

## Relationship between Patient Satisfaction and Revisit Intention of Inpatient Services at Bhayangkara Kediri Hospital, East Java

### Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Niat Kunjungan Ulang Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri Jawa Timur

Wahyu Sri Astutik a\*, Reny Nugraheni b

a\* S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kediri, East Java, Indonesia

b S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata, Kediri, East Java, Indonesia..

\*Corresponding Authors: [wahyu.sri@iik.ac.id](mailto:wahyu.sri@iik.ac.id)

#### Abstract

The degree to which hospital services are perfected to meet the needs of the public for health care that complies with professional service standards and service standards while taking into account the capabilities and limitations of the public and government and making reasonable, efficient, and effective use of all available resources to provide safe, satisfactory care that complies with legal ethics and norms. The outcome of interdependent relationships and dependencies between different parts or facets of the hospital as a system is the quality of hospital services. Finding out how satisfied the community was with hospital inpatient services was the aim of the study. The study design measures patient satisfaction with hospital quality control using quantitative analysis. The research was conducted in August-December 2022. The study population was 11,017 respondents. The community satisfaction survey sample is part of the population calculated based on The Open Epi Collection of Epidemiologic Calculators. The public satisfaction survey instrument is a questionnaire developed in the form of an application where satisfaction assessment is given by the sample by giving an asterisk to the components in the questionnaire. SPSS was used to examine the data. Confidentiality, relevant information, and scientific advancement are all applied in this study. The results of bivariate analysis with the chi square test, it can be seen that most respondents were satisfied with inpatient services at the hospital and made a return visit to the hospital when sick by 214 respondents (76.1%), while the fewest respondents were not satisfied with inpatient services at the hospital, but made a return visit to the hospital when sick by 1 respondent (0.4%). The resulting p value is 0.014, which means that there is a relationship between inpatient services and patient re-visits at the hospital. The resulting relationship strength (OR) value is 10.19, which means that respondents who are satisfied with hospital inpatient services will make a return visit when sick to the same hospital 10.19 times greater than respondents who are not satisfied with hospital inpatient services. The research conclusion is that hospital customer satisfaction will reflect the quality of service that exists from the start of the patient or customer entering the hospital environment to going home or leaving and waiting to return.

*Keywords: Satisfaction, Quality, Patient.*

#### Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit adalah hasil akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai bagian dari sistem rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap rumah sakit. Desain penelitian menggunakan bentuk analisis kuantitatif untuk menentukan kepuasan pasien terhadap pengendalian kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus-Desember 2022. Populasi penelitian sebanyak 11.017 responden. Sampel survei kepuasan masyarakat merupakan sebagian dari populasi yang

dihitung berdasarkan dengan *The Open Epi Collection of Epidemiologic Calculators*. Instrumen survei kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang dikembangkan dalam bentuk aplikasi dimana penilaian kepuasan diberikan oleh sampel dengan memberikan tanda bintang pada komponen yang ada di kuesioner. Data dianalisis menggunakan SPSS. Penelitian ini menerapkan prinsip kerahasiaan, informasi bermanfaat dan pengembangan ilmu. Hasil analisis bivariante dengan uji chi square, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden puas terhadap layanan rawat inap di rumah sakit dan melakukan kunjungan ulang kembali ke rumah sakit ketika sakit sebesar 214 responden (76,1%), sedangkan paling sedikit responden tidak puas terhadap layanan rawat inap di rumah sakit, namun melakukan kunjungan ulang kembali ke rumah sakit ketika sakit sebesar 1 responden (0,4%). Nilai p value yang dihasilkan sebesar 0,014 hal ini berarti terdapat hubungan pelayanan rawat inap dengan kunjungan ulang pasien di rumah sakit. Nilai kekuatan hubungan (OR) yang dihasilkan adalah 10,19 yang berarti responden yang puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit akan melakukan kunjungan ulang kembali ketika sakit ke rumah sakit yang sama sebesar 10,19 kali lebih besar dibanding responden yang tidak puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit. Simpulan penelitian adalah kepuasan pelanggan rumah sakit akan mencerminkan mutu pelayanan yang ada dari mulai pasien atau customer masuk lingkungan rumah sakit sampai pulang atau pulang meninggalkan dan ingin kembali.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Mutu, Pasien



