



**META-ANALISIS PENGARUH EMPATI DALAM KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

Karmadi*, Anita Dewi Lieskusumastuti, Isnani Nurhayati, Aris Widiyanto, Joko Tri Atmojo
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mamba'ul Ulum Surakarta, Jalan Ringroad Utara, Mojosongo, Jebres,
Surakarta, Jawa Tengah 57127, Indonesia
[*karmadi001@gmail.com](mailto:karmadi001@gmail.com)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Kepuasan pasien yang diberikan dipengaruhi oleh pelayanan lingkungan dan fasilitas yang tersedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengestimasi dan menganalisis pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian *systematic review* dan *meta-analysis* dengan menggunakan diagram PRISMA. Pencarian artikel dilakukan berdasarkan kriteria kelayakan Model PICO. P= Pasien; I= Empati baik; C= Empati kurang baik; O= Kepuasan pasien. Artikel yang digunakan berasal dari 1 *database*, yaitu: *Google Scholar*. Dengan kata kunci antara lain "kualitas pelayanan" AND "kepuasan pasien" AND "rumah sakit" AND "cross sectional". Artikel dianalisis menggunakan diagram PRISMA dan aplikasi Review Manager 5.3. 7 artikel dengan desain studi *cross sectional* yang akan digunakan sebagai sumber meta-analisis pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien yang empati baik meningkatkan kepuasan pasien sebesar 2.56 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang melakukan empati yang kurang baik (aOR= 2.56; CI 95%= 1.01 hingga 6.52; p=0.05), dan hasilnya signifikan secara statistik.

Kata kunci: empati; kepuasan; pasien

**META-ANALYSIS OF THE EFFECT OF EMPATHY IN SERVICE QUALITY ON
PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL**

ABSTRACT

The quality of service is influenced by factors of officers as service providers. Patient satisfaction provided is influenced by the environmental services and facilities available. The purpose of this study was to estimate and analyze the effect of empathy in service quality on patient satisfaction at the hospital. This research is a systematic review and meta-analysis study using the PRISMA diagram. Article search was carried out based on the eligibility criteria of the PICO Model. F = Patient; I = good empathy; C = Poor empathy; O = Patient satisfaction. The article used comes from 1 database, namely: Google Scholar. With keywords including "quality of service" AND "patient satisfaction" AND "hospital" AND "cross sectional". Articles were analyzed using the PRISMA diagram and the Review Manager 5.3 application. 7 articles with a cross-sectional study design that will be used as a source of meta-analysis of the effect of empathy in service quality on patient satisfaction in the hospital. Patients with good empathy increased patient satisfaction by 2.56 times compared to quality of service with poor empathy (aOR= 2.56; 95% CI= 1.01 to 6.52; p=0.05), and the results were statistically significant.

Keywords: *empathy; patient; satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berpusat pada klien atau pasien strategi utama organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, untuk tetap bertahan di tengah persaingan global yang semakin ketat (Suratri et al., 2018). Salah satu strategi terbaik untuk mengantisipasi

persaingan bebas adalah melalui sistem mutu yang komprehensif berdasarkan proses kerja yang bermutu dan hasil pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pasien (Juwita et al., 2017). Mutu pekerjaan keperawatan adalah salah satu detektor karakteristik pekerjaan pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit. Peran perawat bermain dalam melakukan pekerjaan keperawatan yang baik dibahas derajat keperawatan dan kepatuhan terhadap standar dan kode etik profesi (Kusmiran, 2018). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan (Taufiq, 2022).

Peran kualitas kerja dianggap sebagai faktor penentu atau faktor yang sangat penting diantara faktor-faktor lain yang mempengaruhi kelangsungan dan kemajuan suatu organisasi termasuk rumah sakit (Kotler, 2017). Keberhasilan rumah sakit tidak hanya diukur dari kelengkapan peralatan dan fasilitas yang diciptakan serta pelayanannya, tetapi kualitas tenaga medis dan pemberian pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien dan pelayanan rumah sakit. (Rifai et al., 2022). Dalam memberikan pelayanan tentunya yang diharapkan adalah kepuasan pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri merupakan hasil dari pelayanan medis. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan medis. Jika pasien puas, pasien akan melanjutkan perawatan di rumah sakit (Nasrul et al., 2020). Ketidakpuasan pasien mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas(Aryani et al., 2015).

