumlah		49	36	85	
Persentase		57,65%	42,35%	100%	

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan rawat inap yang dirasakan dalam kategori baik yakni sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 65,89% dan responden yang menilai kualitas pelayanan rawat inap dalam kategori cukup sebanyak 29 responden dengan persentase 34,11%. Kualitas layanan adalah sejumlah fitur dan karakteristik layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen [6]. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan maupun diharapkan serta pengendalian mengenai tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi keinginan setiap pasien [7].

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baan [8] yang menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu bentuk fisik (Tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsive), empati (Empathy), jaminan (assurance), berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Bahagia Makasar. Kualitas layanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithmal (1988) dalam Arifin, dkk., [9], Putra dan Setiawan [6] terdiri dari lima dimensi yaitu bentuk fisik (Tangible) yang terbagi menjadi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil, selanjutnya kehandalan (Reliability) yakni kemampuan untuk melakukan kinerja layanan yang dijanjikan, daya tanggap (Responsive) yakni kesediaan untuk memberikan pelayanan, empati (Empathy) yaitu kepedulian, perhatian individu dan rumah sakit kepada pasien, serta yang terakhir adalah jaminan (assurance) yakni pengetahuan dan kejujuran pegawai yang akan menumbuhkan kepercayaan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien rawat inap paling banyak pada kategori puas yakni sebanyak 49 responden dengan persentase 57,6% dan pada kategori cukup puas sebanyak 36 responden dengan persentase 42,4%. Kepuasan pasien menurut Anderson and Fornell (2000) dalam Marjun, dkk.,[10] yaitu evaluasi konsumen atas pengalaman konsumsi mereka, baik terhadap barang atau jasa yang kemudian membentuk "satisfaction judgment" berupa tidak puas, puas atau sangat puas. Kepuasan pasien adalah Tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian lain yang sejalan yakni penelitian yang dilakukan oleh Taufiq, dkk.,[11] yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makasar. Kepuasan pasien adalah tingkatan rasa dari pasien yang muncul sebagai akibat dari pelayanan yang didapatkan, hal ini didapatkan dengan membandingkan antara pelayanan yang didapatkan dengan harapan dari pasien, jika terjadi kesesuaian maka pasien akan merasa puas, sebaliknya jika terjadi ketidaksesuaian maka pasien akan merasa tidak puas (Ayu et al, 2018 dalam [12], dkk.,.

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik serta merasa puas sebanyak 43 responden (50,59%), hasil uji bivariat menggunakan uji Chi Square didapatkan nilai p value sebesar 0,000 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap. Salah satu layanan penting dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan kesehatan yang paripurna di

Published by:
KONSORSIUM
LPPM PTMA
KOORDINATOR WILAYAH JATENG & DIY

rumah sakit adalah layanan rawat inap. Layanan rawat inap yang bermutu dan berkualitas mampu membentuk ikatan emosional yang kuat pada persepsi pasien sehingga dapat mempertahankan dan menumbuhkan kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit [13].

Terdapat perbedaan antara dimensi bukti fisik (tangible) pada kualitas pelayanan dengan dimensi lingkungan fisik pada kepuasan pasien, dimana dimensi bukti fisik menunjukkan persentase yang besar sedangkan dimensi lingkungan fisik menunjukkan persenatse yang rendah namun masih dalam kategori baik. Hal ini mungkin karena perbedaan pada elemen dasar yang dinilai pada masing-masing kategori. Pada dimensi bukti fisik pasien menilai penampilan dari petugas, kebersihan dari peralatan pelayanan [12], sedangkan pada dimensi lingkungan fisik lebih menekankan pada aspek lingkungan dan suasana sekitar pasien meliputi ketertiban fasilitas dan kelengkapan peralatan, suasana yang nyaman serta adanya kejelasan mengenai tanda-tanda dan penunjuk arah yang sesuai [14].