Copyright © 2020 The author(s). You are free to : **Share** (copy and redistribute the material in any medium or format) and **Adapt** (remix, transform, and build upon the material) under the following terms: **Attribution** – You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use; **NonCommercial** – You may not use the material for commercial purposes; **ShareAlike** – If you remix, transform, or build upon the material, you must distribute your contributions under the same license as the original. Content from this work may be used under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\) License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

<https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i2.509>

#### Article History:

Received: 04/05/2024,  
Revised: 26/04/2025,  
Accepted: 16/05/2025,  
Available Online: 19/05/2025..

#### QR access this Article



## Pendahuluan

Kualitas kesehatan adalah sesuatu yang diinginkan oleh banyak orang seiring dengan tingkat hidup yang lebih baik [1]. Sebagai pengguna layanan rumah sakit, pasien menginginkan layanan yang sesuai dengan haknya, yaitu layanan berkualitas dan lengkap. Kualitas layanan kesehatan lebih terkait dengan bagaimana petugas memenuhi kebutuhan pasien dan bagaimana komunikasi antara mereka dan pasien berjalan lancar [1]. Sejauh mana pelayanan rumah sakit disempurnakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan dengan tetap memperhatikan kemampuan dan keterbatasan pemerintah serta mendayagunakan seluruh sumber daya secara wajar, efisien, efektif, dan aman sesuai dengan norma sosial, etika hukum, dan norma budaya dikenal sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. serta masyarakat konsumen [2]. Mutu pelayanan rumah sakit adalah hasil akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai bagian dari sistem rumah sakit [3].

Survei kepuasan masyarakat ini mencakup berbagai layanan yang diberikan tenaga profesional kesehatan rumah sakit, sarana penunjang maupun sarana umum yang disediakan oleh rumah sakit. Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjado masukan dalam upaya perbaikan maupun peningkatan layanan yang ada di rumah sakit. Dalam Permen PAN dan RB nomor 14 tahun 2017, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dengan bekerjasama dengan lembaga lain guna mendapatkan indeks kepuasan masyarakat. RS Bhayangkara Kota Kediri sebagai salah satu penyelenggara layanan publik juga tidak terlepas dari kewajiban melaksanakan

survei ini. Kondisi ruang tunggu yang agak berdesak, kekurangan peralatan kebersihan, dan kondisi toilet yang kurang baik adalah faktor yang meningkatkan kenyamanan pasien [4]. Kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik pelayanan kesehatan yang diberikan [5]. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam layanan kesehatan rumah sakit Virginia, dan melacak tingkat kepuasan pasien dari saat pasien diterima hingga saat mereka pulang. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien sehubungan dengan layanan yang mereka terima [6]. Pelayanan kesehatan Indonesia harus memahami bahwa masyarakat merupakan konsumen terbesar pelayanan kesehatan yang memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan tersebut [7]. Pelayanan kesehatan pasien akan berjalan baik apabila petugasnya ramah, sopan, tekun dan penuh tanggung jawab serta kompeten. Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan kepada pasien harus selalu meningkatkan mutu agar pasien merasa puas [8].

Kepuasan pasien mencerminkan hasil kualitas pelayanan yang baik, namun belum bisa memuaskan pasien [9]. Meningkatkan kepuasan pasien merupakan investasi penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan menjadi konsumen setia yang menggunakan kembali layanan tersebut dan bahkan mungkin merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada orang yang dicintainya [10]. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah tentang memenangkan persaingan antar rumah sakit dan berusaha menghindari serta mengantisipasi tuntutan masyarakat [11]. Perilaku karyawan harus menunjukkan profesionalisme dan komitmen tinggi, karena mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan. Pengukuran ini dapat menunjukkan sejauh mana aspek mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Akibatnya, peneliti ingin melakukan "Analisis mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap rumah sakit".

## Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus-Desember 2022. Populasi dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan dari RS Bahayangkara Kota Kediri baik layanan rawat inap, rawat jalan, maupun berbagai instalasi lainnya. Adapun jumlah populasi survei kepuasan masyarakat adalah 11.017 pasien. Sampel survei kepuasan masyarakat merupakan sebagian dari populasi yang dihitung berdasarkan dengan *The Open Epi Collection of Epidemiologic Calculators*. Pembagian sampel pada pelayanan rawat inap didapatkan angka 298 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, dengan melakukan acak menggunakan undian supaya mendapatkan sampel yang heterogen dan tidak bersifat subjektif saat melakukan penelitian. Instrumen survei kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang dikembangkan dalam bentuk aplikasi dimana penilaian kepuasan diberikan oleh sampel dengan memberikan tanda bintang pada komponen yang ada di kuesioner. Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *uji chi square* karena variabel memiliki skala data kategorik. Data dianalisis menggunakan SPSS.

## Hasil Dan Pembahasan

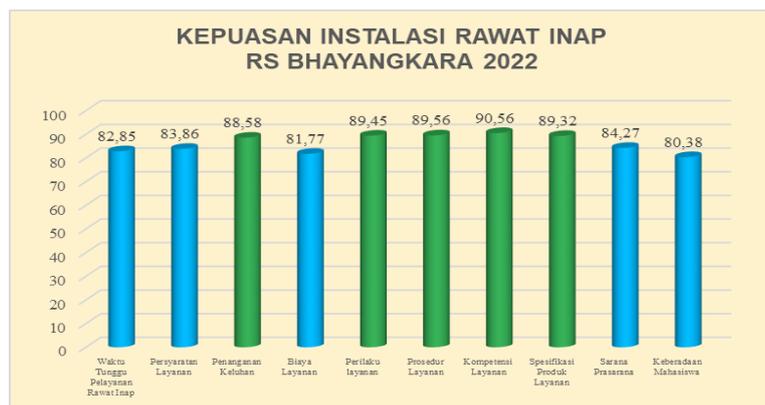
Hasil penelitian tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap instalasi rawat inap

**Tabel 1** Kepuasan rawat inap rumah sakit

No.	Variabel	Persentase	Kategori
1	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Inap	82,85	Baik
2	Persyaratan Layanan	83,86	Baik
3	Penanganan Keluhan	88,58	Sangat Baik
4	Biaya Layanan	81,77	Baik
5	Perilaku layanan	89,45	Sangat Baik
6	Prosedur Layanan	89,56	Sangat Baik
7	Kompetensi Layanan	90,56	Sangat Baik
8	Spesifikasi Produk Layanan	89,32	Sangat Baik

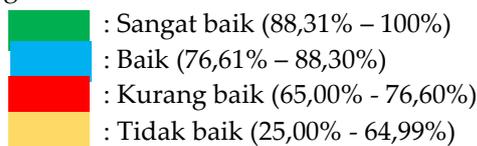
9	Sarana Prasarana	84,27	Baik
10	Keberadaan Mahasiswa	80,38	Baik
<b>Jumlah</b>		86,06	Baik

Hasil tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan instalasi rawat inap di RS Bhayangkara Kediri menunjukkan dari total 10 variabel terdapat 5 variabel dalam kategori sangat baik dan 5 variabel dalam kategori baik. Hasil variable dengan tingkat kepuasan dengan hasil paling tinggi adalah kompetensi layanan yaitu 90,56% dalam kategori sangat baik, sedangkan tingkat kepuasan dengan hasil paling rendah adalah keberadaan mahasiswa yaitu 80,38% dalam kategori baik.