Faktor pengguna seperti penyedia layanan mempengaruhi kualitas layanan. Sumber daya manusia (SDM) rumah sakit manapun harus mampu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya (Bireuen, 2019). Jika pasien puas, secara tidak langsung pihak rumah sakit bisa mendapatkan peningkatan keuntungannya. Hal ini karena pasien yang puas lebih cenderung loyal dan rela merekomendasikan kepada orang lain untuk perbaikan yang positif, sedangkan pasien yang loyal akan meningkatkan keuntungan rumah sakit (Hakim et al., 2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan terhadap lingkungan pelayanan dan fasilitas yang tersedia (Susi, 2017). Artinya semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit diharapkan semakin puas pasien penerima pelayanan, meskipun kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan merupakan nilai umum dari jenis pelayanan yang diberikan dan diterima (Nurhasma et al., 2021). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pemantauan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien harus terus dilakukan (Andriani & Sunarto, 2009).

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang diterima (Putri & Kartika, 2017). Pasien akan puas terhadap pelayanan medis apabila pelayanan medis yang diterima memenuhi atau melebihi harapannya (Rahayu, 2016). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien dan kunjungan kembali ke rumah sakit (Engkus, 2019). Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Faizatul et al., 2017; Zamani et al., 2023; Widiyanto et al., 2022). Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada

persepsi pelanggan. Unggulnya kualitas layanan diharapkan mampu menarik perhatian konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan (Natasja Hosang et al., 2016). Berdasarkan latar belakang di atas dan banyak penelitian serupa sebelumnya tentang empati dan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan sistematik review dan meta-analisis yang dapat meringkas hasil dari banyak penelitian sebelumnya atau penelitian sebelumnya dalam tinjauan sistematis untuk menggabungkan hasil dan mendapatkan rekomendasi yang tepat untuk mencapai kesimpulan baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi dan menganalisis pengaruh empati terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

METODE

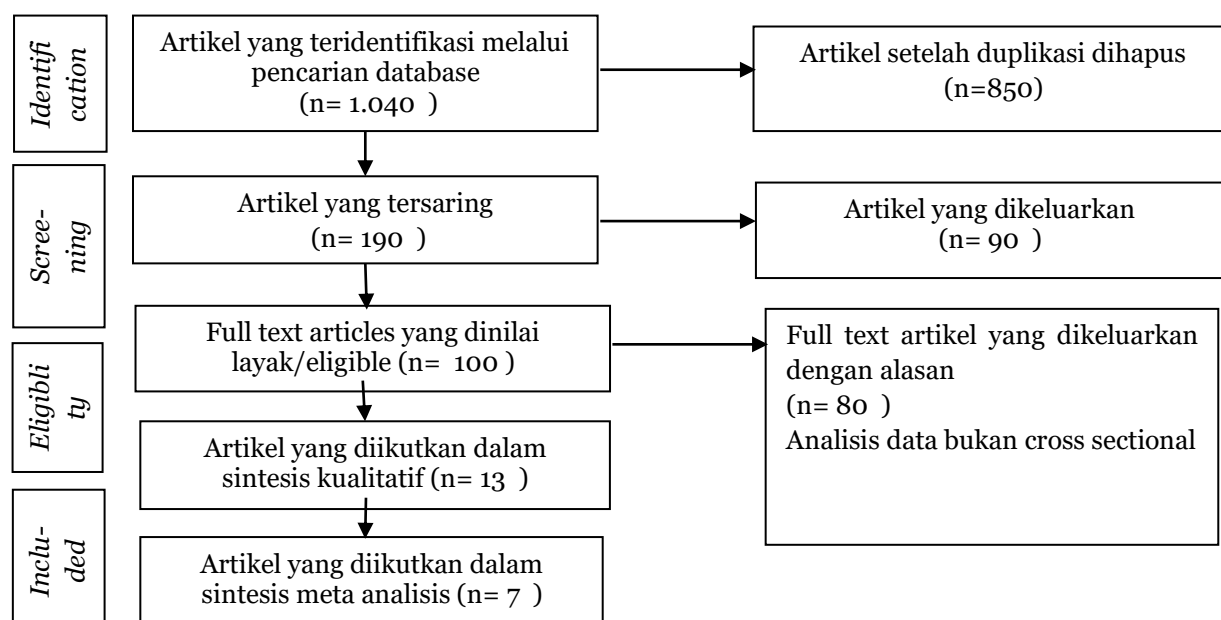
Metode penelitian ini merupakan penelitian *systematic review* dan *meta-analysis* dengan menggunakan diagram PRISMA. Pencarian artikel dilakukan berdasarkan kriteria kelayakan Model PICO. P= Pasien; I= Empati baik; C= Empati kurang baik; O= Kepuasan pasien. Artikel yang digunakan berasal dari 1 *database*, yaitu: *Google Scholar*. Dengan kata kunci antara lain "kualitas pelayanan" AND "kepuasan pasien" AND "rumah sakit" AND "cross sectional".

