

Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Maria Lintang¹, Sri Endang²

^{1,2}STIKes Santa Elisabeth Medan, Medan, Indonesia

Email: ¹lintangmaria15@gmail.com, ²sriendang1133@gmail.com

Abstract

One aspect that needs to be considered in medical record services in the registration section in order to have good quality is the quality of service of officers in providing medical record documents. Medical record services provided in the registration section are registration services, searching and distributing medical records, the Methods used, namely literature review, can be used to understand and describe the current state of research in fields related to the topic under study. The results showed that there was a positive and significant relationship between service quality and patient satisfaction in the hospital, the Relationship between Hospital Service Quality and Patient Satisfaction in Hospitals is a concept that shows that the quality of service provided by the hospital affects the level of patient satisfaction. The results showed that there is a positive and significant relationship between service quality and patient satisfaction in the hospital. Conclusion In the research conducted, there are patients who are dissatisfied with hospital services and patients who are satisfied with hospital services. This shows that the quality of service provided by the hospital affects the level of patient satisfaction. Therefore, it is important for hospitals to improve the quality of services provided in order to increase patient satisfaction and provide better health services.

Keywords: Service Quality, Service Quality, Patient Satisfaction.

Abstrak

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah kualitas pelayanan petugas dalam menyediakan dokumen rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan pada bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis, Metode yang digunakan yaitu literature review dapat digunakan untuk memahami dan menggambarkan keadaan penelitian terkini di bidang yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit, Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit adalah sebuah konsep yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Kesimpulan Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dan pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

1. PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah kualitas pelayanan petugas dalam menyediakan dokumen rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan pada bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan

pendistribusian rekam medis. Menurut Permenkes No 269/2008 rekam medis adalah catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien Rekam medis (RM) merupakan dokumen yang berisi tentang catatan identitas, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan serta pelayanan pasien yang diterima di fasilitas pelayanan kesehatan. (5) Catatan yang di maksud yaitu semua tindakan yg di tulis dokter dan dokter gigi dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Alur kegiatan implementasi rekam medis diawali saat penerimaan pasien di fasilitas pelayanan, diikuti kegiatan penanganan berkas rekam medis dan penulisan data pemeriksaan medis pasien selama pelayanan yang meliputi penyelenggaraan pengambilan serta penyimpanan dokumen dari filing dalam melayani permintaan peminjaman. (6,7) Pengolahan sistem penyimpanan berkas rekam medis merupakan sesuatu hal yang sangat penting di lakukan unit rekam medis di dalam fasilitas pelayanan kesehatan. (8) Pengolahan tersebut bertujuan untuk mempermudah proses penyimpanan dokumen dalam rak penyimpanan, mempercepat mencari rekam medis dan melindungi dokumen tersebut dari bahaya pencurian serta kerusakan secara kimia, fisik, dan biologi sistem penyimpanan berkas rekam medis disimpan secara terpisah baik dokumen rawat inap, rawat jalan dan IGD, tidak menggunakan tracer saat mengambil berkas RM yang digunakan sebagai indikator berkas rekam medis keluar karena tidak tersedia SDM khusus dibagian filing dan Penerapan SOP mengenai penggunaan tracer yang kurang optimal. Ketika mengembalikan berkas RM ke rak penyimpanan akan memerlukan waktu lebih dan mengakibatkan misfile atau terdapat dokumen yang diletakkan pada lokasi yang kurang tepat(Putri, 2022)

Pada hasil penelitian dari (Indra, 2015) mencantumkan tentang Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya. Penilaian itu dilandasi oleh hal seperti : pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu Aspek kepuasan meliputi ; kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan(Effendi, 2020)

Adapun penelitian dari (Layli, 2022) yang mencantumkan tentang Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan(TORUAN, 2017). Kepuasan konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya. Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien memiliki pengertian: “Kepuasan ialah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan” (Iman, 2017). Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, service quality, faktor emosional serta

kemudahan. Service quality bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari service quality ialah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (reliability), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (responsiveness), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (assurance), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (empathy) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (tangibles) (Sriyanti, 2016). Dalam jurnal penelitian (Effendi, 2020) mencantumkan Keandalan (reliability) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya. Ketanggapan (responsiveness) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan. Jaminan (assurance) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku. Empati (empathy) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Berwujud (tangible) dapat diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dinilai dari tampilan fisik (bangunan gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan. Adapun penelitian dari (Nur'aeni et al., 2020) yang mencantumkan tentang Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda. Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien.

2. METODE

Metode yang digunakan yaitu *literature review* dapat digunakan untuk memahami dan menggambarkan keadaan penelitian terkini di bidang yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Dengan sistem pustaka *Google Scholar*, dengan menggunakan kata kunci yaitu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, rawat inap, Rumah Sakit. Dengan kriteria sumber *literature* mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap. Setelah dilakukan proses skrining menyeluruh teks lengkap berdasarkan kesesuaian dengan topik dan kata kunci, peneliti mengambil 5 jurnal atau artikel penelitian yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas.

