

PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE QUALITY OF INPATIENT SERVICES AT H. ABDUL MANAP REGIONAL HOSPITAL, JAMBI CITY

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN FASILITAS RAWAT INAP RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI

Pasha Aprilizi Azahra^{1)*}, Erna Elfrida Simanjuntak²⁾, Yeyen Gustina Irawan³⁾

^{1,2,3)} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih
Jambi, Indonesia

e-mail* : Pashaapriliziazahra@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services provided by hospitals. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with the quality of inpatient facility services at H. Abdul Manap Regional General Hospital, Jambi City, based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a quantitative method with a descriptive research design. The study population consisted of 4,764 patients, with a sample of 98 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics. The results showed that the overall mean score of patient satisfaction was 4.31, indicating a very satisfied category. Based on the SERVQUAL dimensions, the mean scores were 4.17 for tangibles (satisfied), 4.27 for reliability, 4.36 for responsiveness, 4.39 for assurance, and 4.36 for empathy (all categorized as very satisfied except tangibles). The assurance dimension achieved the highest mean score, while tangibles had the lowest. Overall, patients were very satisfied with the quality of inpatient facility services. Therefore, the hospital is expected to maintain its service quality while continuously improving its physical facilities to enhance patient satisfaction.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Inpatient Facilities, SERVQUAL, Hospital.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi berdasarkan lima dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 4.764 pasien, dengan sampel sebanyak 98 responden yang dipilih sebagai pasien rawat inap. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara deskriptif melalui distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (*mean*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap memperoleh nilai mean sebesar 4,31 yang termasuk kategori sangat puas. Berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, dimensi *tangibles* memperoleh nilai *mean* 4,17 (puas), *reliability* 4,27 (sangat puas), *responsiveness* 4,36 (sangat puas), *assurance* 4,39 (sangat puas), dan *empathy* 4,36 (sangat puas). Dimensi *assurance* memiliki nilai tertinggi, sedangkan *tangibles* merupakan dimensi dengan nilai terendah, namun masih berada pada kategori puas. Secara keseluruhan, pasien merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap, sehingga rumah sakit

perlu mempertahankan kualitas pelayanan serta terus meningkatkan kualitas fasilitas fisik secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Fasilitas Rawat Inap, *SERVQUAL*, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan sangat kecewa. Apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Sementara itu apabila kinerja melebihi harapan pelanggan, pelanggan akan sangat puas, yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya. Pelanggan yang puas akan tetap setia lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap harga, dan memberikan komentar positif tentang perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik. Jadi, kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk dengan harapan (Hardiman & Romdhona, 2024).

Data WHO tahun 2018 menyatakan bahwa sekitar 55% pengguna jasa pelayanan kesehatan di wilayah asia tenggara mengalami ketidakpuasan mengenai pelayanan kesehatan. Sementara itu, menurut ketentuan Kementerian Republik Indonesia tahun 2016, standar minimal kepuasan pasien wajib mencapai lebih dari 95%. Oleh sebab itu, capaian kepuasan pasien yang masih berada di bawah standar tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan belum optimal (Handayani et al., 2024).

Dalam pandangan umum mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat

kesempurnaan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum dari kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Permata, et al., 2025).

Fasilitas adalah salah satu pelayanan yang disediakan rumah sakit untuk menarik minat berobat pada rumah sakit tersebut. Menurut (Supranoto, 2022) Fasilitas kesehatan termasuk layanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Dalam pencarian suatu lokasi membutuhkan letak atau posisi begitu juga posisi geografis dari fasilitas kesehatan. Pengertian fasilitas berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya.

Rawat inap merupakan istilah yang berarti proses penggabungan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, yang mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Ruang rawat inap sebagai ruang tempat pasien dirawat. Ruangan ini dulunya sering hanya berupa bangsal yang dihuni oleh banyak orang sekaligus. Pada waktu ini, ruang rawat inap di banyak rumah sakit sudah sangat mirip dengan kamar-kamar hotel. Pasien yang berobat jalan di Unit Rawat Jalan, akan

mendapatkan surat rawat dari dokter yang merawatnya, bila pasien tersebut memerlukan perawatan di dalam rumah sakit, atau menginap di rumah sakit (Yusman & Aisyiah, 2023).