Artikel dianalisis menggunakan digram PRISMA dan aplikasi Review Manager 5.3.

Meta analisis dilakukan dengan 5 langkah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan pertanyaan penelitian format PICO (*Population, Intervention, Comparison, dan Outcome*).
- 2) Mencari artikel studi primer dari berbagai data base elektronik maupun non elektronik seperti *Google Scholar*.
- 3) Melakukan penyaringan menentukan kriteria inklusi ekslusi dan melakukan penilaian kritis.
- 4) Mengekstrasi data hasil studi primer dan mensintesis estimasi efek dengan menggunakan aplikasi revman.
- 5) Menafsirkan hasil dan menarik kesimpulan.

HASIL



Gambar 1. PRISMA Flow Diagram penelitian pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Pencarian artikel dalam penelitian ini melalui database yang meliputi *Google Scholar*. Dengan kata kunci antara lain: "kualitas pelayanan" AND "kepuasan pasien" AND "rumah sakit" AND

"cross sectional". Proses review artikel terkait dapat dilihat dalam PRISMA flow diagram pada Gambar 1. Penelitian terkait pengaruh relaksasi napas terhadap rasa nyeri pada pasien post operasi terdiri dari 5 artikel dari proses pencarian awal memberikan hasil 1.040 artikel, setelah proses penghapusan artikel yang terpublikasi didapatkan 150 artikel dengan 100 diantaranya memenuhi syarat untuk selanjutnya dilakukan review *full text* sebanyak 5 artikel yang memenuhi penilaian kualitas dimasukkan dalam sintesis kuantitatif menggunakan meta analisis. Dapat dilihat pada Gambar 2 bahwa artikel penelitian yang berasal dari 7 artikel dari benua Asia (Indonesia).



Gambar 2. Peta wilayah penelitian pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Tabel 1.

Hasil penilaian kualitas studi kasus-kontrol pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Penulis (Tahun)	Kriteria Pertanyaan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
Peranginangin. (2017)	7	4	4	4	4	4	2	29
Gultom <i>et al.</i> (2021)	8	4	4	4	4	4	2	30
Purwaningrum. (2020)	7	4	4	4	4	4	2	29
Hidayatullah <i>et al.</i> (2020)	7	4	4	4	4	4	2	29
Rifai <i>et al.</i> (2022)	8	4	4	4	4	4	2	30
Hastuti <i>et al.</i> (2017)	7	4	4	4	4	4	2	29
Wildani <i>et al.</i> (2020)	8	4	4	4	4	4	2	30

Keterangan skor jawaban:

1. Jika ada conflict of interest, beri nilai "0".
2. Jika tidak ada conflict of interest, beri nilai "2".
3. Jika ragu-ragu, beri nilai "1".

Keterangan kriteria pertanyaan:

1. Perumusan pertanyaan penelitian dalam akronim PICO
 - a. Apakah populasi (*population*) dalam studi primer sama dengan populasi dalam PICO meta-analisis?

