

TELAAH PUSTAKA

MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT MILITER DI INDONESIA DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(*QUALITY OF MILITARY HOSPITAL SERVICES IN INDONESIA AND IT'S
IMPACT ON PATIENT SATISFACTION*)

**Nur Pudyastuti Pratiwi, Fahira Miftahul Khairina, Virna Lestari,
Fransisca Vani Steffiani**

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran
Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

Email korespondensi: drpratiwi87@gmail.com

ABSTRAK

Pada pelayanan medis di Rumah Sakit Militer, kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting. Kepuasan tersebut diperoleh ketika pasien mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien diperoleh melalui mutu pelayanan yang baik dan melibatkan aspek-aspek dalam penilaian mutu pelayanan. Maksud dari tinjauan literatur ini adalah untuk memahami dampak aspek-aspek dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Artikel yang dilakukan review diperoleh melalui penelusuran portal *Google Scholar*. Hasil penelusuran diperoleh 42 artikel yang kemudian dieksklusi 35 artikel karena tidak memenuhi kriteria sehingga diperoleh 7 artikel yang memenuhi kriteria review. Penelitian pada artikel-artikel ulasan tersebut dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode cross-sectional, di mana data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner dengan melibatkan lebih dari 50 sampel penelitian. Studi ini mengadopsi lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yakni Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati, dan Responsif (*Responsiveness*) yang disingkat sebagai RATER. Berdasarkan review yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa di rumah sakit militer kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien, dengan kontribusi paling besar berasal dari aspek bukti fisik atau *tangible*, sementara kontribusi paling kecil berasal dari aspek perhatian atau empati.

Kata Kunci : empati, kepuasan pasien, mutu pelayanan, *tangible*

ABSTRACT

In medical services at the Military Hospital, satisfaction of patient holds utmost significance, and it is realized when patients receive what they expect. Achieving patient satisfaction entails delivering excellent service quality, which encompasses evaluating various aspects of service quality. The aim of this literature review is to investigate how different aspects of service quality influence patient satisfaction. The reviewed articles were obtained through Google Scholar portal. The search results obtained 42 articles which were then excluded 35

articles because they did not meet the criteria so that 7 articles were obtained. The studies conducted on these review articles employed a quantitative methodology with a cross-sectional perspective, gathered data through a survey questionnaire, included more than 50 research samples, and applied five dimensions to assess service quality, namely Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness (RATER). Based on the review conducted, the results show that quality of service influences patient satisfaction at the Military Hospital with the largest contribution from the physical evidence/tangible aspect while the smallest contribution is from the attention/emphaty aspect.

Keywords: empathy, quality of service, satisfaction of patient, tangible

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran strategis terkait upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan komprehensif untuk individu, termasuk penyediaan perawatan inap, perawatan rawat jalan, dan layanan gawat darurat.¹ Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut memberikan pelayanan secara baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.²

Rumah sakit yang berhasil menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara baik dan sesuai standar menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit tersebut memenuhi kriteria pelayanan yang bermutu.³ Hal ini sesuai dengan pendapat Nika Rensi dan Gisely yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas merujuk pada

penyelenggaraan proses pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.^{4,5} Mutu pelayanan sendiri memiliki lima dimensi yang dapat diterapkan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Kusnanto Darmawan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), dan *Responsiveness* (ketanggapan).⁶

