

# **Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: *Systematic Literature Review***

**Asri Parantri**

Universitas Sangga Buana YPKP

**Dimas Ageng Prayogo**

Universitas Sangga Buana YPKP

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Email: [parantri@gmail.com](mailto:parantri@gmail.com) , [dimas15299@gmail.com](mailto:dimas15299@gmail.com), [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

## ***Abstract***

*A hospital is an agency that provides types of health services including medical services, medical support services, nursing services, rehabilitation services, prevention and improving the quality of patient health. The quality of health services is closely related to patient satisfaction. Patient satisfaction as a very subjective thing, difficult to measure, can change, and there are many factors that influence as many dimensions in human life. The purpose of this literature review is to find out how to analyze the influence of patient satisfaction factors on service quality in the perspective of hospital management. The literature used in this study is to determine articles that match the inclusion criteria. The database used is Google Scholar. The year of publication of the literature sources taken is the last 4 years between 2018 and 2022, Literature sources use English or Indonesian. The results of the 5 articles show that the factors that influence patient satisfaction with service quality in the perspective of hospital management are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. It can be interpreted that the analysis that influences health services influences patient satisfaction from the factor of how health workers are able to provide services, understand, provide a sense of comfort, and improve health facilities to support patient recovery. It is also necessary for agencies to provide maximum service by maintaining quality and increasing patient satisfaction. In addition, it is also necessary to evaluate and monitor periodically to review the improvement of health services.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Service Quality, Hospital Management*

---

Received Febuari 07, 2023; Revised Maret 2, 2023; April 22, 2023

Asri Parantri, [parantri@gmail.com](mailto:parantri@gmail.com)

### **Abstrak**

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang menyediakan jenis pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kualitas kesehatan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui bagaimana analisis pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit. *Literature* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menetapkan artikel yang sesuai kriteria inklusi. Data base yang digunakan yaitu Google Scholar. Tahun publikasi sumber *literature* yang diambil yaitu 4 tahun terakhir antara tahun 2018 sampai dengan 2022, Sumber *literature* menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Hasil 5 artikel diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit yaitu dari segi faktor penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dapat disimpulkan bahwa analisis yang mempengaruhi layanan kesehatan berpengaruh pada dengan kepuasan pasien dari faktor bagaimana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan, pemahaman, memberikan rasa nyaman, dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk menunjang kesembuhan pasien. Perlu juga bagi instansi memberikan pelayanan maksimal dengan mempertahankan kualitas serta meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu juga perlu dilakukannya evaluasi dan monitoring secara berkala untuk meninjau perbaikan pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Manajemen Rumah Sakit

### **LATAR BELAKANG**

Rumah sakit merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya (Nengsih, 2016). Rumah sakit menyediakan beberapa jenis pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan (Fadlun, 2017).

Selain itu rumah sakit juga memberikan pelayanan kesehatan yang prima dalam mewujudkan kepuasan pasien serta bisnis pelayanan jasa yang dinilai sebagai kualitas atau mutu pelayanan kesehatan (Nofianti, 2016).

Kepuasan pasien sebagai keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Hal ini juga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar profesi saja. Suatu pelayanan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien dengan penilaian mengenai tenaga kesehatan, fasilitas penunjang, efektifitas, keamanan dan keilmuan serta pemberi perawatan (Nepe, 2017).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan. *Service quality* merupakan konsep dari suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*) (Lesmana, 2018). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Rahmayati, 2019).

Pelayanan kesehatan harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan. Pelayanan kesehatan harus bermutu (*quality*), pengertian mutu yang dimaksud di sini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dimana di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditentukan (Kuntoro, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan peninjauan *literature* untuk menegetahui bagaimana analisis pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit.

## KAJIAN TEORITIS

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu standar pelayanan yang telah diatur sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu indikator pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan pada pasien menjadi tingkat kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang konsisten untuk dapat mewujudkan harapan pasien dalam perawatan. Pelayanan baik pada pasien dapat meningkatkan pelayanan serta memberikan performa khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Pemberian pelayanan yang terbaik kepada pasien akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan. Aspek dari kualitas pelayanan jasa adalah spesifikasi pesanan (kebutuhan pasien), dan yang paling esensial adalah pasien (*contact personal*). Dalam bisnis jasa (kesehatan), sikap dan pelayanan kepada pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa pelayanan (Pohan, 2017).

