

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN: LITERATURE REVIEW

Sherina Fiandhita

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

Email: fiandhitasherina@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Tujuannya mencakup pencegahan penyakit, pengobatan, serta pemulihan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat.(4) Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan atau keunggulan pelayanan dan merupakan landasan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian pasca pelayanan bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan. Menurut teori Parasuraman, untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode studi Pustaka (*literature review*). Melalui tinjauan literatur ini, ditemukan bahwa terdapat 10 artikel yang dijadikan bahan literatur. 1 dari 10 artikel tersebut memperoleh tidak adanya hubungan yang signifikan antara salah dua dari dimensi kualitas pelayanan. Namun 9 artikel lainnya berhubungan dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Dimensi Pelayanan

Abstract

Health services are efforts made individually or in groups within an organization to maintain and improve health. The objectives include disease prevention, treatment, and restoration of individual, family, group, or community health.(4) In doing so, the health services provided

Article History

Received: Februari 2025

Reviewed: Februari 2025

Published: Februari 2025

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

to the community must be optimal and of good quality. Patient satisfaction is an important benchmark in assessing service quality or service excellence and is the foundation of service quality. Patient satisfaction is a post-service evaluation or assessment that the selected service at least meets or exceeds expectations. According to Parasuraman's theory, to be able to assess the level of patient satisfaction, there are five dimensions of assessment of the quality of health services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangible). This research is a type of research using the literature review method. Through this literature review, it was found that there were 10 articles that were used as literature. 1 of the 10 articles found no significant relationship between any two of the service quality dimensions. However, the other 9 articles are related in the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy to patient satisfaction.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Service Dimensions*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani seluruh warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya dalam rangka pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Rumah Sakit, yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik di bidang kesehatan.(1)

Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bertanggung jawab kepada masyarakat, terutama di wilayah cakupannya. Adapun fungsi rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan spesialisik atau medik Tingkat tersier. Oleh karena itu, pelayanan medis menjadi produk utama yang dihasilkan oleh rumah sakit.(2)

Asubonteng menjelaskan kualitas layanan sebagai perbedaan antara keinginan pelanggan terhadap kebutuhan pelaksanaan administrasi dan kebutuhan administrasi. Kemudian Ojo mengatakan ada beberapa perbedaan antara definisi kualitas layanan namun pada kenyataannya, ada hubungan yang baik antara semua definisi kualitas layanan dan semuanya termasuk dalam kemampuan penyampaian layanan untuk menyediakan beberapa hal termasuk memenuhi, melampaui, atau gagal memuaskan pelanggan. Jadi, dalam masalah kualitas pelayanan, sebagian besar hal berkaitan dengan kepuasan pelanggan.(3) Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh konsumen, guna untuk meningkatkan kepuasan terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Tujuannya mencakup pencegahan penyakit, pengobatan, serta pemulihan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat.(4) Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik.(4)

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.(5) Definisi pelayanan kesehatan menurut Soekidjo Notoadmojo adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotive (peningkatan kesehatan) kepada masyarakat.(6)

Menurut teori Azwar dalam jurnal (7) mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan adalah semua upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk membantu, mengobati, dan menyembuhkan pasien dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai kebutuhan. Pelayanan kesehatan yang efektif menurut Azwar adalah yang mampu merespons kebutuhan spesifik pasien dengan memberikan pelayanan yang bersifat preventif, promotive, kuratif, dan rehabilitatif.(7)

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien.(8)

Salah satu cara untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan melakukan penilaian kepuasan pasien, dengan tujuan untuk menemukan kelemahan dan kekurangan yang ada di rumah sakit sehingga dapat segera dilakukan perbaikan yang diperlukan. Kemampuan suatu rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Jika pasien tidak puas, biasanya mereka mengajukan keluhan ke rumah sakit. Secara umum, keluhan pasien sangat penting sebagai acuan peningkatan pelayanan rumah sakit guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.(9)