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dilihat dimensi yang perlu untuk mendapat perhatian yakni pada variable kualitas pelayanan dimensi jaminan (assurance) dengan persentase 13,19% , dimensi ini berkaitan dengan sikap petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien pada petugas kesehatan selain hal tersebut dimensi ini juga dapat dicerminkan dari kemampuan petugas kesehatan dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan perawatan [4], kemampuan dalam berkomunikasi sangat diperlukan dalam dimensi ini, dengan komunikasi yang efektif serta keramahan petugas rumah sakit yang baik akan meningggalkan kesan yang baik juga pada persepsi pasien, sehingga tercipta rasa puas di persepsi pikiran pasien [15]. Sedangkan pada variable kepuasan pasien, dimensi yang perlu mendapatkan perhatian adalah lingkungan fisik, yakni bagaimana rumah sakit menciptakan lingkungan perawatan yang baik, memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai, kejelasan petunjuk arah serta ketertiban [14], menciptakan lingkungan yang baik dapat meliputi penggunaan tirai yang tidak mencolok, pencahayaan yang baik dan cukup, lantai yang bersih dan tidak licin serta alat penunjang pelayanan yang tertata dan bersih, yang nantinya akan berdampak pada psikologis pasien serta dapat membantu kesembuhan pasien [15].

Terdapat perbedaan antara dimensi bukti fisik (tangible) pada kualitas pelayanan dengan dimensi lingkungan fisik pada kepuasan pasien, dimana dimensi bukti fisik menunjukkan persentase yang besar sedangkan dimensi lingkungan fisik menunjukkan persenatse yang rendah namun masih dalam kategori baik. Hal ini mungkin karena perbedaan pada elemen dasar yang dinilai pada masing-masing kategori. Pada dimensi bukti fisik pasien menilai penampilan dari petugas, kebersihan dari peralatan pelayanan , sedangkan pada dimensi lingkungan fisik lebih menekankan pada aspek lingkungan dan suasana sekitar pasien meliputi ketertiban fasilitas dan kelengkapan peralatan, suasana yang nyaman serta adanya kejelasan mengenai tanda-tanda dan penunjuk arah yang sesuai [14].

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dilihat dimensi yang perlu untuk mendapat perhatian yakni pada variable kualitas pelayanan dimensi jaminan (assurance) dengan persentase 13,19% , dimensi ini berkaitan dengan sikap petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien pada petugas kesehatan selain hal tersebut dimensi ini juga dapat dicerminkan dari kemampuan petugas kesehatan dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan perawatan [4], kemapuan dalam berkomunikasi sangat diperlukan dalam dimensi ini, dengan komunikasi yang efektif

Published by:
KONSORSIUM
LPPM PTMA
KOORDINATOR WILAYAH JATENG & DIY

serta keramahan petugas rumah sakit yang baik akan meningggalkan kesan yang baik juga pada persepsi pasien, sehingga tercipta rasa puas di persepsi pikiran pasien [15]. Sedangkan pada variable kepuasan pasien, dimensi yang perlu mendapatkan perhatian adalah lingkungan fisik, yakni bagaimana rumah sakit menciptakan lingkungan perawatan yang baik, memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai, kejelasan petunjuk arah serta ketertiban [14], menciptakan lingkungan yang baik dapat meliputi penggunaan tirai yang tidak mencolok, pencahayaan yang baik dan cukup, lantai yang bersih dan tidak licin serta alat penunjang pelayanan yang tertata dan bersih, yang nantinya akan berdampak pada psikologis pasien serta dapat membantu kesembuhan pasien [15].

Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh Irawan, dkk.,[16] menyimpulkan bahwa kepuasan pasien rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas dan mutu pelayanan yang baik. Terdapat dua komponen yang menghubungkan kualitas layanan rawat inap dan tingkat kepuasan pasien yakni bertemunya harapan pasien (expected service) dengan kenyataan yang dirasakan pasien saat rawat inap (perceived service). Jika dua hal tersebut bertemu maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun jika tidak ada pertemuan diantara keduanya maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang rendah [10].