### 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien sebagai cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut serta memberikan *complain* kepada instansi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa menjadi salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Wulandari, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

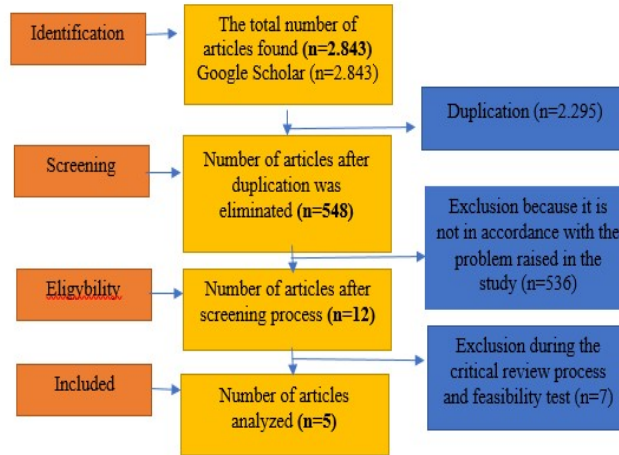
Penelitian ini menggunakan pendekatan studi *literatur review* dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu Sumber *literature* memiliki populasi penelitian yaitu pada pasien dan tenaga kesehatan di Rumah Sakit. Tidak ada intervensi di dalam jurnal, Tidak ada komparasi pada jurnal, Hasil penelitian dari jurnal menjelaskan factor pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam perspektif rumah sakit, Metode penelitian meliputi kualitatif dan kuantitatif. Tahun publikasi sumber *literature* yang diambil yaitu 4 tahun terakhir antara tahun 2018 sampai dengan 2022, Sumber *literature* menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Metode penelitian yang di *review* adalah penelitian kuantitatif.

Tinjauan *literatur review* ini adalah " Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit ". Metode pencarian *literature* menggunakan situs jurnal yang terakreditasi SINTA dan Google Scholar. yaitu "*Health Service*" and "*Patient Satisfaction and "Hospital Management"*". Proses tersebut digunakan untuk memfokuskan pada tujuan hasil pencarian secara sistematis.

## **HASIL**

Hasil penelusuran *data base* diperoleh sejumlah 2.843 Artikel. Selanjutnya dilakukan pengecekan duplikasi apakah ada duplikasi atau tidak. Setelah artikel dilakukan pengecekan duplikasi dan dikeluarkan, didapatkan 548 artikel yang kemudian pengulas lakukan *screening* judul serta abstrak sehingga didapatkan 12 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan *review*. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yaitu penelaahan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas. Lima artikel penelitian yang memenuhi syarat kemudian dikaji kualitasnya dan disintesis dalam *literature review* ini. Berikut diagram PRISMA dapat dilihat pada Gambar.1

Gambar 1 PRISMA (Search and Screening Strategy) of literature review



Tabel 1. Artikel Yang Di Review

No	Peneliti	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anfal (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.	Kuantitatif	Hasil penelitian secara statistik menunjukkan pendidikan, pendapatan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p < 0.05$ ). Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan.
2	Ansyori (2019)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap Di rumah sakit (Studi di Rumah Sakit Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di kedua rumah sakit. Namun tingkat kepuasan yang terbentuk ternyata tidak seluruhnya dibentuk dari kelima aspek atau atribut dari dimensi mutu. Untuk RS Panti Nirmala, kepuasan pasien terutama didapat dari kontribusi aspek <i>reliability</i> dan <i>empathy</i> . Sedangkan bagi RS Militer, kepuasan pasien didapat dari kontribusi aspek <i>tangible</i> , <i>empathy</i> dan

*responsibility*. Selain itu, terdapat kemiripan karakteristik diantara pasien rawat inap dikedua Rumah Sakit. Kemiripan tersebut dalam hal karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

---

3	Sulo et.al (2019)	Analisis Kualitas Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta	Pengaruh Pelayanan Kepuasan Farmasi	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat didapatkan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil uji analisis gap menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima ( <i>perceived service</i> ) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan ( <i>expected service</i> ) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Kelima dimensi kualitas pelayanan <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan taraf signifikan sebesar 0,000.
---	-------------------	---	-------------------------------------	-------------	---

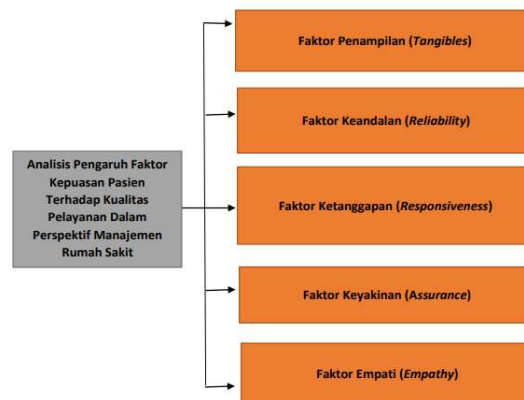
4	Herudiansyah et. al (2020)	Analisis Kualitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang	Pengaruh Pelayanan Pasien	Kuantitatif	Pada hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan SPSS, menunjukkan hasil uji t bahwa menunjukkan bahwa variabel <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji f variabel <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS Muhammadiyah Palembang.
---	----------------------------	--	---------------------------	-------------	---

---

5	Taufik (2022)	et.al	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare	Kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat 90 responden yang terlibat pada penelitian ini. Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21-30 tahun (35,6%), berjenis kelamin perempuan (46,7%) Laki-Laki(53,3%) Pekerjaan IRT (38,9%) dan pendidikan S1 (34,4%) . Hasil uji statistik bivariat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 5 dimensi ( <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles</i> ) kualitas Pelayanan ( $p= 0.000$ terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap umum di RSUD Andi Makkasau Parepare.
---	------------------	-------	---	-------------	--