Menurut Kotler dalam jurnal (10) kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang puas ataupun kecewa atas hasil didapat dari membandingkan kinerja yang di persesikan produk atau hasil kaitannya dari ekspektasi pelanggan.(10)

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Menurut Richard Oliver dalam jurnal (11) kepuasan sudah ada respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.(11)

Definisi kepuasan pasien mencakup persepsi individu terhadap tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang timbul dari persepsi manfaat suatu pelayanan beserta harapan pribadinya.(12) Menurut Pohan, 2006 dalam jurnal (13) kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.(13) Kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan atau keunggulan pelayanan dan merupakan landasan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian pasca pelayanan bahwa

pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan.(14)

Menurut teori Parasuraman, untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). (4) Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (15) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup lima dimensi tersebut. Dalam penelitian (16) menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki dampak yang berbeda terhadap kepuasan pasien.(16)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai literatur terkait dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Melalui tinjauan literatur ini, diharapkan dapat memberikan wawasan komprehensif terutama dalam upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Sehingga hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dijadikan pijakan dalam perencanaan dan implementasi kebijakan layanan kesehatan yang baik.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode studi Pustaka (*literature review*). Pencarian sumber referensi atau literatur berupa artikel ilmiah yang diterbitkan. Rujukan artikel ilmiah dalam analisis adalah artikel yang membahas tentang hubungan dimensi pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Artikel jurnal yang digunakan pada *literature review* ini adalah yang didapatkan pada situs *Google Scholar*, dengan menggunakan kata kunci yaitu kepuasan pasien, kualitas pelayanan, serta dimensi pelayanan. Dengan kriteria sumber *literature* dipublikasikan dalam 5 tahun terakhir antara tahun 2020 sampai dengan 2024, teks lengkap dengan metode penelitian yang tidak terbatas dengan metode apapun.

Metode penelitian dijelaskan secara rinci mulai dari jenis penelitian, lokasi, waktu, populasi dan sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan dan analisis data, serta penyajian data. Metode yang tidak lazim, ditulis secara rinci berikut rujukan metode tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh (17) menyatakan adanya rasa puas pasien pada dimensi *Tangible* (77,8%), dimensi *Reliability* (80%), dimensi *Responsiveness* (76,5) dimensi *Assurance* (78,6%), dan dimensi *Empathy* (75%). (REFERENSI PEMBAHASAN 19) Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh (18) dengan hasil signifikansi pada dimensi *Tangible* ($0,001 < 0,05$), *Reliability* ($0,000 < 0,05$), *Responsiveness* ($0,000 < 0,05$), *Assurance* ($0,002 < 0,05$), dan *Empathy* ($0,000 < 0,05$) yang artinya adanya pengaruh dari dimensi tersebut terhadap kepuasan pasien.(18)

Adapun penelitian lain oleh Sitti Fatimah yang berjudul "*Factors Influencing Patient Satisfaction on Service Quality at Gynecology Polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital*" memperoleh hasil adanya kepuasan pada dimensi *Tangible* (83,9%), dimensi *Reliability* (76,5%), dimensi *Responsiveness* (80,6%), dimensi *Assurance* (76,9%), dan dimensi *Empathy* (84,8%) dengan hasil signifikansi pada dimensi *Tangible* ($0,000 < 0,05$), dimensi *Reliability* ($0,000 < 0,05$), dimensi *Responsiveness* ($0,000 < 0,05$), dimensi *Assurance* ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *Empathy* ($0,000 < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara kelima dimensi tersebut dengan kepuasan

pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.(19)

Selanjutnya menurut penelitian Etika Iskandar yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Obgyn RSUD Dr.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019” memperoleh hasil pada dimensi *Tangible* (30%) dengan nilai signifikansi 0,005 ($p\text{ value} < 0,05$), kemudian dimensi *Reliability* (2,6%) dengan nilai signifikansi 0,000 ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Responsiveness* (15%) dengan nilai signifikansi 0,004 ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Assurance* (5%) dengan nilai signifikansi 0,009 ($p\text{ value} < 0,05$), dan dimensi *Empathy* (41,7%) dengan nilai signifikansi 0,000 ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya adanya hubungan antara dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.RM.Djoelham Kota Binjai.(15)