**Gambar 1** Kepuasan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tahun 2022

Keterangan :



Gambar 1 menunjukkan hasil pengukuran tingkat kepuasan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tahun 2022. Variable kepuasan yang diukur adalah waktu tunggu pelayanan rawat inap, persyaratan layanan, penanganan keluhan, biaya layanan, perilaku layanan, prosedur layanan, kompetensi layanan, spesifikasi produk layanan, sarana prasarana dan keberadaan mahasiswa.

**Tabel 2** Karakteristik Analisis Perbaikan Butir Berdasarkan Hasil Perhitungan Variabel Kepuasan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Tahun 2022.

No.	Variabel	Butir Perbaikan	Solusi/Tindak Lanjut
1	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Inap	Waktu tunggu masuk rawat inap dari IGD	Memperbaiki prosedur pelayanan di IGD, sehingga pasien tidak menunggu lama
2	Persyaratan Layanan	Pelayanan administrasi berbelit-belit dan menyulitkan pasien dan keluarga	Perbaikan dan evaluasi pada layanan pelayanan
3	Penanganan Keluhan	Komplain sulit masuk karena birokrasi RS	Peningkatan penanganan keluhan dari ketidakpuasan ditampung dengan baik
4	Biaya Layanan	Biaya pelayanan pasien umum terjangkau	Perbaikan dan evaluasi biaya pelayanan pasien umum
5	Perilaku Layanan	Perawat menanggapi keluhan pasien dan keluarga dengan cepat dan jelas	Mempertahankan pelayanan ramah, sopan, dan komunikasinya jelas

6	Prosedur Layanan	Prosedur pelayanan tidak merepotkan keluarga pasien	Peningkatan prosedur pelayanan tidak merepotkan keluarga pasien
7	Kompetensi Layanan	Kesungguhan dokter / perawat dalam menangani penyakit pasien	Peningkatan pelayanan dalam menangani penyakit pasien
8	Spesifikasi Produk Layanan	Seluruh pelayanan dapat dilakukan di dalam Rumah sakit dan tidak perlu dirujuk ke RS lain	Pengoptimalan pelayanan penunjang
9	Sarana Prasarana	Tempat parkir kendaraan di RS jauh dari pelayanan	Peningkatan penyediaan tempat parkir kendaraan
10	Keberadaan Mahasiswa	Pasien mengerti keberadaan mahasiswa magang yang memberikan tindakan pelayanan	Meningkatkan bimbingan kepada mahasiswa magang, supaya mempertahankan kualitas pelayanan

Tabel 2 menjelaskan tentang perincian variabel yang diteliti, dilengkapi butir perbaikan dan perencanaan aolusi atau tindak lanjut. Butir perbaikan disusun berdasarkan rekapan masukan dari responden secara acak pada saat melakukan pengisian kuesioner. Sedangkan, solusi atau tindak lanjut disusun berdasarkan pendapat peneliti serta diskusi dengan tenaga medis ataupun tenaga administrasi lainnya di rumah sakit.

**Tabel 3** Analisis Hubungan Pelayanan Rawat Inap Dengan Kunjungan Ulang Pasien di Rumah Sakit

Kepuasan layanan	Kunjungan ulang				p value	OR
	Tidak		Ya			
	n	%	n	%		
Tidak	3	1,1	1	0,4	0,014	10,19
Ya	63	22,4	214	76,1		
Total	66	23,5	215	76,5		

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis bivariate dengan uji *chi square*, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden puas terhadap layanan rawat inap di rumah sakit dan melakukan kunjungan ulang kembali ke rumah sakit ketika sakit sebesar 214 responden (76,1%), sedangkan paling sedikit responden tidak puas terhadap layanan rawat inap di rumah sakit, namun melakukan kunjungan ulang kembali ke rumah sakit ketika sakit sebesar 1 responden (0,4%). Nilai *p value* yang dihasilkan sebesar 0,014 hal ini berarti terdapat hubungan pelayanan rawat inap dengan kunjungan ulang pasien di rumah sakit. Nilai kekuatan hubungan (OR) yang dihasilkan adalah 10,19 yang berarti responden yang puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit akan melakukan kunjungan ulang kembali ketika sakit ke rumah sakit yang sama sebesar 10,19 kali lebih besar dibanding responden yang tidak puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit.