Seluruh rumah sakit di Indonesia, termasuk Rumah Sakit Militer, memiliki tujuan mencapai pemenuhan standar mutu pelayanan kesehatan yang tinggi. Rumah Sakit Militer bukan hanya memberikan pelayanan kesehatan bagi TNI/PNS Kemhan dan keluarganya maupun masyarakat umum namun juga memiliki unsur pendukung tugas Kementerian Pertahanan dan TNI sesuai Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Tahun 2020.⁷ Beberapa penelitian oleh Mita N dan Yusuf S serta Siti M, Yosaf J dan Mashduqi S menyatakan bahwa secara keseluruhan,

kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pasien.^{8,9} Akan tetapi beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Jenny P dkk, serta Seni M K Lomi yang meneliti mengenai penilaian kepuasan pasien menurut dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Militer di beberapa wilayah Indonesia menunjukkan bahwa aspek perhatian/*emphaty* masih rendah dalam mempengaruhi kepuasan pasien.^{10,11,12} Sementara itu penelitian lain oleh Sari Lestari justru sebaliknya bahwa aspek perhatian/*emphaty* memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar.¹³ Oleh sebab itulah perlu analisis lebih lanjut mengenai bagaimana dan sejauh mana pengaruh setiap aspek/dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Militer serta upaya untuk meningkatkan aspek mutu pelayanan tersebut terhadap kepuasan pasien sehingga berpeluang meningkatkan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Militer untuk berkunjung kembali.¹⁴

Dengan merujuk pada konteks tersebut, penelitian ini bertujuan secara sistematis meninjau artikel untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit militer di Indonesia

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *literature review*. Menurut Gunawan, dkk *literature review* merupakan sebuah sintesa dari literatur tentang topik penelitian.¹⁵ *Literatur review* melibatkan peninjauan artikel ilmiah dan sumber lain yang relevan dengan isu khusus dalam domain penelitian tertentu.¹⁶ Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang berbagai sumber yang telah dikaji ketika meneliti topik tertentu, memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai keterkaitan penelitian ini dengan ranah studi yang lebih luas, mengevaluasi serta menyintesis bukti terbaik yang tersedia, dan memahami alasan dan cara hasil penelitian tersebut diperoleh, sehingga dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian yang akan datang.¹⁷ Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengakses portal pencarian jurnal Google Scholar.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data sebelumnya dilakukan pembatasan penelitian terlebih dahulu menggunakan Pendekatan PICO digunakan untuk menyederhanakan proses pencarian jurnal sebagai sumber referensi. PICO terdiri dari P yang mencakup orang, populasi, atau fenomena yang menjadi fokus, I yang mengacu pada intervensi, faktor prognostik, atau paparan

yang sedang diselidiki, C yang melibatkan perbandingan antara intervensi atau paparan yang akan dibandingkan dengan situasi pada penelitian, dan O yang mencakup tujuan atau hasil yang ingin dicapai dari penelitian tertentu.. Penjabaran PICO dalam penelitian ini adalah :

P : Pasien

I : Kualitas Pelayanan

C : -

O : Kepuasan

Pencarian artikel ilmiah menggunakan kriteria inklusi : 1). Artikel menggunakan bahasa Inggris dan atau bahasa Indonesia, 2). Tahun publikasi jurnal ilmiah antara 2017-2022, 3). Artikel *full text*, 4). Pendekatan penelitian kuantitatif, *cross sectional study*, 5).

Pembahasan penelitian mengenai pengaruh aspek dalam mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah : 1). Artikel penelitian yang tidak menggunakan dimensi mutu pelayanan RATER (*Responsibility, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Reliability*), 2). Artikel predator, 3). Artikel ganda, 4). Artikel dalam proses *peer review*.