Evaluasi terhadap kepuasan pasien selaku pengguna layana rawat inap penting untuk dilakukan [15]. Evaluasi tersebut berguna bagi rumah sakit untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan rawat inap dan dapat menjadi masukan serta bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam menetapkan perencanaan dan kebijakan selanjutnya [16], sehingga rumah sakit dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan rawat inap, seiring dengan meningkatnya kualitas layanan akan dapat meminimalkan adanya komplain dengan demikian kepuasan pasien dapat dicapai [17].

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan dengan kepuasan pasien, yang menggambarkan tentang pentingnya menjaga kualitas pelayanan rawat inap sehingga dapat memenuhi ekspektasi dari pasien. Penelitian ini dapat dikembangkan untuk lebih lanjut dilakukan pada skala yang lebih besar.

Referensi

[1] R. Malinda and M. Sari, “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa,” *J. EDUKES (Jurnal Penelit. Edukasi Kesehatan)*, vol. 3, no. 2, pp. 56–69, 2020, doi: 10.52136/edukes.v3i2.27.

[2] R. Pemerintah, “Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023,” *Undang. Republik Indones. Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehat.*, no. 187315, 2023.

[3] S. Abdu and F. Patarru’, “Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual,” *J. Keperawatan Florence Nightingale*, vol. 6, no. 2, pp. 52–58, 2023, doi: 10.52774/jkfn.v6i2.117.

[4] I. Rogate Br Tobing, J. Br Ginting, and J. Bastira Ginting, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan,” *J. Keperawatan Prior.*, vol. 6, no. 2, pp. 64–73, 2023.

[5] M. G. Luan, A. S. Prayogi, A. Murwani, and A. Badi’ah, “Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta,” *J. Ilm. Keperawatan Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 9–28, 2018, doi: http://dx.doi.org/10.31000/jiki.v1i2.79.

[6] H. A. Putra and Y. A. Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 7, no. 2, pp. 183–204, 2022, doi: 10.54367/jmb.v22i1.1740.
[7] A. J. Manurung, P. Anggela, and T. Wahyudi, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Integr. Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 6, no. 2, pp. 8–15, 2022, [Online]. Available: https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913
[8] R. R. S. Baan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar," *Ekombis Sains J. Ekon. Keuang. dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 45–52, 2020, doi: 10.24967/ekombis.v5i1.591.
[9] S. Arifin, A. Effendi, R. Syahidin, and V. Paramarta, "Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung," *J. Inspirasi Ilmu Manaj.*, vol. 1, no. 2, p. 83, 2023, doi: 10.32897/jiim.2023.1.2.2240.
[10] Marjun, I. M. Said, K. Ningsih, and A. Tahali, "Pengaruh Dimensi - Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura," *J. Ekon. Trend*, vol. 07, no. 01, pp. 12–26, 2019.
[11] M. Taufiq, Samsualam, and S. B. Andi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkassar Parepare," *J. Muslim Community Heal. 2022*, vol. 3, no. 1, pp. 83–92, 2022, doi: https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671.
[12] C. Natawirarindry, D. Nakka Gasong, and A. Dwifebrikiranti Feirenz, "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan," *J. Keperawatan Muhammadiyah*, vol. 7, no. 1, pp. 240–250, 2022, doi: https://doi.org/10.30651/jkm.v7i1.11162.
[13] M. H. Siahainenia and A. Razak, "The Analysis Quality of Inpatient Room Service to Patient Satisfaction (Case Study of Saparua General Hospital)," *Medico-Legal Updat.*, vol. 20, no. 4, 2020, doi: 10.37506/mlu.v20i4.1980.
[14] V. Imaninda and S. Azwar, "Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia," *Gadjah Mada J. Psychol.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–21, 2016, doi: 10.22146/gamajop.31864.
[15] Y. Sugiyatmi, E. Marti, and S. O. Hastuti, "FAKTOR-FAKTORYANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA," *J. Keperawatan I CARE*, vol. 2, no. 2, pp. 140–155, 2021, [Online]. Available: http://repository.stikespantirapih.ac.id/586/1/Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta.pdf
[16] B. Irawan, R. A. Kurnia, and E. Daniel, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020, doi: https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522.
[17] S. Anjayati, "Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual," *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License