

Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II

Lenni Lukitasari¹, Aliyah Ka'anahunna Yakutu Wal Marjan²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Corresponding Author: Riza Kurnia, e-mail: aliyah10121291@digitechuniversity.ac.id

Published: May , 2021

ABSTRAK

Studi ini bermaksud guna mengidentifikasi korelasi dengan tingkat kualitas pelayanan tenaga Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani tenaga kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II. Metode studi yang dilakukan ialah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui pengamatan langsung objek penelitian, melakukan wawancara langsung kepada tenaga Kesehatan dan pasien yang menjadi subjek utama penelitian ini. Perolehan studi ini didapati bahwasanya memiliki kepuasan yang cukup baik pada layanan yang diberikan. Untuk dimensi kepuasan pasien setiap dimensi seperti dimensi minat berkunjung kembali, kesesuaian harapan, serta kesediaan memberikan rekomendasi, menunjukkan hasil yang cukup baik, Dimana pasien menilai pelayanan yang diberikan sudah sejalan dengan keinginan sehingga pasien berkehendak untuk berkunjung kembali serta memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat dekatnya.

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

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah komunitas utama yang memegang peranan krusial pada penyediaan layanan kesehatan. Kualitas, volume keluaran, dan ketergantungan para profesional tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaan mereka semua akan berdampak langsung pada layanan rumah sakit. Tenaga Kesehatan yang berkualitas akan menentukan keberhasilan penanganan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien pada layanan yang disampaikan.

Pasien ialah pengguna utama layanan di rumah sakit, sehingga memahami tingkat kepuasan mereka dapat membantu rumah sakit pada peningkatan mutu layanan yang diberikan.

Layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan merupakan aspek utama dalam interaksi langsung dengan pasien, mencakup sekitar 80% dari total layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan demikian, kualitas layanan tenaga kesehatan dapat dijadikan indikator untuk menilai efektivitas serta kinerja pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit (Natawirandry et al., 2022).

Kepuasan pasien dapat diukur melalui kinerja tenaga kesehatan. Kepuasan pasien adalah komponen penting dalam menjaga kelangsungan operasional rumah sakit. Kepuasan pasien berkorelasi langsung dengan kepercayaan pasien serta kesetiaan pasien pada tenaga medis yang

tersedia di rumah sakit. Kinerja dan pelayanan tenaga kesehatan adalah komponen utama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono (2002:59) dalam Anggit & Setyorini, (2022) menyatakan bahwasanya service quality ialah pemenuhan keperluan serta keinginan pelangga serta penyampaian yang cepat dan tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, ada dua komponen utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service).

Di beberapa rumah sakit, sering terjadi perbedaan kualitas antara tenaga kesehatan yang sebenarnya dan yang ideal. Kondisi ini terjadi akibat tingginya permintaan pasien yang tidak sebanding dengan keterbatasan tenaga kesehatan dalam hal pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan. Mengingat peran tenaga kesehatan yang krusial dalam menjalankan pelayanan medis, termasuk tindakan pengobatan, pencegahan penyakit, pemulihan kesehatan, serta proses rujukan, upaya perbaikannya difokuskan pada peningkatan kualitas layanan guna memastikan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan masalah diatas, peneliti tertarik guna melaksanakan penelitian terkait “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II”.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Manajemen adalah ilmu yang mengatur proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian dalam pemanfaatan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sulistiani & Ady Tis Ramdhan, 2024)

Pemasaran merupakan proses sosial serta manajerial yang memungkinkan individu maupun kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menukar, serta mendistribusikan barang, jasa, dan nilai secara timbal balik (Dr. Yoesoep Edhie Rachmad, 2022).

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit adalah koordinasi antara berbagai sumber daya (unsur manajemen) melalui proses perencanaan, pengorganisasian, kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan rumah sakit (Nurkhadijah & Hamdan, 2024).

Banyak hal-hal yang harus diperhatikan dalam manajemen rumah sakit agar pelaksanaan program dan system-sistem yang ada di rumah sakit dapat berjalan dengan baik (Sabarguna, 2009). Manajemen rumah sakit sendiri adalah sebuah koordinasi yang dilakukan, dari berbagai sumber

daya yang ada melalui proses perencanaan, pengorganisasian dan juga adanya kemampuan mengendalikan untuk memperoleh sebuah tujuan.