Metode Analisis Data

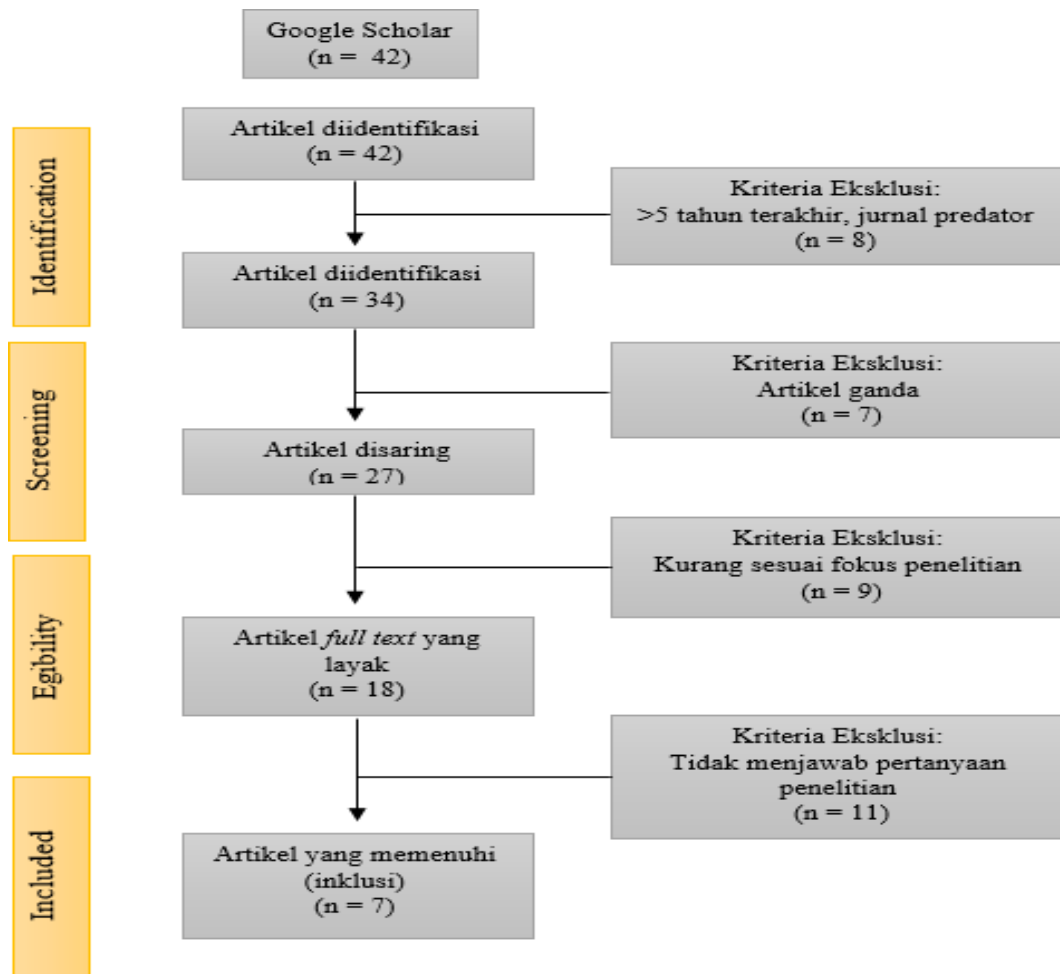
Data jurnal yang didapatkan kemudian dilakukan *screening* dengan

mengeksklusikan jurnal yang tidak memenuhi syarat dengan memperhatikan metode PICO sehingga hanya jurnal dengan kriteria inklusi tertentu yang akan direview. Setelah melalui proses penyaringan dan ekstraksi data, penelitian ini dapat dianalisis dengan mengintegrasikan semua data yang memenuhi kriteria inklusi. Selanjutnya penelitian ini akan dianalisis lebih lanjut dengan teknik analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh jurnal yang dikumpulkan dalam *literature review* ini diperoleh dari portal *Google Scholar*. Jumlah artikel sebelumnya adalah 42, kemudian dieksklusikan berdasarkan artikel 5 tahun terakhir dan artikel predator sehingga diperoleh artikel sebanyak 34.

Kemudian artikel disaring untuk dieksklusikan dari artikel ganda sehingga menjadi menjadi 27 jurnal dan artikel yang berupa *full text* dari jumlah tersebut adalah 18 artikel. Berdasarkan 18 artikel tersebut ternyata 11 artikel tidak menjawab pertanyaan penelitian sehingga akhirnya artikel yang memenuhi syarat untuk direview adalah sebanyak 7 artikel. Gambar 1 menggambarkan proses pemilihan artikel yang akan direview.



