

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD TAHUN 2024

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT
INSTALLATIONS OF REGIONAL HOSPITAL 2024

Rosni Khodijah¹, Akhmad Dwi Priyatno², Syntia Rahutami³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia
e-mail korepondensi: rosnikhodijah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik, sikap dan perilaku karyawan juga harus menunjukkan profesionalisme dan komitmen tinggi. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membuat setiap pasien merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Ogan Ilir berjumlah 854 pasien. Sampel dalam penelitian berjumlah 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling, dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 13 Maret - 17 April 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji chi-Square dan multivariate menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan responsiveness (p value 0,005) dan tangible (p value 0,001). Tidak ada hubungan reliability (p value 0,86) assurance (p value 0,76) dan empathy (p value 0,96). Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024 yaitu tangibles (p value 0,00), (OR 0,183). Kesimpulan ada hubungan responsiveness dan tangible. Saran hasil penelitian dapat memberikan masukan tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024 dan memberikan kontribusi meningkatkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan, Mutu pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Good service is not only measured by luxurious facilities, complete technology and physical appearance, employee attitudes and behavior must also show high professionalism and commitment. Quality of health services refers to the level of perfection of health services that makes every patient feel satisfied. This study aims to determine factors related to service quality and patient satisfaction at the Inpatient Installation of Ogan Ilir District Hospital in 2024. Quantitative research design with a cross-sectional approach. The population in this study was 854 inpatients at the Ogan Ilir District Hospital. The sample in the research consisted of 90 respondents. The sampling technique uses purposive sampling, using the Slovin formula. This research was carried out on March 13 - April 17 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis using the chi-square test and multivariate using logistic regression. The research results show that there is a relationship between responsiveness (p value 0.005) and tangibles (p value 0.001). There is no relationship between reliability (p value 0.86), assurance (p value 0.76) and empathy (p value 0.96). The most dominant factor in patient satisfaction in the Inpatient Installation of Ogan Ilir District Hospital in 2024 is tangibles (p value 0.00), (OR 0.183). The conclusion is that there is a relationship between responsiveness and tangible. Suggestions from the research results can provide input about the quality of service on patient satisfaction in the Inpatient Installation of the Ogan Ilir Regency Regional Hospital in 2024 and contribute to improving health services.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Hospital

PENDAHULUAN

Pemerintah harus membenahi sistem pelayanan kesehatan Indonesia saat ini, yang masih merupakan PR yang signifikan. Karena negara bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan dan umum yang layak bagi seluruh masyarakat. Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa ada sejumlah masalah utama terkait pelayanan kesehatan yang kurang optimal. Masalah-masalah ini dapat disebabkan oleh kebijakan kesehatan yang belum sepenuhnya bergantung pada data yang akurat, serta pelayanan kesehatan yang tidak terselenggara secara efisien. Di sini termasuk layanan primer dan sekunder, layanan farmasi dan alat kesehatan, masalah ketahanan kesehatan, masalah sumber daya manusia, masalah pembiayaan dan manajemen internal kesehatan, dan layanan bioteknologi ⁽¹⁾.

Pada era revolusi industri 4.0, rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan kesehatan secara paripurna. Salah satu kendala yang dihadapi saat ini yaitu panjangnya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit, masalah besar ini ditemui hampir di seluruh rumah sakit di dunia ⁽²⁾.

Rumah sakit merupakan jenis fasilitas kesehatan yang memberikan perawatan medis lengkap kepada individu dengan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien saat memberikan layanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah yang aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil, dan terintegrasi. Peningkatan kualitas internal dan eksternal adalah dua cara pelayanan rumah sakit meningkatkan kualitas ⁽³⁾.

Sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, rumah sakit harus memberikan layanan kesehatan yang aman, berkualitas,

antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien. Pasien berhak atas keamanan dan keselamatan diri selama perawatan di rumah sakit. Keselamatan pasien telah menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan di seluruh dunia sesuai dengan Pasal 53 UU No 36/2009 tentang kesehatan, yang menetapkan bahwa pelaksanaan layanan kesehatan harus lebih penting dari pada nyawa pasien ⁽⁴⁾.

Selain itu, telah dicapai peningkatan kualitas melalui kolaborasi dengan lembaga global. Kemampuan layanan kesehatan dan manajemen rumah sakit diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan mutu. Dengan peningkatan kualitas kerjasama internasional ini, diharapkan masyarakat Indonesia akan lebih percaya dengan rumah sakit di Indonesia karena fakta bahwa banyak dari mereka masih menjalani pengobatan di luar negeri. Jumlah kunjungan rumah sakit ke luar negeri juga dapat berkurang ⁽⁵⁾.

Salah satu yang menjadi perhatian soal pendaftaran pasien BPJS Kesehatan yang biasanya antre lama dan membuat masyarakat tidak nyaman. Menkes budi menekankan pelayanan BPJS Kesehatan harus mempermudah masyarakat ⁽⁶⁾.

Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi, dan penampilan fisik; sikap dan perilaku karyawan juga harus menunjukkan profesionalisme dan komitmen tinggi. Kepuasan pasien menunjukkan kualitas layanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membuat setiap pasien puas. Pelayanan kesehatan semakin baik jika kepuasan pasien lebih sempurna. Namun demikian, layanan dengan kualitas yang sebanding belum tentu dapat memuaskan pasien ⁽⁷⁾. Aman dan adil merupakan syarat utama untuk layanan kesehatan yang berkualitas.

Menerima layanan berkualitas tinggi tidak boleh dihalangi oleh etnis, jenis kelamin, bahasa, disabilitas, kasta, pendapatan, identitas seksual, atau status kesehatan mereka. Kemajuan dalam layanan kesehatan persalinan harus sejalan dengan kemajuan dalam ilmu kedokteran, karena manfaat ilmu pengetahuan dapat dinikmati oleh semua orang ⁽⁸⁾.

Penelitian oleh Hasanah et al., 2023, berjudul Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan survei pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan bukti fisik (*tangible*), perhatian, keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien ⁽⁹⁾.

Penelitian oleh Mustika & Sari, 2019 berjudul Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018, hasil penelitian diperoleh ada pengaruh dari lima dimensi kualitas layanan empat dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible* ⁽¹⁰⁾.

Penelitian oleh Suciati et al., 2023, berjudul Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan bermakna variabel *responsiveness* dan *tangible*. Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *tangible* ⁽¹¹⁾.

Hasil studi pendahuluan diperoleh BOR pada tahun 2021 sebesar 10,08%, dan LOS sebesar 3, kemudian pada tahun 2022 BOR sebesar 14,16% dan LOS sebesar 4 dan pada tahun 2023 BOR sebesar 17,67% sedangkan LOS sebesar 3. Walaupun terjadinya peningkatan BOR dari tiga tahun, jika dibandingkan dengan standar Nasional BOR antara 60-80%, Rumah Sakit belum mencapai BOR secara Nasional, kemudian terjadinya penurunan LOS secara fluktuatif dari 3 tahun terakhir. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir telah menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, dengan hasil unsur terendah waktu pelayanan, pada tahun 2022 dengan hasil nilai kategori baik, sedangkan terdapat satu unsur terendah di dalam pelaksanaan pelayanan yaitu waktu pelayanan dengan nilai unsur 3 dan pada tahun 2023 diperoleh unsur terendah yaitu persyaratan sebesar ⁽¹²⁾

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Penelitian ini dengan menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan studi Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2023. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 13 Maret - 17 April 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Analisis univariat

Variabel	Jumlah	Persentase
Kepuasan pasien		
Baik	54	60,0
Kurang Baik	36	40,0
Reliability		

