Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 7, No. 11, November 2022

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Caesary Merybella, Puput Oktamianti
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok
E-mail: dcaesatampz.ct@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel jurnal ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan atau library research. Studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian artikel dan buku yang relevan dengan topik Lesson Study sebagai gerbang peningkatan mutu pendidikan dan profesionalisme guru (Kusumawati, 2020) Pencarian dilakukan melalui mesin pencari Google Scholar, ProQuest, dan EBSCO. Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya relevansi yang begitu kuat antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan rumah sakit yang baik dapat di tinjau dari beberapa aspek yakni;(a) Keamanan pasien, (b) kualitas pelayanan medis, (c) Ketersedian fasilitas dan teknologi. Adapun upaya untuk meningkat kepuasan pasien pada pelayanan kualitas rumah sakit dapat berupa; (a) Menghargai dan merespon umpan balik pasien, (b) Mengelola keluhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Kepuasan Pasien; Rumah sakit.

Abstract

This study aims to analyze the relationship between the quality of hospital services with the level of patient satisfaction. The research method used in this journal article is a qualitative method with a literature study approach or library research. Literature studies are carried out by searching for articles and books that are relevant to the topic of Lesson Study as a gateway to improving the quality of education and teacher professionalism (Kusumawati, 2020) The search is carried out through the search engines Google Scholar, ProQuest, and EBSCO. Based on the results of the discussion above, this study concludes that there is such a strong relevance between the quality of hospital services and the level of patient satisfaction. Good hospital services can be reviewed from several aspects, namely; (a) patient safety, (b) quality of medical services, (c) availability of facilities and technology. The efforts to increase patient satisfaction in hospital quality services can be; (a) Respect and respond to patient feedback, (b) Manage patient complaints.

Keywords: *Quality of service; patient satisfaction; Hospital.*

How to cite:	Caesary Merybella, Puput Oktamianti (2022) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien, *(7) 11,* http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.12179
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Akbar et al., 2022). Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi (RIZQIA, 2018). Rumah Sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan agar pasien merasa senang untuk berobat di rumah sakit (Anfal, 2020). Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan maka pihak manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah di tentukan, sehingga setiap pasien akan mendapatkan kualitas pelayanan yang efesien dan efektif untuk peningkatan Kesehatan (Az-Zahroh, 2017).

Pengukuran terhadap mutu atau kualitas pelayanan sangat penting dilakukan guna mewujudkan kepuasan pasien. Menurut Meiriana, (2019) sebagai pernyataan yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan pelayanan itu sendiri salah satunya dalam bentuk pelayanan kesehatan. Dalam lingkungan maka yang disebut dengan pelanggan ialah pasien. Pasien selalu mengharapkan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak (Sukiswo, 2018). Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan Kesehatan (Khainuddin et al., 2019). Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Rumah sakit perlu meningkatkan tingkat kepuasan jika mereka ingin tetap berada dalam persaingan dengan rumah sakit lain (Ferawaty & Tamsah, 2017).

Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Jacobis, 2013). Masyarakat selalu mengharapkan maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanannya kepada pasien tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Calundu, 2018).

Permasalahan yang cukup penting yang berasosiasi dengan kepuasan pasien dan yang harus diperhatikan dari pihak manajemen rumah sakit adalah kualitas pelayanan

dengan parameter berwujud/ bukti fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/ keyakinan dan empati yang dapat diberikan petugas maupun karyawan kesehatan pada pasien sehingga terbentuklah kepuasan pasien (Susanto et al., 2021). Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya melihat dan menilai hasil akhir saja, yang merupakan kesembuhan dirinya ataupun keluarga melainkan mereka menilai dan melihat apa yang mereka rasakan dan dapatkan di rumah sakit tersebut (Pratiwi, 2019). Semakin tinggi keinginan masyarakat maupun rakyat atas peralatan kesehatan yang memiliki kualitas dan terjangkau, maka berbagai cara maupun upaya telah dilakukan untuk dapat memenuhi dan melengkapi keinginan tersebut. Perawatan pelayanan kesehatan ditujukan untuk dapat memberikan rasa puas pada pasien (Maulana & Sos, 2009).