Gambar 1 Proses pemilihan.

Berdasarkan 7 artikel yang direview didapatkan bahwa seluruh artikel mengadopsi pendekatan kuantitatif, studi cross-sectional dirancang dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner, melibatkan lebih dari 50 sampel penelitian, dan

menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati, dan Responsivitas (RATER) Tabel 1 berisi artikel temuan yang memenuhi syarat untuk direview.

Tabel 1 Artikel temuan studi review

No	Penulis	Nama Jurnal Vol, No, Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jihan Natassa dan Afrizah	Photon Jurnal Sain dan Kesehatan Vol. 7, No. 2, 2017	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru	Kuantitatif, Cross- sectional	Terdapat hubungan antara mutu pelayanan <i>dan</i> kepuasan pasien dengan hubungan terkuat dimiliki oleh faktor <i>Reliability</i> dan <i>Responsiveness</i> , serta korelasi terendah dimiliki oleh faktor <i>Emphaty</i>
2.	Anis Ansyori	Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti Vol.7, No.2, 2019	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang)	Kuantitatif, Cross- sectional.	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi terbesar dari aspek <i>Responsiveness</i> , sedangkan kontribusi terkecil dari aspek <i>Emphaty</i>
3.	Sari Lestari	Jurnal Kesehatan Global Vol.2, No.3, 2019	Faktor yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumkit AL Dr. Komang Makes Belawan	Kuantitatif, Cross- sectional	Faktor <i>Reliability</i> , <i>Tangible</i> , dan <i>Emphaty</i> berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hubungan terkuat dimiliki oleh faktor <i>Emphaty</i> , sedangkan faktor terkuat oleh <i>Tangibles</i>
4.	Jenny P, Okpri M, Yuli A, dan M Azhar Muharam	Jurnal Ilmiah Manuntung Vol. 6, No.1, 2020	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta	Kuantitatif, Cross- sectional	Faktor <i>Tangibles</i> merupakan faktor terbesar yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan faktor terendah oleh <i>Reliability</i> dan <i>Emphaty</i>

No	Penulis	Nama Jurnal Vol, No, Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Yunissia J S, Ribka E W, dan Febi K K	Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Vol.8, No.7, 2019	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi	Kuantitatif, <i>Cross- sectional</i>	Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan dengan hubungan terkuat oleh faktor <i>Tangibles</i> dan terlemah berasal dari faktor <i>Emphaty</i>
6.	Seni M K Lomi	Repository Poltekkes Kupang, 2018	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit TNI AL Samuel J Moeda Kupang	Kuantitatif, <i>Cross- sectional</i>	Faktor <i>assurance</i> memiliki pengaruh terbesar pada tingkat kepuasan pasien, sedangkan faktor <i>tangibles</i> dan <i>emphaty</i> adalah factor pengaruh terendah
7.	Wahyudi Pratama	Repository Unbari, 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Tk.IV Dr.Bratanata Jambi	Kuantitatif, <i>Cross- sectional</i>	Kepuasan pasien dipengaruhi kualitas pelayanan dengan kontribusi terbesar dari aspek <i>tangibles</i> , sedangkan kontribusi terkecil dari aspek <i>emphaty</i>

Secara umum kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dapat dianalisis meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati agar mampu meningkatkan pelayanan pada pasien.¹⁸ *Reliability* atau keandalan merujuk pada kapabilitas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah dijanjikan. Dimensi ini terkait dengan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, proses pendaftaran, pengobatan, dan pemeriksaan terhadap pasien dengan akurasi yang tinggi sesuai harapan

pasien.