Pada lokus rawat inap beberapa indikator diteliti dalam penelitian ini. Indikator tersebut adalah waktu tunggu pelayanan rawat inap, persyaratan layanan, pelayanan online, penanganan keluhan, biaya layanan, perilaku layanan, prosedur layanan, kompetensi layanan, spesifikasi produk layanan, sarana prasarana, keberadaan mahasiswa. Rata rata nilai dari skor kepuasan pada lokus rawat inap di RS bhayangkara adalah 86,06. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan berada pada skor baik. Bagaimana melayani pasien secara maksimal, terutama pasien dan keluarganya, menjadi yang utama sumbu dalam pelayanan, sangat penting bagi staf rumah sakit, yaitu dokter, perawat, penunjang medis dan non medis personil. Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan konsumen kebutuhan [12]. Keluhan akan diberikan oleh pasien atas pelayanan yang kurang memuaskan. Kepuasan pasien akan menurun jika keluhan tidak segera ditangani pihak rumah sakit. Esensi dari mutu dan kualitas suatu kesehatan institusi adalah tingkat kepuasan pasien [13]. Pelayanan yang baik merupakan produk dan pelayanan yang diharapkan oleh pasien dalam memilih fasilitas esehatan. Pasien akan memiliki rasa puas

jika ditemukan kesamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien [14]. Kepuasan konsumen pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan mutu dan hasil pelayanan kesehatan, baik dari segi medis maupun non medis seperti kepatuhan untuk pengobatan, pemahaman dan pengetahuan tentang informasi medis dan kesinambungan perawatan. Meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan [15].

Dalam konteks hubungan antara kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang masyarakat terkait pelayanan rawat inap di rumah sakit, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi hubungan tersebut. Penelitian oleh menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, yang dilihat dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan. Selain itu, menekankan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang merupakan bagian dari pengalaman pasien di rumah sakit [18]. Faktor-faktor lain yang juga berperan dalam hubungan antara kepuasan pasien dan kunjungan ulang masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit termasuk kualitas pelayanan, kinerja perawat, dan penerapan good corporate governance. menyoroti bahwa kepuasan pasien terkait dengan penilaian pasca konsumsi, di mana produk yang memenuhi atau melebihi harapan pasien dapat memengaruhi keputusan kunjungan ulang pasien [16]. Selain itu, menyarankan peningkatan pelayanan dari dokter, perawat, dan petugas lainnya untuk meningkatkan kepuasan pasien [11]. Perlu adanya upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan kedepannya dengan memperhatikan indikator diatas dan evaluasi berkala [17]. Kepuasan pasien berkorelasi dengan penggunaan layanan kesehatan, mempengaruhi kepatuhan pasien, dan meningkatkan kesinambungan perawatan [6]. Minat kunjungan ulang merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yaitu kepuasan pelanggan. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat yaitu terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [16].

## Kesimpulan

Simpulan yaitu kepuasan pelanggan rumah sakit akan mencerminkan mutu pelayanan yang ada dari mulai pasien atau customer masuk lingkungan rumah sakit sampai pulang atau pulang meninggalkan dan ingin kembali. Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini mempengaruhi penyampaian layanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan rumah sakit.

## Conflict of Interest

Penelitian ini dilaksanakan secara mandiri oleh penulis tanpa adanya intervensi atau pengaruh dari pihak eksternal yang dapat mengkompromikan validitas proses maupun hasil penelitian. Seluruh tahapan penelitian senantiasa berpedoman pada prinsip-prinsip etika akademik serta menjaga integritas ilmiah secara ketat. Tidak terdapat konflik kepentingan apa pun yang dapat memengaruhi objektivitas dalam penyusunan laporan ini.