Hasil riset yang dilakukan oleh Wu (2011) "The Impact of Hospital Brand Image on servive Quality, Patient Satisfaction and Loyalty" menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien melalui loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan niat ulang kunjungan pasien.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan mengetahui aspek-aspek yang paling penting bagi pasien Rumah Sakit agar mengarahkan sumber daya mereka untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap paling penting sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel jurnal ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan atau library research. Studi literatur dilakukan dengan melakukan pencarian artikel dan buku yang relevan dengan topik Lesson Study sebagai gerbang peningkatan mutu pendidikan dan profesionalisme guru (Kusumawati, 2020) Pencarian dilakukan melalui mesin pencari Google Scholar, ProQuest, dan EBSCO.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pencarian artikel dan buku adalah yang terbit dalam rentang waktu 2010-2023 dan berbahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Artikel dan buku yang digunakan dalam studi literatur ini merupakan sumber primer, sumber sekunder, dan sumber tersier yang relevan dengan topik yang dibahas.

Setelah melakukan pencarian, artikel dan buku yang relevan dipilih untuk dianalisis dan diekstraksi informasinya. Hasil dari analisis informasi yang diperoleh kemudian diorganisasi dan disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan yang jelas dan terstruktur.

Hasil dan Pembahasan

1. Aspek penting dalam pelayanan Rumah Sakit

a. Keamanan Pasien

Keselamatan pasien merupakan unsur penting guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit sebagai bentuk implementasi dan refleksi sentuhan hasil kompetensi tenaga kesehatan,ketersediaan sarana dan prasarana layanan serta sistem manajemen dan administrasi dalam siklus pelayanan terhadap pasien (Ismainar, 2015). Untuk menjamin keselamatan pasien maka organisasi pelayanan kesehatan harus mampu membangun sistem yang membuat proses perawatan pasien lebih aman, baik bagi pasien, petugas kesehatan, maupun masyarakat sekitarnya (keluarga, pengunjung), serta manajemen rumah sakit (Hidayat et al., 2022). Sistem keselamatan pasien ditujukan untuk mengurangi resiko, mencegah terjadinya cedera akibat proses pelayanan pasien,serta tidak terulangnya insiden keselamatan pasien melalui penciptaan budaya keselamatan pasien

Ulumiyah, (2018) dalam Pulungan, juga mengatakan hal yang sama, yaitu mutu sebuah pelayanan kesehatan dapat berdasarkan pada efisiensi, efektifitas, ketepatan waktu, keadilan, berorientasi pasien, dan keselamatan pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa keselamatan pasien merupakan salah satu tolok ukur bagi penilaian kualitas sebuah pelayanan Kesehatan. Oleh karena itu, keselamatan harus menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini karena keselamatan pasien merupakan suatu proses pelayanan yang aman yang terdiri dari asesmen risiko, identifikasi dan manajemen risiko, pelaporan dan analisis insiden, tindak lanjut dan solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko.

b. Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas pelayanan medis merupakan aspek penting dalam pelayanan rumah sakit. Staf medis harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai dalam menyediakan perawatan yang efektif dan aman. Proses diagnosis yang akurat, pengobatan yang tepat, pemantauan yang cermat, dan tindakan pencegahan yang efektif adalah faktor penting dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas.

c. Ketersediaan Fasilitas dan Teknologi

Rumah sakit harus memiliki fasilitas dan teknologi yang memadai untuk mendukung pelayanan medis yang berkualitas. Peralatan medis yang mutakhir, fasilitas yang bersih dan nyaman, serta sistem informasi yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan rumah sakit.

2. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien

a. Menghargai dan merespon umpan balik pasien

Rumah sakit harus secara aktif menghargai dan merespon umpan balik pasien. Mereka dapat melakukan survei kepuasan pasien, mengadakan pertemuan atau diskusi dengan kelompok pasien, atau menggunakan platform online untuk mengumpulkan umpan balik. Penting bagi rumah sakit untuk mengambil tindakan yang tepat berdasarkan umpan balik tersebut untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.

b. Mengelola keluhan pasien

Mengembangkan sistem yang efektif untuk menangani keluhan pasien. Pasien harus merasa didengar dan dipedulikan saat mereka memiliki keluhan atau memberikan umpan balik tentang pengalaman perawatan mereka. Staf medis harus melibatkan diri secara proaktif dalam menyelesaikan masalah dan mencari solusi yang memuaskan. Keluhan/saran yang di sampaikan segera di tindaklanjuti dengan mengetahui permasalahan yang terjadi dan mencarikan solusi penyelesaian yang terbaik.