Baik	48	53,3
Kurang Baik	42	46,7
Responsiveness		
Baik	57	63,3
Kurang Baik	33	36,7
Assurance		
Baik	70	77,8
Kurang Baik	20	22,2
Empathy		
Baik	66	73,3
Kurang Baik	24	26,7
Tangible		
Baik	58	64,4
Kurang Baik	32	35,6
	90	100

Berdasarkan tabel 1. Dari 90 responden kepuasan pasien baik 54 responden (60,0%), lebih banyak dibandingkan kurang baik 36 responden (40,0%). Reliability baik 48 responden (53,3%), lebih banyak dibandingkan reliability kurang baik 42 responden (46,7%). Responsiveness baik 57 responden (63,3%), lebih banyak dibandingkan responsiveness kurang baik

33 responden (36,7%). Assurance baik 70 responden (77,8%), lebih banyak dibandingkan assurance kurang baik 20 responden (22,2%). Empathy baik 66 responden (73,3%), lebih banyak dibandingkan empathy kurang baik 24 responden (26,7%). Tangible 58 responden (64,4%), lebih banyak dibandingkan tangible kurang baik 32 responden (35,6%).

Tabel 2.
Analisis bivariat

Variabel	Kepuasan pasien				Total N	pValue
	Baik		Kurang baik			
	n	%	n	%		
Reliability						
Baik	28	58,3	20	41,7	48	0,89
Kurang baik	26	61,9	16	28,1	42	
Responsiveness						
Baik	41	71,9	16	28,1	57	0,005
Kurang baik	13	39,4	20	60,6	33	
Assurance						
Baik	41	58,6	29	41,4	70	0,79
Kurang baik	13	65,0	7	35,0	20	
Empathy						
Baik	39	59,1	27	40,9	66	0,96
Kurang baik	15	62,5	9	9	24	
Tangible						
Baik	43	74,1	15	25,9	58	0,001
Kurang baik	11	34,4	21	65,6	32	

Reliability

Dari hasil penelitian Reliability baik dengan kepuasan pasien baik 28 responden

(58,3%), sedangkan reliability kurang baik dengan kepuasan pasien baik 26 responden (61,9%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,89, maka dapat

disimpulkan tidak ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.

Reliability merupakan kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya⁽¹³⁾.

Pada dasarnya petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri⁽¹⁴⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suciati et al., 2023, hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022⁽¹¹⁾. Sedangkan penelitian yang dilakukan Arifuddin et al., 2023, hasil penelitian tidak ada hubungan keandalan *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambo⁽¹⁵⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti, *reliability* responden sebagian besar baik. Dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan di rumah sakit, pelayanan yang diberikan tidak membedakan status dari pasien serta ketepatan dalam memberikan pelayanan berdasarkan waktu yang terjadwal yang telah ditentukan rumah sakit.

Responsiveness

Responsiveness baik dengan kepuasan pasien baik 41 responden (71,9%), sedangkan *responsiveness* kurang baik dengan kepuasan pasien baik 13 responden (39,4%). Dari hasil uji statistik diperoleh

nilai *p* Value 0,005, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR* 3,94 yang artinya responden dengan *responsiveness* baik memiliki peluang 3,94 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan *responsiveness* yang kurang baik di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.

Responsiveness merupakan kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat⁽¹³⁾.

Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan sikap dokter dalam melayani pasien. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderitaan pasien dan keluarganya, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya hingga timbul kepercayaan kepada dokter dan sebelum memeriksa pasien sebaiknya dokter dan perawat memperkenalkan diri terlebih dahulu⁽¹⁶⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, hasil penelitian ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado⁽¹⁷⁾.

Penelitian yang dilakukan oleh⁽¹⁸⁾, berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rs Dkt Tingkat IV 02.07.01 Zainul Arifin, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap.

Berdasarkan asumsi peneliti, *responsiveness* responden sebagian besar baik. Dalam memberikan pelayanan kecepatan dan kesigapan dalam merespon terhadap keluhan pasien merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan ke pasien yang sesuai dengan standar pelayanan atau standar operasional prosedur.