Rumah sakit termasuk salah satu institusi kesehatan yang memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan tingkat lanjut, rumah sakit harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Organisasi rumah sakit tidak hanya terdiri dari berbagai departemen medis, namun juga mencakup berbagai unit non-medis yang saling berinteraksi untuk memastikan kelancaran operasional. Struktur organisasi yang jelas dan tata kelola yang baik kunci utama dalam memastikan rumah sakit berfungsi dengan kinerja terbaik, mampu beradaptasi dengan perkembangan perubahan, serta memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan standar tinggi (Bettrianto & Irwandi, 2025)

Data Survei Kepuasan Masyarakat dan jumlah pasien rawat inap RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023 – 2025 menunjukkan bahwa tiga tahun terakhir jumlah pasien rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menunjukkan adanya fluktuasi. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 4.777 pasien, dan meningkat menjadi 5.114 pasien pada tahun 2024. Namun mengalami penurunan pada tahun 2025 jumlah pasien 4.764 pasien.

Jika dilihat dari tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), juga mengalami fluktuasi mutu pelayanan selama periode 2023-2025. Pada tahun 2023 nilai mutu

survei kepuasan masyarakat (SKM) semester I sebesar 78,55 dan meningkat pada semester II menjadi 79,79. Pada tahun 2024 capaian semester I meningkat hingga 87,80, namun kembali menurun pada semester II menjadi 80,54. Berikutnya, pada semester I tahun 2025 nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) turun menjadi 77,92, walaupun nilai masih berada dalam kategori baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suntini et al., 2025) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien. Namun demikian, kondisi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dapat berbeda pada setiap rumah sakit, terutama antar rumah sakit swasta dan rumah sakit umum daerah yang memiliki karakteristik pelayanan, jumlah pasien, serta ketersediaan fasilitas yang berbeda. Oleh karena itu, hasil studi (Suntini et al., 2025) menjadi dasar yang penting untuk memperoleh gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu kesehatan.

Kondisi fluktuasi nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) dan penurunan jumlah pasien rawat inap tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berada pada kategori baik serta peningkatan jumlah pasien pada periode tertentu belum sepenuhnya menunjukkan kestabilan kepuasan pasien, khususnya pasien layanan rawat inap.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan

pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang muncul setelah mereka menilai layanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya (Simamora et al., 2021).

Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mengangkat topik dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi” agar dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas, khususnya dalam bagian rawat inap yang diberikan oleh rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Jambi. Penelitian dilaksanakan di instalasi rawat inap selama periode November 2025 hingga Juni 2026. Populasi penelitian terdiri atas seluruh pasien rawat inap selama periode pengamatan dengan jumlah 4.764 pasien. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 98 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling.

Data penelitian bersumber dari data primer berupa kuesioner kepuasan pasien dan data sekunder yang diperoleh dari laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD H. Abdul Manap Jambi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert yang diisi langsung oleh pasien serta dokumentasi data SKM per semester. Responden penelitian dipilih berdasarkan kriteria

inklusi, yaitu pasien yang menjalani rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, berusia ≥ 18 tahun, telah menjalani perawatan minimal 48 jam, berada dalam kondisi sadar atau mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mengisi kuesioner, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan. Variabel yang diteliti meliputi tingkat kepuasan pasien sebagai variabel terikat dan mutu pelayanan fasilitas sebagai variabel bebas.