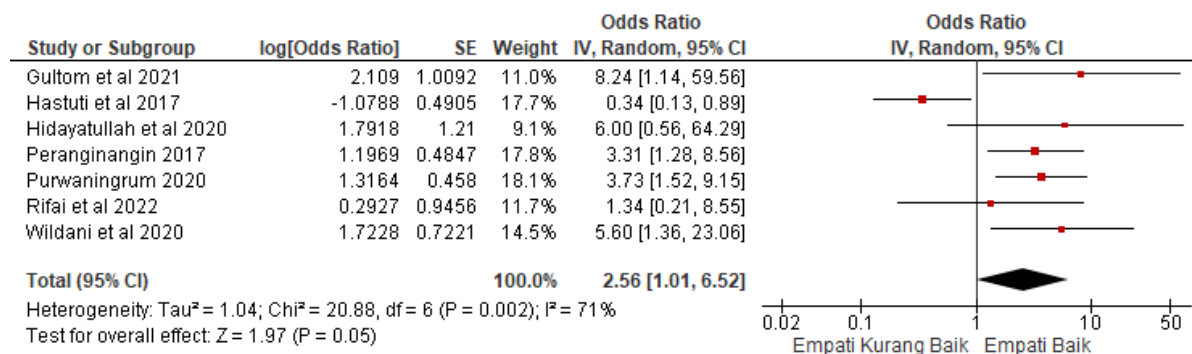
- b. Apakah definisi operasional paparan/ intervensi (*intervention*) dalam studi primer sama dengan definisi yang dimaksudkan dalam meta- analisis?
 - c. Apakah pembandingan (*comparison*) yang digunakan studi primer sama dengan yang direncanakan dalam meta-analisis?
 - d. Apakah variabel hasil (*outcome*) yang diteliti dalam studi primer sama dengan yang direncanakan dalam meta-analisis?
2. Metode untuk memilih subjek penelitian
 - a. Studi cross-sectional deskriptif (prevalensi): Apakah sampel dipilih secara random?
 - b. Studi cross-sectional analitik: Apakah sampel dipilih secara random atau purposive?
 3. Metode untuk mengukur pembandingan (*intervention*) dan variabel hasil (*outcome*)
 - a. Apakah paparan/ intervensi maupun variable hasil diukur dengan instrumen (alat ukur) yang sama pada semua studi primer?
 - b. Jika variabel diukur dalam skala kategorikal, apakah *cutoff* atau ketagori yang digunakan sama antar studi primer?
 4. Bias terkait desain
 - a. Berapakah Response Rate?
 - b. Apakah non-response berhubungan dengan outcome?
 5. Metode untuk mengontrol kerancuan (*confounding*)
 - a. Apakah terdapat kerancuan dalam hasil/ kesimpulan studi primer?
 - b. Apakah peneliti studi primer sudah menggunakan metode yang tepat untuk mengendalikan pengaruh kerancuan?
 6. Metode analisis statistik
 - a. Pada studi cross-sectional apakah dilakukan analisis multivariat? Analisis multivariat meliputi analisis regresi linier ganda, analisis regresi logistik ganda, analisis regresi Cox.
 - b. Apakah studi primer melaporkan ukuran efek atau hubungan hasil analisis multivariat (misalnya, *adjusted OR*, *adjusted regression coefficient*)
 7. Konflik kepentingan
Apakah terdapat conflict of interest dengan pihak sponsor penelitian?(UNS, 2023)

Tabel 2.
Deskripsi studi primer kualitas pelayanan yang dimasukkan dalam meta-analisis

Penulis (Tahun)	Negara	Sam pel	P	I	C	O
Peranginangin. (2017)	Indonesia	100	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Gultom <i>et al.</i> (2021)	Indonesia	67	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Purwaningrum. (2020)	Indonesia	64	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Hidayatullah <i>et al.</i> (2020)	Indonesia	99	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Rifai <i>et al.</i> (2022)	Indonesia	93	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Hastuti <i>et al.</i> (2017)	Indonesia	203	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien
Wildani <i>et al.</i> (2020)	Indonesia	75	Pasien di Rumah Sakit	Empati Baik	Empati Kurang Baik	Kepuasan Pasien

Setelah menilai kualitas penelitian didapatkan sejumlah 7 artikel dengan desain studi *cross sectional* yang akan digunakan sebagai sumber meta-analisis pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Artikel tersebut kemudian di