Hasil 5 artikel diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan dan kualitas pelayanan dalam manajemen rumah sakit dipengaruhi oleh penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

**Gambar 2. Hasil Telaah Artikel**





## **PEMBAHASAN**

### **1. *Tangibles***

Faktor *tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Hal ini didukung oleh penelitian Marzuq (2022) yang menjelaskan bahwa faktor *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Sehingga dalam peningkatan kualitas pelayanan dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan, kerapian oleh petugas juga sangat penting dalam memberikan pelayanan serta dibutuhkan fasilitas yang dapat membantu pasien agar nyaman dalam menunggu dan tidak menyebabkan kebosanan. Aliman dan Mohamad (2016) juga menjelaskan bahwa dalam dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien memiliki hasil ( $p=0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dengan fasilitas yang memadai.

### **2. *Reliability***

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Rahim (2021) menjelaskan bahwa faktor *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,001$ ) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga *reliability* dapat ditingkatkan dengan memberikan perawatan secara ketepatan waktu dalam agar pasien merasa puas terhadap pelayanan (Pohan 2017).

### 3. *Responsiveness*

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan rumah sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pasien, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut penelitian Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan dalam dimensi sebesar 85%, pasien merasa puas dikarenakan ketulusan staff dalam memberikan pertolongan kepada pasien dengan mean (4,71).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Malik (2018) pada penelitian ini dalam dimensi *responsiveness* dari tingkat kepuasan dengan mean (4,16) dalam atribut memberikan pelayanan cepat untuk pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa setiap pasien tidak menunggu ketika mencari perawatan dan mereka menikmati layanan pada waktu yang ditentukan.

### 4. *Assurance*

Jaminan dan kepastian (*assurance*) meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada rumah sakit. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014) jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 5. *Empathy*

Empathy diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini faktor empati yang diberikan tenaga kesehatan seperti halnya dapat berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pasien secara tulus, responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pasien adalah segalanya.

Untuk itu rumah sakit juga perlu harus pula memperhatikan kebutuhan rang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pasien adalah segalanya.

Untuk itu rumah sakit juga perlu memperhatikan kebutuhan pasien dengan cara menciptakan lingkungan yang nyaman serta kondusif, rasa aman dalam perawatan yang mampu menumbuhkan motivasi pasien untuk sembuh (Syaifullah, 2011).

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa analisis yang mempengaruhi layanan kesehatan berpengaruh pada dengan kepuasan pasien dari faktor bagaimana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan, pemahaman, memberikan rasa nyaman, dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk menunjang kesembuhan pasien.

## **SARAN**

### **1. Bagi Tenaga Kesehatan**

Dapat melakukan evaluasi kepada pemberi pelayanan dengan mengevaluasi keluhan-keluhan para pasien tentang kualitas pelayanan serta meningkatkan pelayanan yang prima.

### **2. Bagi Rumah Sakit**

Dapat memberikan pelayanan maksimal dengan mempertahankan kualitas serta meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu juga perlu dilakukannya evaluasi dan monitoring secara berkala untuk meninjau perbaikan pelayanan kesehatan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penyusunan *literature review* ini, penulis mendapat bimbingan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd dan selalu memotivasi penulis sampai dengan menerbitkan artikel ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Anfal, AL. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*
- Aliman, N.K. dan Mohamad, W.N. (2016). Linking Service Quality, Patients Satisfaction dan Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*
- Ansyori, Anis. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Di Rumah Sakit Panti Nirmala Dan Rumah Sakit Militer Di Malang). *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*
- Burhanuddin. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*
- Fadlun, F. (2017). Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso. *Katalogis*
- Herudiansyah, G., Candra, M., Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*
- Kitapci, O., Akdogan, C. dan Dortyol, I.T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions dan Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*.
- Kuntoro, (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Lesmana. (2018). Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan. *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram*.
- Malik, S.A. (2018). Rumah Sakit Kesehatan Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien dan Loyalitas : Sebuah Investigasi dalam konteks Sistem Kesehatan Swasta International Journal of Manajemen Kualitas & Keandalan Tentang Emerald [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com), (April). *Emerald*
- Marzuq, N.H. Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: *Literature Review*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*
- Nengsih, R.S., (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), pp.1-15.
- Nepe, L., Mudayati, S. dan Susmini, S., (2017). Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*.

- Nofianti. (2016). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Rahim, A.I.A. et al. (2021). Patient Satisfaction Dan Hospital Quality Of Care Evaluation In Malaysia Using Servqual Dan Facebook. *Healthcare (Switzerland)*
- Rahmayati, M. M., Matondang, T Abdul Madjid, Chotima, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*
- Syaifulloh, M. D. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Paramedina Tlogosari Semarang. *Jurnal Libunnes*
- Sulo, H.R., Hartono. E., Oetari, RA., (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*
- Taufiq., M., Samsualam, Surahman, A.B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan *kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare*. *Journal of Muslim Community Health*
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient Satisfaction Towards Healthcare Quality In Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*