Fungsi Manajemen Rumah Sakit

- 1) Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan
- 2) Upaya Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik
- 3) Meningkatkan Koordinasi serta Wadah Pertukaran Informasi

Unsur Manajemen Rumah Saki

Unsur manajemen atau sumber daya bagi manajemen adalah hal-hal yang merupakan modal bagi pelayanan anajemen, dengan modal itu akan lebih menjamin pencapaian tujuan. Sering orang menyebut 5M (Sabarguna, 2008 dan Sabarguna 2009):

- 1) Man
- 2) Money
- 3) Methode
- 4) Machine
- 5) Market

Kepuasan Pasien

Menurut (Laksono, 2008) dalam (Rishidaliani & Rama Satya, 2024) Kepuasan adalah hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien akan meningkat ketika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka, serta mereka mungkin bahkan memutuskan untuk pindah ke rumah sakit lain. Sebaliknya, ketika layanan memenuhi ekspektasi, pasien akan lebih puas.

Kemudian pasien adalah seseorang yang menerima perawatan karena suatu penyakit atau cedera dan memerlukan perawatan untuk memulihkan penyakitnya (Hidayat, 2019) dalam (Nursya'ban & Agustina, 2024).

Sebagaimana uraian di atas, bisa menyimpulkan bahwasanya kepuasan pasien ialah hasil penilaian respons emosional pasien, yang terdiri dari perasaan senang dan puas, serta pemenuhan harapan pasien atau keinginan mereka untuk menggunakan dan menerima layanan tenaga kesehatan.

Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono, 2006 (Andayani, 2021) dimensi kepuasan pasien antara lain:

- 1) Layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan.

- 2) Kualitas layanan serta fasilitas yang disediakan telah sejalan dengan harapan pelanggan.
- 3) Capaian kinerja pada berbagai atribut utama telah sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien mencerminkan perumahnya sikap subjektif terhadap mutu layanan yang diterima. Evaluasi ini dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, tingkat pendidikan, kondisi psikologis, serta faktor lingkungan (Khasanah, 2023). Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- 1) Aspek kenyamanan
- 2) Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit
- 3) Aspek kompetensi teknik petugas
- 4) Aspek biaya

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan (Dedeh & Ageng Saepudin Kanda, 2024).

Fandy Tjiptono, (dalam Cesariana et al., 2022) menyatakan “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan.”

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, 2006 dalam (Cesariana et al., 2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Perumahan sikap konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*perceived service*).
- 2) dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected service*).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam penilaian kualitas pelayanan tenaga kesehatan menurut Tjiptono, 2015 (Suwito, 2018) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek “TERRA” (*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*).

Penelitian Terdahulu

Menurut Hartono dalam (Andayani, 2021) Kepuasan pasien adalah sebuah kondisi yang dirasakan oleh seseorang (klien atau pasien) setelah mengalami suatu tindakan atau hasil yang

memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan pasien juga merupakan tanggapan pasien terhadap tingkat kepentingan atau harapan sebelum dan setelah layanan diberikan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Roberta Heni Anggit, Indri Setyorini (Anggit & Setyorini, 2022) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Imran, Yuliharsi, Almasdi, dan Yimmi Syavardie (Imran et al., 2021) menemukan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan ketenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang dapat dilihat memengaruhi kepuasan pasien, dimensi yang dapat diandalkan memengaruhi kepuasan pasien, dan dimensi responsivitas memengaruhi kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Anjayati (Anjayati, 2021), menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang baik cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang baik cenderung menurunkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan erat dengan tingkat kualitas pelayanan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan di layanan kesehatan, begitupun sebaliknya semakin turun mutu pelayanan tenaga kesehatan, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pasien selama menjalani pengobatan di layanan kesehatan.

METODOLOGI

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu Penelitian Kualitatif dengan mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II”. Adapun pendekatan yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu melalui pendekatan Studi Pendahuluan yang dilakukan sebagai tahap awal sebelum memulai penelitian agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian.