Sebelum data dianalisis, kelayakan instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas (Ghozali, 2021). Analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif menggunakan SPSS dan Microsoft Excel melalui tahapan editing, coding, entry data, serta analisis statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (mean). Tingkat kepuasan pasien kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori mean (Sugiyono, 2020a).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	n	%
Umur	18–29 tahun	37	37,8
	30–39 tahun	29	29,6
	40–49 tahun	17	17,3
	50–59 tahun	6	6,1
	>60 tahun	9	9,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	49,0
	Perempuan	50	51,0
Pendidikan Terakhir	SD	3	3,1
	SMP	17	17,3
	SMA	46	46,9
	Perguruan Tinggi	32	32,7
Kelas Rawat Inap	Kelas 1	17	17,3
	Kelas 2	42	42,9
	Kelas 3	39	39,8

Lama Dirawat	≤3 hari	46	46,9
	≥3 hari	52	53,1

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar berusia 18–29 tahun (37,8%), berjenis kelamin perempuan (51,0%), memiliki pendidikan terakhir SMA (46,9%), menjalani perawatan di kelas 2 (42,9%), serta memiliki lama rawat ≥3 hari (53,1%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh pasien usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah dan mayoritas menjalani perawatan lebih dari tiga hari.

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi Mutu Pelayanan	Mean	Kategori
<i>Tangibles</i> (X1)	4,17	Puas
<i>Reliability</i> (X2)	4,27	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (X3)	4,36	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (X4)	4,39	Sangat Puas
<i>Empathy</i> (X5)	4,36	Sangat Puas
Kepuasan Total	4,31	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 2, tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap RSUD H. Abdul Manap Jambi memperoleh nilai rata-rata total 4,31 dengan kategori sangat puas. Dimensi assurance memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,39), diikuti responsiveness dan empathy (4,36), serta reliability (4,27) yang seluruhnya berada pada kategori sangat puas. Sementara itu, dimensi tangibles memperoleh nilai rata-rata 4,17 dengan kategori puas, sehingga menjadi dimensi dengan nilai terendah meskipun tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 4,31 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien selama menjalani perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fatma et al., 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, di mana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Konsep tersebut juga didukung oleh teori (Yanti & Suryani, 2024) yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari perbandingan antara pengalaman menerima pelayanan dengan harapan yang dimiliki. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa pelayanan tenaga kesehatan maupun fasilitas yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan pasien serta berpotensi meningkatkan kepercayaan, citra positif, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Pada dimensi Tangibles (bukti fisik) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai fasilitas fisik ruang rawat inap telah memberikan kenyamanan selama menjalani perawatan. Penelitian (Hasifah et al., 2025) membuktikan bahwa kondisi fasilitas fisik yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena mampu

meningkatkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, (Karunia et al., 2022) menjelaskan bahwa aspek nonmedis, seperti kenyamanan lingkungan serta ketersediaan sarana dan prasarana, merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Meskipun memperoleh kategori puas, dimensi ini memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga masih memerlukan perhatian melalui evaluasi dan peningkatan fasilitas fisik agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Dimensi Reliability (keandalan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,27 dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. (Savira & Suharsono, 2021) menyatakan bahwa kepuasan pasien akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan serta diberikan secara tepat dan berkesinambungan. Tingginya nilai pada dimensi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mampu menjalankan tugas sesuai prosedur sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,36 dengan kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dinilai cepat merespons kebutuhan pasien serta memberikan bantuan dan informasi secara tepat selama proses perawatan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Harokan et al., 2024) yang menyatakan

bahwa daya tanggap tenaga kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. (Sitepu & Kosasih, 2024) juga menjelaskan bahwa kemudahan prosedur pelayanan, waktu tunggu yang singkat, dan respons petugas yang cepat merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan yang responsif sehingga pasien merasa diperhatikan selama menjalani perawatan.

Dimensi Assurance (jaminan) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,39, dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. (Agustina et al., 2024) menyatakan bahwa kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tingginya nilai dimensi assurance mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang profesional sehingga pasien merasa yakin terhadap tindakan medis yang diterima.