TATA LAKSANA

A. Tata laksana penyampaian keluhan pasien

1. Memberikan informasi layanan keluhan/komplain pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga melalui informasi yang disampaikan langsung oleh petugas yang
ditunjuk maupun melalui informasi tertulis yang diletakkan ditempat-tempat strategis (umum) di lingkungan Puskesmas Bulukerto.
2. Penyampaian komplain/keluhan dapat menggunakan sarana media komunikasi secara tertulis melalui isian kuisioner atau pemberian kotak saran maupun penyampaian
secara langsung/lisan kepada staf yang berwenang menghadapi komplain/keluhan
pasien.
3. Informasi keluhan pasien yang masuk secara tertulis dengan melalui angket/kuisioner dapat dimasukkan pada kotak saran yang tersedia dan dilakukan pengumpulan data hasil kusioner (rekap) berdasarkan periode waktu tertentu.
4. Informasi keluhan pasien yang disampaikan secara langsung/lisan dapat segera
ditangani dengan unit yang berwenang dalam menghadapi keluhan dan segera
memberikan alternatif/solusi yang diharapkan oleh pasien.

3. Relevansi antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien

a. Persepsi tentang perawatan

Kualitas pelayanan rumah sakit, termasuk sikap dan perilaku staf medis, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan, dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap perawatan yang mereka terima (Anjaryani, 2009). Pasien yang merasa bahwa mereka diperlakukan dengan hormat, mendapatkan perawatan yang cermat, dan berada di lingkungan yang nyaman akan cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka.

Penampilan staf medis sebagai personil penentu kualitas pelayanan kesehatan baik dinegara maju maupun negara berkembang masih belum mampu memenuhi tuntutan harapan dari pasien. Survei terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakitdi Kanada, Jerman, Skotlandia, Inggris, dan Amerika Serikat menemukan sekitar 17-44% perawat melakukan pelayanan keperawatan dengan kualitasmemburuk dalam setahun terakhir. Penelitian Muhidin, (2010) menggambarkan ketidakpuasan yang dipersepsikan pasien di rumah sakit berhubungan dengan tutur kata, keacuhan, ketidakramahan, dan kesulitan memperoleh informasi dari perawat menduduki peringkat pertama.

b. Kepercayaan dan hubungan pasien-dokter

Kualitas pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan antara pasien dan dokter atau staf medis. Ketika pasien merasa didengar, dipahami, dan terlibat dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka, hubungan pasien-dokter menjadi lebih kuat. Kepercayaan yang terjalin ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan rasa aman dalam perawatan yang diberikan. Dalam konteks komunikasi, penting bagi seorang dokter untuk memiliki keterampilan komunikasi yang efektif. Menurut Oisina, (2021) pada pelayanan kesehatan, salah satu hal yang sangat penting adalah memiliki keterampilan komunikasi yang baik karena kemampuan komunikasi dokter kepada pasiennya memiliki hubungan signifikan dalam upaya kesembuhan pasien. Komunikasi dokter pasien adalah hubungan yang berlangsung antara dokter/dokter gigi dengan pasiennya selama proses pemeriksaan/pengobatan/perawatan yang terjadi di ruang praktik perorangan, poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas dalam rangka membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Menurut Hasibuan, (2019) komunikasi antara dokter dan pasien merupakan jenis komunikasi yang berlangsung secara transaksional, face to face, dan berlangsung secara langsung. Jenis komunikasi ini melibatkan dua orang yang berbeda posisi, tidak sukarela, dan mengandung isi pesan yang penting sehingga membutuhkan kerjasama yang baik. Komunikasi antara dokter dan pasien adalah bentuk komunikasi kesehatan yang sifatnya interpersonal yang kompleks. Proses komunikasi ini dikontrol dengan bagaimana bentuk hubungan yang berlangsung dalam proses komunikasi tersebut. Dalam mengevaluasi pola kontrol komunikasi antara dokter dan pasien menurut Roter dan Hall, menggambarkan empat dasar bentuk hubungan antara dokter dan pasien yaitu bentuk standar (default), bentuk paternalistik (paternalistic), konsumerisme (consumerist), dan mutualistik (mutualistic). Hubungan standar (default) dalam bentuk hubungan dokter-pasien ditandai dengan kurangnya kontrol antara kedua pihak baik dari pihak dokter maupun pasien dan jelas jauh dari ideal. Bentuk paternalistik (paternalistic) ditandai dengan hubungan oleh dokter yang dominan dan pasien yang pasif. Bentuk konsumerisme dikaitkan dengan hak dan kewajiban dokter kepada pasien, hal ini menandakan bahwa bentuk ini adalah kebalikan dari bentuk paternalistik. Sedangkan bentuk mutualistik (mutualistic) ditandai dengan hubungan dokter dan pasien yang berbagi dalam pengambilan keputusan bersama dan kedua pihak saling memahami peran masing-masing. Kemampuan komunikasi seorang dokter untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