Sementara hasil penelitian Rahmiati yang berjudul “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019” memperoleh hasil yang berbeda dengan hasil dimensi *Tangible* memiliki nilai $p\text{ value} = 0,875$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Reliability* memiliki nilai $p\text{ value} = 0,715$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,858$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Assurance* memiliki nilai $p\text{ value} = 0,434$ ($p\text{ value} < 0,05$), dan dimensi *Empathy* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,833$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya dari kelima dimensi tersebut tidak terdapat hubungan antara dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.(20)

Kemudian berdasarkan hasil penelitian Momen Amalia yang berjudul “Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum daerah” diperoleh hasil kepuasan terhadap dimensi *Tangible* (32,2%) dengan nilai signifikansi (0,064 < 0,05), kemudian untuk dimensi *Reliability* diperoleh hasil (48,3%) yang merasa puas dengan dimensi *Reliability*. Nilai signifikansi diperoleh (0,010 < 0,05), selanjutnya untuk dimensi *Responsiveness* diperoleh hasil kepuasan (49,4%) dengan nilai signifikansi (0,008 < 0,05), lalu dimensi *Empathy* diperoleh hasil kepuasan (32,2%) dengan nilai signifikansi (0,064 < 0,05) yang artinya pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan antara dimensi tersebut dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah. Sedangkan untuk dimensi *Tangible* dan *Assurance* tidak memiliki hubungan yang signifikan antara dimensi tersebut dengan kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah.(21)

Hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Sim Siyen yang berjudul “Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi” memperoleh nilai $p\text{ value}$ pada dimensi *Tangible* yaitu (0,000 < 0,05), kemudian untuk dimensi *Reliability* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), selanjutnya dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,015$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Assurance* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) dan untuk dimensi *Empathy* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya pada penelitian ini dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki hubungan antara kelima dimensi tersebut dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi.(22)

Penelitian selanjutnya adalah penelitian oleh Tri Lestari yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat

Ratatotok Buyat” memperoleh nilai signifikansi pada dimensi *Tangible* ($0,009 < 0,05$), kemudian untuk dimensi *Reliability* memperoleh nilai signifikansi ($0,002 < 0,05$), untuk dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai signifikansi ($0,043 < 0,05$), selanjutnya untuk dimensi *Assurance* memperoleh nilai signifikansi ($0,004 < 0,05$), dan yang terakhir untuk dimensi *Empathy* memperoleh nilai signifikansi ($0,030 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.(23)

Hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Tri Teguh yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah kota Mataram” dengan memperoleh nilai pada dimensi *Tangible* yaitu $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Reliability* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Responsiveness* dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), dimensi *Assurance* memperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), dan dimensi *Empathy* dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$). Hasil uji *chi square* antara kelima dimensi tersebut terhadap kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan antara variabel dari lima dimensi mutu pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*).(24)

Selanjutnya menurut penelitian Gumar Herudiansyah dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”, berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai signifikansi pada dimensi *Tangible* 0,001 ($0,001 < 0,05$), untuk dimensi *Reliability* didapatkan nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$), kemudian untuk dimensi *Responsiveness* diperoleh nilai signifikansi 0,001 ($0,001 < 0,05$), untuk dimensi *Assurance* didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,000 ($0,000 < 0,05$), dan untuk dimensi *Empathy* memperoleh nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.(25)

KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan itu adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Melalui tinjauan literatur ini, ditemukan bahwa terdapat 10 artikel yang dijadikan bahan literatur. 1 dari 10 artikel tersebut memperoleh tidak adanya hubungan yang signifikan antara salah dua dari dimensi kualitas pelayanan. Namun 9 artikel lainnya berhubungan dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pasien.

SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan untuk tinjauan literatur ini adalah harapannya fasilitas kesehatan sebaiknya dapat memastikan implementasi kelima dimensi kualitas pelayanan secara seimbang, dengan fokus pada aspek yang masih memerlukan perbaikan berdasarkan kebutuhan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Andriyani, M.Ag., M.K.M., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar serta meluangkan waktu dan juga tenaga dalam memberikan ilmu, nasihat, dan bimbingannya dalam mengajarkan Penulis agar selalu semangat dalam Langkah sesulit apapun untuk menghadapi penyusunan literatur ini.
2. Dr. Ernyasih, SKM., MKM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta
3. Kepada seluruh Dosen pengajar dan seluruh *staff* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan bekal dan ilmu kepada Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Tampiasih J, Karno D. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Article Information. J Tampiasih. 2023;1(2):22–32.
- Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo. 2019;5(2):165.
- Ali BJ, Saleh PF, Akoi S, Abdulrahman AA, Muhamed AS, Noori HN, et al. Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. Int J Eng Bus Manag. 2021;5(2):65–77.
- Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excell Midwifery J. 2020;3(2):82–90.
- Layli Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat R, Kesehatan Masyarakat F. Pengaruh Mutu Pelayanan_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review.
- Dwi Lestari R. Rekontruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Dokter dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Berbasis Nilai Keadilan. 2023;
- Wachruroji MR, Irawani B, Paselle E. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. ejornal Adm Negara. 2019;7(1):6663–76.
- Nur Alpiah D, Trisnawati E, Indah D, Voco Ananda G. Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan: Literatur Riveuw. COMSERVA J Penelit dan Pengabdi Masy. 2023;3(08):3217–27.
- Irayana J. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). BANDA ACEH; 2020.
- Sugiharto, Sugiono RAW. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya. J Strateg Pemasar [Internet]. 2020;7(1):11. Available from: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10194>
- Rizki Mirella NN. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI; KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT PEMBELIAN: KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA (LITERATURE

- REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 2022;
- Arum DS, Darmawan D, Khayru RK, Issalillah F, Vitrianingsih Y, Giri. Kepuasan Pasien BPJS : Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan , Kelompok Acuan dan CRM. PPIMAN Pus Publ Ilmu Manaj [Internet]. 2023;1(4):319–31. Available from: <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/view/348>
- Badriya L. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BARENG KOTA MALANG. *Pharmacogn Mag.* 2021;75(17):399–405.
- Dahlan. Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022 Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Vol. 2022. 2019. 40 p.
- Iskandar E. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obyn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *Pharmacogn Mag.* 2021;75(17):399–405.
- Hartanti LK, Antonio F. the Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction in Indonesia. *Indones J Heal Adm.* 2022;10(1):50–9.
- Gultom RJ, Nababan D, Sipayung R, ... Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *J Healthc ...* [Internet]. 2022;7(2):1281–98. Available from: <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Akbar F, Manurung K, Ketaren O, Tarigan FL. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF J Kesehat Masy.* 2022;6(1):621–32.
- Fatimah S, Jasmawati, Firdaus R. Factors Influencing Patient Satisfaction on Service Quality at Gynecology Polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital. *Formosa J Sci Technol.* 2022;1(8):1245–60.
- Rahmiati, Nauri Anggita Temesvari. HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2019. 2020;13(1):13–21.
- Amalia M, Tulit CBI, Nursapriani N. Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *J Pharm Heal Res.* 2023;4(1):129–33.
- Siyen S, J. Hadi A, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publ Promosi Kesehat Indones.* 2020;3(3):267–74.
- Harini TL, Mantjoro EM, Napoleon Tatura SN. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *J Sains dan Teknol.* 2023;4(3):189–98.
- Santoso T, Fikri Z, Jiwantoro YA. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *J Anal Med Biosains.* 2021;8(1):13.
- Herudiansyah G, Candra M, Haminsyah K. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *J Ekon Manajemen, Bisnis, Audit dan Akunt.* 2020;5(1):1–12.