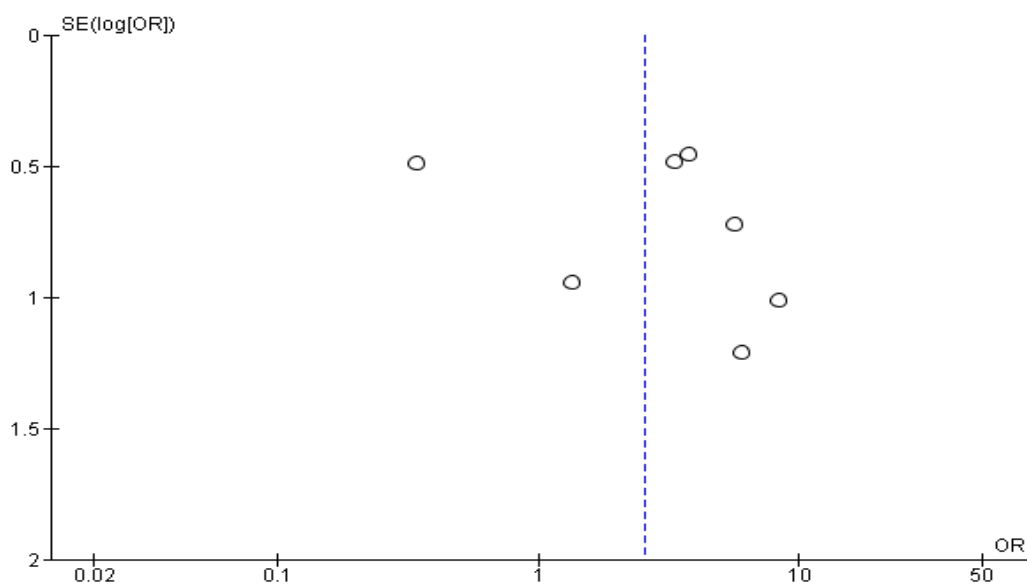
ekstraksi dan diringkas sesuai dengan PICO penelitian. Tabel 2 gambaran penelitian primer tentang pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yang dilakukan meta-analisis sejumlah 7 artikel dengan lokasi dari Indonesia. Ditemukan persamaan dalam penelitian tersebut yaitu desain penelitian *cross sectional*, subjek penelitian yaitu pasien, intervensi yang diberikan empati baik dengan empati kurang baik. Dalam penelitian ini juga terdapat perbedaan jumlah sampel, paling kecil berjumlah 64, dan terbanyak berjumlah 203.



Gambar 3.

Forest plot pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Fores plot Gambar 3. Menunjukkan bahwa empati baik meningkatkan kemungkinan kepuasan pelayanan pada pasien. Pasien yang empati baik meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 2.56 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang melakukan empati yang kurang baik (aOR= 2.56; CI 95%= 1.01 hingga 6.52; p=0.05), dan hasilnya signifikan secara statistik.



Gambar 4. *Funnel plot* pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Funnel plot pada Gambar 4. Menunjukkan sebaran estimasi efek antar studi yang tidak seimbang di sebelah kanan dan kiri garis vertikal rata-rata estimasi. Gambar diatas menunjukkan adanya

bias publikasi (*overestimate*). Plot sebelah kiri berjumlah 2 plot dengan *standar error* antara 0 dan 0.6, plot sebelah kanan berjumlah 5 plot dengan *standard error* antara 0 dan 0.6.

PEMBAHASAN

Pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

Kepuasan pasien berdasarkan persepsi mereka tentang harapan dan kualitas pelayanan rumah sakit. Jika harapan pelanggan lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pelanggan tidak puas (Kasnaini, Sukri Palutturi, 2018). Jika harapan mereka sama atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien tidak puas. Kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat pelayanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Supriyanto & Soesanto, 2012). Empati adalah pertimbangan tulus yang diberikan kepada pasien dengan berusaha memahami keinginannya. Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu belas kasihan terhadap kepuasan hingga 32,2% pasien yang tidak puas dengan kasih sayang, sedangkan 67,8% pasien percaya bahwa kasih sayang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Taufiq, 2022).

Pengaruh empati dan kepuasan, berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan analisis regresi logistik, diperoleh nilai $p = 0,000$, sedangkan nilai p lebih kecil dari p tabel sebesar 0,005, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh empati dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Andi Makkasau Parepare (Kotler, 2017). Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Perumnas Kota Kendari Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 45%. Empati dengan OR = 2,594 (95% CI: 1,165-5,779) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Purwaningrum, 2016). Kualitas pelayanan Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang sudah sangat tinggi dengan nilai 3,93, citra rumah sakit (hospital brand image) masuk dalam kategori tinggi dengan nilai 3,90 dan kepercayaan (trust) Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang sudah pada posisi tinggi adapun kepuasan pasien Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang di Poliklinik Gigi sudah berada pada posisi tinggi dengan nilai 3,93 dan 3,82. Ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang sudah memiliki persepsi yang baik dimata pasiennya (Afrizal & Suhardi, 2018).