Assurance

Assurance baik dengan kepuasan pasien baik 41 responden (58,6%), sedangkan *assurance* kurang baik dengan kepuasan pasien baik 13 responden (65,0%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,76, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024

Pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (contact personnel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya⁽¹³⁾.

Jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan. Faktor kepedulian merupakan perhatian penuh yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pasien⁽¹⁹⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maulina et al., 2019, hasil penelitian tidak ada hubungan *assurance* dengan mutu pelayanan kesehatan⁽²⁰⁾. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purnawan et al., 2024, diperoleh hasil penelitian tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan⁽²¹⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti, *assurance* responden sebagian besar baik. Rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan rasa aman dan kepedulian yang tinggi,

sehingga pasien merasa dalam pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah sesuai dengan pelayanan.

Empathy

Empathy baik dengan kepuasan pasien baik 39 responden (59,1%), sedangkan *empathy* kurang baik dengan kepuasan pasien baik 15 responden (65,5%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,86, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.

Emphaty merupakan memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien⁽²²⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Girsang & Wahyudi,2022, diperoleh hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap⁽²³⁾. Penelitian ini sejalan dengan Amaliah,2021, diperoleh hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS⁽²⁴⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti, *emphaty* responden sebagian besar baik. rumah sakit memberikan pelayanan dengan kemudahan kepada pasien, seperti memberikan informasi kepada pasien tentang visite dokter, informasi pengambilan obat-obatan serta setiap tindakan yang dilakukan ke pasien akan disampaikan ke pasien dan keluarga pasien.

Tangible

Tangible baik dengan kepuasan pasien baik 43 responden (74,1%), sedangkan *tangible* kurang baik dengan kepuasan pasien baik 11 responden (34,4%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,001, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di

Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR* 5,47 yang artinya responden dengan *tangible* baik memiliki peluang 5,47 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan *responsiveness* kurang baik di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.

Bukti langsung merupakan kemampuan sebuah organisasi atau puskesmas untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang-orang luar. Penampilan gedung dan petugas, sarana dan prasarana fisik puskesmas (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan yang merupakan bukti nyata dari layanan yang didapatkan oleh konsumen. Penampilan layanan tidak hanya terbatas pada penampilan bangunan megah tetapi juga kehadiran, penampilan petugas kesehatan

dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung⁽²⁵⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hardjono & Abdullah, 2023, diperoleh hasil penelitian ada hubungan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit⁽¹⁹⁾. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Azzuhra, 2022, hasil penelitian ada hubungan *tabgible* dengan kepuasan pasien⁽²⁶⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti, *tangible* responden sebagian besar baik. sarana dan prasarana dalam bentuk fisik seperti gedung, alat-alat dalam pemeriksaan penunjang, merupakan indikator pelayanan yang diberikan sudah optimal. Kelengkapan sarana dan prasarana yang pertama yang dapat dirasakan oleh pasien, selain indikator lainnya.

Tabel 3.
Analisis multivariat.

	Variabel	pValue	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
				Lower	Upper
Step 1 ^a	<i>Tangibles</i>	0,00	0,183	0,07	0,46
	Constant	0,64			

Hasil analisis multivariat diperoleh variabel *tangibles* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Kesimpulan dari hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *tangibles* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024.

KESIMPULAN

Ada hubungan *responsiveness* dan *tangible* (*p value* 0,001) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap

RSUD Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2024. Tidak ada hubungan *reliability* (*p value* 0,86) *assurance* (*p value* 0,76) dan *empathy* (*p value* 0,86).