Gambaran Objek Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II” ini akan berfokus terhadap kualitas pelayanan tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II. Akan dilakukan pengamatan dan penilaian hasil dari proses yang telah dijalankan terkait dengan kualitas pelayanan di ruang lingkup tersebut. Melalui penelitian ini, maka akan diketahui apakah kualitas pelayanan dinilai efektifif atau tidak dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yang nantinya hasil penelitian akan evaluasi sebagai bentuk usulan perbaikan yang dapat diterapkan dari tingkat kualitas pelayanan di ruang lingkup tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Data adalah informasi yang direkam dengan media yang dapat dibedakan dari data lain, dapat dianalisis, dan relevan dengan program tertentu. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data dengan metode seperti berikut:

- 1) Wawancara
- 2) Observasi
- 3) Dokumentasi

Kemudian, data yang diperoleh dari metode pengumpulan data sebelumnya dibedakan menjadi dua berdasarkan kebutuhan pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Data umum
- 2) Data khusus

Metode Analisis Data

Penelitian kualitatif mengumpulkan data dari berbagai sumber melalui berbagai teknik pengumpulan data (trianggulasi). Analisis data kualitatif adalah induktif, artinya seseorang menganalisis data dan kemudian membuat hipotesis.

Sugiono (2020) mengutip mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif. Analisis data Model Miles dan Huberman yakni analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dan tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction (Pengumpulan data), data display (Penyajian Data), dan conclusion drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan dan verifikasi).

Tujuan penelitian kualitatif memengaruhi teknik analisis data. Tujuan penelitian kualitatif diantaranya mengidentifikasi masalah dan potensi, memahami arti dan keistimewaan objek yang diteliti, memahami proses dan interaksi sosial, mengkonstruksi fenomena dan hipotesis, menemukan kebenaran data, dan mempelajari sejarah perkembangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Pembahasan Penelitian

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa dimensi krusial.

- 1) aspek reliabilitas yang mencakup kecepatan, keakuratan tindakan, dan pelayanan yang optimal;
- 2) aspek responsivitas dimana para tenaga Kesehatan dituntut untuk mampu berinisiatif dan bersedia memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada para pasiennya;

- 3) aspek jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang didapat dari tenaga Kesehatan, serta bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Dimana tenaga Kesehatan telah memiliki surat izin praktek dan sertifikasi kompetensi;
- 4) aspek empati, Dimana aspek ini sangat penting dalam menjaga kepuasan pasien, mencakup kenyamanan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, dan memahami kebutuhan pasien, serta;
- 5) aspek bukti fisik, mencakup fasilitas fisik, alat medis, dan sarana prasarana, para tenaga Kesehatan selalu memakai pakaian seragam yang sesuai dengan jadwal yang ada, para tenaga Kesehatan pun selalu menjaga kebersihan diri, pakaian, dan alat medis yang digunakan.

Sementara untuk peningkatan kepuasan pasien berhubungan erat dengan beberapa aspek penting, diantaranya adalah,

- 1) aspek Pelayanan yang disediakan, setiap pelayanan yang disediakan harus sejalan dengan kebutuhan pasien, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 2) aspek minat berkunjung kembali, pasien berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan; selain itu pasien juga berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai; dan juga pasien juga berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi pengobatan;
- 3) aspek kesediaan memberikan rekomendasi, para pasien memiliki kehendak untuk memberikan saran kepada teman atau kerabat untuk membeli pengobatan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan; selain itu pasien juga berkehendak untuk memberikan saran kepada teman atau kerabat untuk membeli pengobatan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai; dan juga pasien berkehendak memberikan saran kepada teman atau kerabat untuk membeli pengobatan yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah pengobatan.

Dengan menjaga aspek-aspek diatas diharapkan para pasien terus menunjukkan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para tenaga Kesehatan di RS Sartika Asih Bhayangkara TK II ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui kualitas pelayanan tenaga Kesehatan RS Sartika Asih Bhayangkara TK II sudah cukup baik, dilihat dari hasil jawaban responden (pasien) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- 1) Kepuasan pasien akan sejalan dengan pelayanan yang disediakan, kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang tersedia telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, serta

pelayanan tenaga kesehatan yang sejalan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan akan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan pasien. Artinya baik buruk pelayanan tenaga kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan akan berdampak pada peningkatan loyalitas pasien kepada rumah sakit, para pasien tidak segan untuk kembali menggunakan atau memakai jasa pelayanan di rumah sakit tersebut, pasien menilai setiap pelayanan dan tindakan yang sesuai dengan harapan atau keinginan pasien membuat pasien enggan dan berpikir ulang jika harus menggunakan rumah sakit lain ketika hendak melakukan tindakan pengobatan yang pada akhirnya membuat pasien sendiri yang merekomendasikan dan melakukan *review* jujur terhadap pelayanan yang diberikan dan yang sudah dirasakannya.