## Acknowledgment

Peneliti mengucapkan rasa terima kasih atas izin yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Kediri dan IIK Bhakti Wiyata Kediri. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pasien rumah sakit yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mejadi responden penelitian. Terdapat hubungan pelayanan rawat inap dengan kunjungan ulang pasien di rumah sakit. Responden yang puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit akan melakukan kunjungan ulang kembali ketika sakit ke rumah sakit yang sama dibandingkan responden yang tidak puas terhadap layanan rawat inap rumah sakit.

## Supplementary Materials

### Referensi

- [1] G. Amatiria, "Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Metode Tim Pada Rawat Inap," *Journal Keperawatan*, vol. VIII, no. 2, 2017.
- [2] S. Girsang, "Analysis of Inpatient Satisfaction Levels at Primaya Hospital Tangerang," *Enrich. Journal Management*, vol. 12, no. 1, pp. 597–608, 2021.
- [3] G. A. Santoso and I. Bernarto, "Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, vol. 9, no. 1, 2022, doi: 10.35794/jmbi.v9i1.39059.
- [4] T. R. Siburian, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul," 2018.
- [5] X. Wang, J. Chen, B. Burström, and K. Burström, "Exploring pathways to outpatients' satisfaction with health care in Chinese public hospitals in urban and rural areas using patient-reported experiences," *Int. J. Equity Health*, vol. 18, no. 1, 2019, doi: 10.1186/s12939-019-0932-3.
- [6] M. Puppala *et al.*, "A multifaceted study of hospital variables and interventions to improve inpatient satisfaction in a multi-hospital system," *Med. (United States)*, vol. 99, no. 51, 2020, doi: 10.1097/MD.00000000000023669.
- [7] B. M. Patterson *et al.*, "Patient satisfaction is associated with time with provider but not clinic wait time among orthopedic patients," *Orthopedics*, vol. 40, no. 1, 2017, doi: 10.3928/01477447-20161013-05.
- [8] Y. Fitriana and K. Pratiwi, "Pelaksanaan Patient Safety Di Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit," *Jurnal Kebidanan*, vol. 7, no. 1, 2018, doi: 10.26714/jk.7.1.2018.28-39.
- [9] E. D. Kurniawati, "Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Dan Lama Hari Rawat Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Ashari Pematang," *Penyelenggaraan Makanan*, 2018.
- [10] G. S. Juwita, L. Marlinae, and F. Rahman, "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang," *J. Publ. Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 4, no. 2, 2017, doi: 10.20527/jpkmi.v4i2.3841.
- [11] D. Ginting, "Kebijakan Penunjang Medis Rumah Sakit (SNARS)," *Deepublish*. 2019.
- [12] A.- Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi," *Journal Endur.*, vol. 2, no. 1, 2017, doi: 10.22216/jen.v2i1.461.
- [13] N. Agustina and H. Sakawati, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum bahagia Kota Makassar," *Univ. Negeri Makassar*, 2020.
- [14] D. Fachriza, D. Aulia, and K. Rochadi, "Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD," *J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, 2019, doi: 10.26630/jk.v10i1.1195.
- [15] M. Ikhsan Akbar and S. Risky MS, "Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara," *Miracle Journal Public Health*, vol. 3, no. 1, 2020, doi: 10.36566/mjph/vol3.iss1/119.
- [16] A. Shilvira, A. D. Fitriani, and B. Satria, "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan," *Ilmu Psikol. Dan Kesehat.*, vol. 1, no. 3, pp. 205–214, 2022.
- [17] C. Bleustein, D. B. Rothschild, A. Valen, E. Valaitis, L. Schweitzer, and R. Jones, "Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care," *Am. J. Manag. Care*, vol. 20, no. 5, 2014.