DAFTAR PUSTAKA

1. TeraMedik. 7 Masalah Pelayanan Kesehatan di Indonesia Menurut Kemenkes. 2022; Available from: <https://teramedik.com/ce-news/2022/11/14/7-masalah-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-menurut-kemenkes/>
2. Sasongko YAT, Noviyanti S. Masalah Terbesar di Semua Rumah Sakit Seluruh Dunia Sama, Bagaimana Mengatasinya? 2020;

- Available from: <https://mon.ey.kompas.com/read/2020/02/25/165604326/masalah-terbesar-di-semua-rumah-sakit-seluruh-dunia-sama-bagaimana?page=all>
3. Kemenkes RI. Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128. Keputusan Menteri Kesehatan [Internet]. 2022;19(8):1–342. Available from: [bisnis ritel - ekonomi](https://bisnis.ritel-ekonomi.com)
 4. Butar CB. Permasalahan Yang Terjadi Di Rumah Sakit Terkait Keselamatan Pasien. *Manajemen Patient Safety* [Internet]. 2020;1(11):1–9. Available from: [file:///C:/Users/DJPb/Downloads/Permasalahan Yang Terjadi Di Rumah Sakit Terkait Keselamatan Pasien.Pdf](file:///C:/Users/DJPb/Downloads/Permasalahan%20Yang%20Terjadi%20Di%20Rumah%20Sakit%20Terkait%20Keselamatan%20Pasien.Pdf)
 5. Kemenkes. Tingkatkan Kualitas Layanan Rujukan Melalui Standardisasi Rumah Sakit. 2023; Available from: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20221019/4241328/tingkatkan-kualitas-layanan-rujukan-melalui-standarisasi-rumah-sakit-2/>
 6. Kemenkes. Menkes Minta Benahi Segala Pelayanan RS yang Membuat Masyarakat Tidak Nyaman. 2022; Available from: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220727/2240747/menkes-minta-benahi-segala-pelayanan-rs-yang-membuat-masyarakat-tidak-nyaman/>
 7. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1):9–15.
 8. Rakhmanova N, Bouchet B. *Quality improvement handbook: a guide for enhancing the performance of health care systems*. Fhi360 [Internet]. 2017;1–132. Available from: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/resource-quality-improvement-handbook-health-systems.pdf>
 9. Hasanah N El, Pane M, Hutajulu J, Ketaren O, Risma D, Uli Br. Bancin. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap Di Klinik Pt. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4:1833–47.
 10. Mustika D, Sari K. Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* [Internet]. 2019;5(3):147–52. Available from: <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2950>
 11. Suciati G, Zaman C, Gustina E. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*. 2023;11(1):102.
 12. Humas RSUD Ogan Ilir 2023. No Title. 2023;
 13. Sulistiyowati W. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSID; 2018.
 14. Mahmud AN. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*. 2020;10(2):940–54.
 15. Arifuddin, Amir, Malik SA, Supirno. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 2023;6(6).
 16. Salfia S, Yusran S, Saimin J. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi

- Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*. 2021;5(2):221–30.
17. Lampus CS V., Umboh A, Manampiring AE. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*. 2023;4(2):150–60.
 18. Podesta A, Asrizal, Pusfita H. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Dkt Tingkat Iv 02.07.01 Zainul Arifin. *Jurnal Mitra Rafflesia [Internet]*. 2022;2(1):1–4. Available from: <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon-2008-Coaching-d%27equipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017>
 19. Hardjono R, Abdullah T. Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023 [Internet]*. 2023;4(1):190–203. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1165>JournalHomepage:<https://pasc-a-umi.ac.id/index.php/jmch>
 20. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(2):130.
 21. Purnawan T, Zaman C, Ekawati D. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*. 2024;7(1).
 22. Fernandes NV, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. 2022;2(2):17–28.
 23. Girsang DM, Wahyudi A. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk) [Internet]*. 2022;4(2):134–8. Available from: <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
 24. Amaliah AR. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*. 2021;8(1):1–11.
 25. Lisna, Syafar M, Rifai M. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*. 2022;5(1):14–27.
 26. Azzuhra N. Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 2022;3(2):212–22.