Assurance/jaminan merupakan faktor yang mendukung pasien percaya kepada rumah sakit. Dimensi ini meliputi pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, ketrampilan tenaga kesehatan dalam menjamin keamanan pasien, sopan santun tenaga kesehatan, kredibilitas yang berhubungan dengan reputasi rumah sakit, serta kemampuan komunikasi tenaga kesehatan yang dapat membangun kepercayaan pasien. *Tangibles* atau bukti fisik mencakup aspek fisik konkret

dari rumah sakit, termasuk penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, dan *front office*; kenyamanan ruang tunggu dan area pemeriksaan; ketersediaan tempat parkir; kebersihan; serta keteraturan dan kerapian ruangan; kelengkapan perawatan; serta penampilan tenaga kesehatan.¹⁹ Empathy atau empati merujuk pada kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pasien, serta usaha untuk memahami keinginan pasien. Dimensi ini meliputi kemudahan untuk menghubungi, perhatian tenaga kesehatan, kemudahan administrasi dan pembayaran; serta pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pasien sesuai situasi dan kondisi. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah reaksi atau kesiapan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang responsif secara cepat. Dimensi ini mencakup kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan kepada pasien secara cepat, menangani transaksi lain secara cepat, dan penanganan keluhan dengan cepat juga.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar partisipan memberikan respon kepuasan terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima di Rumah Sakit Militer di Indonesia. Ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan yang

diberikan sesuai dengan harapan pasien. Beberapa artikel tersebut menyatakan bahwa aspek bukti fisik/*tangibles* memiliki korelasi terkuat terhadap kepuasan pasien, sedangkan aspek perhatian/*emphaty* memiliki korelasi terlemah terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya mayoritas artikel lain menyatakan bahwa aspek bukti fisik/*tangibles* bukan hanya memiliki korelasi namun juga pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien, sedangkan aspek perhatian/*emphaty* bukan hanya memiliki korelasi namun juga pengaruh terkecil terhadap kepuasan pasien.

Aspek atau dimensi bukti fisik, yang mencakup tampilan fisik seperti penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik di ruang perawatan, gedung, dan *front office*, serta kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaan; ketersediaan tempat parkir; kebersihan dan kerapian ruangan, memiliki dampak positif dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini bisa dipahami mengingat tingkatan atau jenis Rumah Sakit Militer, karena tampilan fisik tersebut menjadi faktor kunci dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien.; kelengkapan perawatan; serta penampilan menarik tenaga kesehatan adalah hal penting yang menjadi perhatian pada kesan pertama pasien saat akan menerima pelayanan.

Hasil tersebut sejalan dengan teori menurut Arman yang menyatakan bahwa aspek bukti fisik/*tangibles* memang merupakan aspek pertama yang mudah untuk dinilai dan sering menjadi perhatian saat kesan pertama pasien selaku konsumen mendatangi rumah sakit untuk memperoleh pelayanan kesehatan.²⁰ Namun perlu diperhatikan bahwa bukti fisik/*tangibles* yang baik akan membuat ekspektasi/harapan pasien menjadi lebih tinggi. Oleh sebab itu, Rumah Sakit Militer harus mengetahui seberapa jauh aspek bukti fisik/*tangibles* masih dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang positif tanpa menyebabkan ekspektasi/harapan pasien yang terlalu tinggi. Dengan demikian dapat diambil langkah mempertahankan aspek *tangible* yang telah cukup baik dan harus diringi dengan peningkatan aspek *intangibile* lainnya untuk menyeimbangkan harapan dengan kenyataan pasien.

Sementara itu, aspek/dimensi empati/*emphaty* pada mutu pelayanan memiliki pengaruh positif dengan kontribusi terkecil terhadap kepuasan pasien. Empati yang berupa perhatian serta komunikasi tenaga kesehatan maupun kemampuan pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pasien berjalan kurang optimal karena berkaitan dengan riwayat pendidikan dan pelatihan

pegawai/tenaga kesehatan di lingkungan militer yang cenderung keras dan penuh ketegasan sehingga membentuk pola komunikasi maupun pendekatan sosial yang cenderung keras, tegang, atau kaku. Oleh sebab itu perlu upaya penyesuaian gaya komunikasi maupun pendekatan sosial yang lebih lembut untuk bisa membangun empati yang lebih baik. Langkah itu bisa dilakukan melalui pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan empati bagi tenaga kesehatan.