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Ringkasan hasil review jurnal

Judul	Hasil penelitian	Kesimpulan
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke(Kosnan, 2020)	Berdasarkan hasil analisis korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai korelasi (r) 0,536 yang artinya besarnya pengaruh secara simultan variabel independen terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke sebesar 53,6% dan sisanya yaitu sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini, artinya terjadi hubungan positif dan signifikan antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pasien	Bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke adalah wujud fisik dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan di RSUD Merauke agar dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.
Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang(Nur'aeni et al., 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan, pada variabel responsiveness (ketanggapan) yang mempunyai nilai p (Sig) 0,013 < 0,05 dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan nilai Odds Ratio (OR) 8,658 yang artinya indikator responsiveness yang kurang puas atau rendah lebih berisiko terhadap ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap.	Bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pada variabel daya tanggap (ketanggapan) dengan ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Indikator responsiveness yang kurang puas atau rendah lebih berisiko terhadap ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Responsiveness juga merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018(Anfal, 2020)	Hasil uji statistik pada penelitian ini dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara citra rumah sakit dengan Tingkat kepuasan (p<0,05). Dari analisis ini diperoleh juga nilai RP(Ratio Prevalens) = 1,89 dengan artinya pasien dengan citra rumah sakit yang negatif 1,89 kali lebih besar dengan tingkat kepuasan yang tidak puas dibanding dengan citra rumah sakit	Bahwa citra rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki citra rumah sakit yang negatif cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien yang memiliki citra rumah sakit yang positif. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan citra rumah sakit agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.
Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado(Munawir Et AL., 2018)	Hasil penelitian ini diperoleh nilai probabilitas pada variabel yang diteliti yakni dimensi, Bukti fisik (P=0,021), Kehandalan (P=0,033), Ketanggapan (0,002), Jaminan (p=0,002), dan Empati (P=0,001), rtinya terdapat hubungan, antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap	Bahwa terdapat hubungan antara saling jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu(Andriyanti & Marlana, 2022)	Hasil penelitian terdapat 51,6% responden mendapatkan prilaku caring yang kurang baik dari perawat dan 36,3% menyatakan kurang puas terhadap pelayann di RS.Zainal Arifin. Hasil uji chi –square nilai p 0,000 ($p < 0,05$) artinya ada hubungan perilaku caring dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap	Bahwa terdapat hubungan antara perilaku Caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Zainal Arifin. Oleh karena it bahwa perilaku Caring perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Zainal Arifin.
--	--	---

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit, Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit adalah sebuah konsep yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit

4. PEMBAHASAN

1. Bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke. Variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Merauke adalah wujud fisik dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan di RSUD Merauke agar dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.
2. Bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pada variabel daya tanggap (ketanggapan) dengan ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Indikator responsiveness yang kurang puas atau rendah lebih berisiko terhadap ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Responsiveness juga merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap.
3. Bahwa citra rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki citra rumah sakit yang negatif cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien yang memiliki citra rumah sakit yang positif. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan citra rumah sakit agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.
4. Bahwa terdapat hubungan antara saling jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti, variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.
5. Bahwa terdapat hubungan antara perilaku Caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Zainal Arifin. Oleh karena it bahwa perilaku Caring perawat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Zainal Arifin.

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan

dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda. Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. (Nur'aeni et al., 2020)

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Umi, 2015)

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil *review* jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit antara lain sistem layanan, standar pelayanan minimal, manajemen pelayanan rumah sakit, kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dan pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem layanan, standar pelayanan minimal, manajemen pelayanan rumah sakit, kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien, dan lain sebagainya. Dengan demikian, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien

REFERENCES

- Andriyanti, S., & Marlina, F. (2022). *Saran Pihak Membuat Program Pelatihan Untuk Meningkatkan Pengaruh Dan Perilaku Caring Perawat Sehingga Tingkat Kepuasan Meningkat. Kata Kunci : Caring, Kepuasan.* 2.
- Anfal, A. (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. <https://doi.org/10.55541/Emj.V3i2.130>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/Emj.V3i2.127>
- Iman, A. T. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance. *Kementrian Kesehatan*

Republik Indonesia.

- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4), 1–11. <https://doi.org/10.32424/Jeba.V21i4.1538>
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Munawir, I., Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(5), 15–22. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kemas/article/view/22354>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaludin. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097–1112. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/jhtm/article/view/1152/611>
- Putri, S. I. (2022). *Tinjauan Pelaksanaan Sistem Penyimpanan Rekam Medis Di Rumah Sakit Prima Soultani Akbar*. 13(November), 40–45.
- Sriyanti, C. (2016). Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. *Pusdik Sdm Kesehatan*.
- Toruan, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. 6–38.
- Umi, Y. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Sayidiman Magetan Skripsi. *Skripsi*.