dengan pasiennya memiliki tujuan yang berbeda-beda. Pramudita (2022) mengungkapkan bahwa terdapat 3 (tiga) tujuan komunikasi dokter dan pasien yaitu: (1) menciptakan hubungan interpersonal yang baik (creating a good interpersonal relationship), (2) melakukan pertukaran informasi (exchange of information), dan (3) pengambilan keputusan medis (medical decision making).

c. Respons terhadap keluhan pasien

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktekpraktek yang masih menjadi kontroversi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis atas hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan kegunaannya dalam proses quality improvement, untuk melihat dan mengkaji sejauh mana hasil survei kepuasan pasien ini bermanfaat dalam proses quality improvement, dilakukan survei terhadap provider pelayanan kesehatan terhadap hasil survei kepuasan pasien tersebut. Tujuan survei ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis terhadap hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan penggunaannya dalam proses quality improvement, khususnya umpan balik di bangsal terkait.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya relevansi yang begitu kuat antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan rumah sakit yang baik dapat di tinjau dari beberapa aspek yakni;(a) Keamanan pasien, (b) kualitas pelayanan medis, (c) Ketersedian fasilitas dan teknologi. Adapun upaya untuk meningkat kepuasan pasien pada pelayanan kualitas rumah sakit dapat berupa; (a) Menghargai dan merespon umpan balik pasien, (b) Mengelola keluhan pasien.

BIBLIOGRAFI

Akbar, I. M., Rachmawati, I., & Nur, T. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *9*(1), 60–72.

Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 1–19.

Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.

Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi*, *12*(2), 99–111.

Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.

Ferawaty, R., & Tamsah, H. (2017). pengaruh imbalan dan motivasi terhadap kepuasan kerja perawat badan layanan umum (BLU) pada Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, *2*(1), 14–23.

Hasibuan, A. H. (2019). *Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam Handling Complain Peserta*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hidayat, M., Miskadi, M. S., & Murtikusuma, R. P. (2022). *Keselamatan Pasien, Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Penerbit P4I.

Ismainar, H. (2015). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Deepublish.

Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(4).

Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, *1*(1), 22–31.

Maulana, H. D. J., & Sos, S. (2009). *Promosi kesehatan*.

Meiriana, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT

Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Area Berau. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, *19*(2).

Muhidin, M., Sahar, J., & Wiarsih, W. (2010). Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan: Studi fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, *13*(2), 74–80.

Oisina, I. V. (2021). Komunikasi Dokter Yang Berpusat Pada Pasien Di Masa Pandemi. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *4*(1), 130–141.

Pramudita, M. A., Rahmanto, A. N., & Satyawan, I. A. (2022). Manajemen Pencarian Informasi melalui Layanan Konsultasi Kesehatan Online di Kalangan Pasien COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *20*(2), 151–169.

Pratiwi, D. A. (2019). Analisis Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Pengguna Kartu Indonesia Sehat Di Kota Batam. *Measurement Jurnal Akuntansi*, *13*(2), 102–112.

RIZQIA, E. S. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS (Studi pada RSUD Berkah Pandeglang).* Universitas Islam Negeri" SMH" Banten.

Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, *5*(1), 12–21.

Susanto, F. X. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, *18*(1), 10–20.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 149–155.

Wu, C.-C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, *5*(12), 4873.

Copyright holder:
Caesary Merybella, Puput Oktamianti (2022)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