Sementara itu, dimensi Empathy (empati) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,36 dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien merasakan perhatian, kepedulian, keramahan, dan sikap sopan dari tenaga kesehatan selama menjalani perawatan. (Agustina et al., 2024) menjelaskan bahwa perhatian, empati, dan kepedulian tenaga kesehatan merupakan aspek penting yang mencerminkan

kepuasan pasien terhadap proses pelayanan kesehatan. Tingginya penilaian pada dimensi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 98 responden mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fasilitas di ruang rawat inap RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 4,31 dengan kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan fasilitas yang diberikan telah memenuhi harapan pasien selama menjalani perawatan. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, seluruh dimensi memperoleh penilaian baik hingga sangat baik, yaitu Tangibles (Bukti Fisik) dengan mean 4,17 (puas), Reliability (Keandalan) sebesar 4,27 (sangat puas), Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 4,36 (sangat puas), Assurance (Jaminan) sebesar 4,39 (sangat puas), dan Empathy (Empati) sebesar 4,36 (sangat puas). Dimensi Assurance menjadi aspek dengan nilai tertinggi yang menunjukkan tingginya kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan, sedangkan dimensi Tangibles memperoleh nilai terendah meskipun tetap berada dalam kategori puas, sehingga masih memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas fasilitas fisik di masa mendatang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mempertahankan mutu pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat puas, khususnya pada dimensi Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), serta terus meningkatkan kualitas fasilitas fisik, seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang perawatan, kondisi kamar, serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung, mengingat dimensi Tangibles (Bukti Fisik) masih memiliki nilai terendah meskipun berada pada kategori puas. Tenaga kesehatan juga diharapkan terus mempertahankan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional, disertai komunikasi yang efektif serta perhatian terhadap kebutuhan pasien agar tingkat kepuasan tetap terjaga. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti loyalitas pasien, minat kunjungan ulang, waktu tunggu pelayanan, maupun kualitas pelayanan tenaga kesehatan, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi atas izin, dukungan, serta fasilitas yang telah diberikan sehingga proses penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, P. N., Siboro, S. F., Fajrin, S., & Sagita, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna KIS Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Di Beberapa Kabupaten Bogor. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna KIS Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Di Beberapa Kabupaten Bogor*, 3(3), 170–186.
- Betrianto, & Irwandi. (2025). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Editor : La Ode Alifariki, S. Kep., Ns., M. Kes.*
- Fatma, C., Wijanarko, Z., Setyadi, N. A., Surakarta, U. M., & Sakit, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pendahuluan Metode Penelitian*. 6(2), 27–36.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro., 2021.
- Handayani, T., Zaman, C., Ekawati, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2024 Analysis of Bpjs Patient Satisfaction With the Quality of. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2), 298–306.
- Hardiman, Nur Romdhona, W. (2024). *Manajemen Rumah Sakit (teori dan konsep)* H (Sisi Febria Agami, Ed.).
- Harokan, A., Dwi Priyatno, A., & Wahyudi, A. (2024). Analysis of Service Quality on Inpatient Satisfaction in Regional General Hospitals in 2024. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 135–144.
- Hasifah, H., Maliga, I., Lestari, A., Sholihah, N. A., & Rafi'ah, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan Metode Service Quality di Puskesmas Lape. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 321–326.
<https://doi.org/10.54082/jupin.1246>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
<https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Rahmitan Yusman, SKM, M.MRS, drg.Intan Kamala Aisyiah, M. (2023). *No Title*.
- Reni Permata, Nur Asphina Revodi Djano, Evindiyah Prita Dewi, Andi Yaumil B. R. Thaifur, R. D. P. (2025). *No Title* (Hairil Akbar, Ed.).
- Risma Yanti, & Lilis suryani. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalog*. 7.
- Savira, F., & Suharsono, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Simamora, F. A., & Dkk. (2021). *Jurnal kesehatan ilmiah indonesia (indonesian health scientific journal). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan*

Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar, 6(2), 193–204.

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>

Sugiyono, Prof. Dr. (2020). *Metdode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA, CV.

Suntini, N., Kridawati, A., Trisuci Aprillia, Y., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS) e-ISSN*, 9(2), 2715–8748.

Supranoto, putri M. & S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang anggrek (studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.