KESIMPULAN

Aspek mutu pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Militer di Indonesia adalah bukti fisik / *tangibles*. Sementara itu di Rumah Sakit Militer Indonesia, empati merupakan aspek mutu pelayanan kesehatan yang memiliki dampak paling minim terhadap kepuasan pasien.

KONFLIK DAN KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa dalam penulisan laporan kasus ini tidak terdapat konflik kepentingan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami selaku tim peneliti mengucapkan terimakasih kepada para editor yang membantu perbaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2019;(3):1–80.
2. Soleh I. Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Ilmu Pemerintah. 2016;4(2):777–88.
3. Natassa J, Afrizah -. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru. Phot J Sain dan Kesehat. 1970;7(02):93–8.
4. Rensi N. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. J Simplex. 2019;2(2):141–52.
5. Ananda R, Damayanti R, Maharja R. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. J Keperawatan Prof. 2023;4(1):9–17.
6. Darmawan K. Effect Of Quality Of Service, Reputation And Value Of Service Higher Education On Student Satisfaction. J Ilmu Manaj Advant. 2017;1(2):155–65.
7. Kebudayaan PMPDKRIN 22 T 2020 TRSKD. Berita Negara. Menteri Kesehat Republik Indones Peratur Menteri Kesehat Republik Indones. 2020;69(555).
8. Novitasari M, Suhardi Y. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.” J Ekon Sekol Tinggi Ilmu Ekon Indones [Internet]. 2020;hal. 1-18. Available from: <http://repository.stei.ac.id/2864/>
9. Marfungah S, Jibar Y, Suryahadiprojo M. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta. J Ekbank. 2020;3(1):29–36.
10. Pontoan J, Meila O, Asnanik Y, Muharam MA. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta. J Ilm Manuntung [Internet]. 2020;6(1):41–8. Available from: <https://www.jurnal.stiksam.ac.id/index.php/jim/article/view/298/162>
11. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit, 6 9-15, Januari 2017 [Internet]. 2017;6(1):9–14. Available from: website: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs> DOI:
12. Pasca P, Kajian S, Rumah A, Indonesia S, Kesehatan F, Universitas M, et al. Analisis Kepuasan Pasien TNI Sebelum dan Sesudah Penerapan JKN

- di Ruang Rawat Inap Kelas II RS Dik Puskikes Kodiklat TNI AD. *J Adm Rumah Sakit Indones*. 2016;3(1):1–10.
13. Lestari S. Factors Related to The Quality Of Health Services In The Inpatient Room Of Rumkital. *J Kesehat Glob* [Internet]. 2019;2(3):158–64. Available from: <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>
 14. Rhaina Al Yasin, Nadya Salsabila, Ummi Rahma, Novita Dwi Istanti. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit : Literature Review. *Digit Bisnis J Publ Ilmu Manaj dan E-Commerce*. 2022;1(4):01–11.
 15. Gunawan G, Suryati Y, Inayah I. Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat j alan. 2022;13(1):1–11.
 16. Nafi'a ZI. Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit : Literature Review Patient Satisfaction Factors for Food Service In Hospital : Literature Review Zidni Ilma Nafi ' a Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat , Fakultas Kesehatan Masyara. *J Manaj Kesehat*. 2021;7(2):233–47.
 17. Oktavia SN, Prayoga D. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(3):2199–205.
 18. Sondakh YJ, Wowor RE, Kolibu FK. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulang. *Kesmas*. 2019;8(7):99–105.
 19. Musa H. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *J Ilm ilmuh Pengetah Teknol dan seni* [Internet]. 2022;1(1):9–21. Available from: <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipsts/article/view/jiipsts2>
 20. Baan RRS. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains J Ekon Keuang dan Bisnis*. 2020;5(1):45–52.