- 2) Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, aspek kompetensi teknis petugas, dan aspek biaya. Dalam hal ini aspek-aspek kepuasan pasien juga memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan, dimana tenaga kesehatan berhubungan langsung dengan pasien, pasien akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan optimal dan maksimal. Kualitas pelayanan akan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang tengah atau sudah pernah menjalani pengobatan di fasilitas kesehatan rumah sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, pasien merasa nyaman ketika sedang melakukan perawatan dan pengobatan di instalasi rawat inap rumah sakit sartika asih ini. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan cukup baik dan memuaskan.
- 3) Dimensi kepuasan pasien mencakup beberapa hal, seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kemauan memberikan rekomendasi, dimensi-dimensi ini juga akan sangat berkaitan erat dengan aspek pelayanan atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang bertugas, pasien akan merasa puas apabila harapan atau keinginannya sejalan dengan apa yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang searah dengan keinginan pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien, seseorang cenderung merasa puas apabila harapan nya sejalan dengan realita yang terjadi. Pasien memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II ini.

SARAN

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sartika Asih Bhayangkara TK II menunjukkan beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien:

- 1) Disarankan kepada pihak rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari dimensi reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati dan bukti fisik.
- 2) Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kelengkapan fasilitas rumah sakit, hal ini ditujukan untuk terus menjaga harapan pasien serta memastikan kebutuhan pasien selalu terpenuhi.
- 3) Disarankan kepada seluruh tenaga kesehatan untuk dapat mempertahankan pelayanan yang optimal kepada pasien. Selain itu, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan yang baik dapat diberi apresiasi agar menjadi motivasi untuk tenaga kesehatan yang lain sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21. [Http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Motivasi](http://Jurnal.Um-Palembang.Ac.Id/Motivasi)

Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. In *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual Journal of Industrial and Engineering System* (Vol. 3, Issue 1).

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/Jmpis.V3i1>

Dedeh, J. F., & Ageng Saepudin Kanda. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 1763–1768. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2459>

Dr. Yoesoep Edhie Rachmad, S. E. , M. M. , Ph. D. , Cipa. (2022). *Manajemen Pemasaran* (D. Sc. , Drs. , S. S. A. S. E. S. T. , S. Ap. , S. Ip. , S. Sos. , S. Ikom. , M. Si. , M. Sc. , M. M. , C. Cw. , C. J. Dr., Ed.). Eureka Media Aksara

Khasanah, L. (2023). Hubungan Stresor Lingkungan Di Ruang Rawat Bedah Dengan Tingkat Kenyamanan Pasien Di Rsud Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023.

Lia Kartika Devi, Nur Aini Anisa, & Nur Farida. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 306–323. <https://doi.org/10.58192/Profit.V2i4.1392>

- Natawirarindry, C., Nakka Gasong, D., & Dwifebrikiranti Feirenz, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. In *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 7, Issue 1).
- Nurkhadijah, D. S., & Hamdan. (2024). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Pada Puskesmas Sindangkerta.
- Nursya'ban, R., & Agustina, F. (2024). pengaruh kepuasan pasein terhadap minat berkunjung kembali ke puskemas gunung halu.
- Reski Dewi Pratiwi, S. Km. , M. K. (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori Dan Aplikasi)*. Cv. Media Sains Indonesia
- Rindi, R. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 567–576.
- Rishidaliani, R., & Rama Satya, R. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSIA Kartini Padalarang.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (2nd Ed.). Alfabeta.
- Sulistiani, S., & Ady'Tis Ramdhan, S. T. , M. m. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat. *PROSIDING*, 7, 1121–1128.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3), 255–262.