Empati (observasi) staf penelitian adalah pendapat responden atau penilaian pasien terhadap kualitas pekerjaan yang terlihat melalui pengobatan yang diberikan oleh staf medis di panti sosial, komunikasi yang baik, perhatian kepada pasien dan pemahaman akan kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di salah satu rumah sakit daerah di Yogyakarta, responden merasa pelayanan dan aspek kasih sayang kurang baik, sehingga pelanggan kurang puas dengan cara agen berkomunikasi dengan tim kepolisian yang membius pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus terus dapat meningkatkan aspek pelayanan kasih sayang, agar pasien puas dengan perhatian yang diberikan. Pada analisis bivariat didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara aspek kualitatif empati dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menunjukkan hubungan antara dimensi kasih sayang dengan kepuasan pasien (Juwita et al., 2017).

Ada hubungan yang signifikan antara kualitas kerja aspek empati (perasaan) dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia Aceh Utara dengan p value = 0,001 < 0,05 yaitu merawat dokter yang memperhatikan saat pasien menyampaikan keluhan penyakitnya, dokter memperlakukan mereka dengan penuh keramahan, perawat memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan kelembutan dalam pekerjaan diagnosa, perawat ramah ketika semua dalam memberikan pelayanan dan perawat bekerja yang pekerjaannya tidak mendiskriminasi

kondisi manusiawi pasien (Supriyanto & Soesanto, 2012). Empati perawat berhubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang karena pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Ada hubungan empathy (empati) perawat (p value = 0,001) dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (Mariana, 2019). Hasil penelitian bahwa rumah sakit dapat meningkatkan kinerja karakteristik pelayanannya sesuai dengan harapan pelanggan, dan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor penyebab kinerja yang buruk dari banyak kebutuhan karakteristik pelayanan yang membuat rumah sakit menjadi lebih baik. Layanan dapat ditampilkan sebagai domain publik (Nofirza & Indrayani, 2011).

SIMPULAN

Penelitian meta analisis ini dilakukan dengan menggunakan 7 artikel yang berasal dari Indonesia. Seluruh penelitian tersebut diambil dengan desain *cross sectional*. Total sampel sebesar 701 pasien. *Fores plot* menunjukkan bahwa empati baik meningkatkan kemungkinan kepuasan pelayanan pada pasien. Pasien yang empati baik meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 2.56 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang melakukan empati yang kurang baik (aOR= 2.56; CI 95%= 1.01 hingga 6.52; $p=0.05$), dan hasilnya signifikan secara statistik. *Forest plot* tersebut juga menunjukkan heterogenitas estimasi efek antar studi yang tinggi ($I^2 = 71\%$; $p = 0.05$). *Funnel plot* menunjukkan terdapat bias publikasi yang cenderung melebih-lebihkan efek yang sesungguhnya (*overestimate*).

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, & Suhardi. (2018). Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 4(1), 70–86. <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/92510>
- Andriani, S., & Sunarto. (2009). Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 71–79.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112.
- Bireuen, R. F. (2019). *Rumah Sakit adalah bagian menyeluruh kepada masyarakat baik kuratif maupun ketrampilan memberikan sopan kepuasan pelayanan keluarga dan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit . Dalam jangka panjang , untuk memahami dengan seksama hara*. 2(2), 116–130.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Faizatul, O. :, Zakaria, M., & Manajemen, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 2(2), 98–107. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jimmu/article/view/994>
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021).

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan. 7(2), 1281–1298.

- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kasnaini, Sukri Palutturi, R. A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)*, 8(2), 458–469.
- Kotler. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah, 48. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah*, 48., 44(1), 1–24.
- Kusmiran, E. (2018). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.440>
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- Nasrul, Madi, R. A., & Patwayati. (2020). *The Effect of Dimension of the Quality of Health Services on Patient Satisfaction.* 06, 107–115. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201116.016>
- Natasja Hosang, Tumbel, A., & Moniharapon, S. (2016). Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 159–171.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 9(1), 1–8.
- Nurhasma, N., Rijal, A., & Syamsul Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Purwaningrum, R. (2016). *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018.* 7, 1–23.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Rahayu, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan.

Jurnal Manajemen Magister, 2(2), 173–194.

- Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45. <https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.5316>
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1, 472–480. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Susi. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3, 78–85.
- Taufiq, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 83–92. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671> JournalHomepage: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>
- Widiyanto, A., Kurniawan, H., Handayani, A. F., Duarsa, A. B. S., Anulus, A., Anasulfalah, H., ... & Livana, P. H. (2022). Pengaruh Telehealth terhadap Penurunan Derajat Depresi pada Pasien Stroke: Meta-Analisis. *Jurnal Keperawatan*, 14(3), 609-618.
- Widiyanto, A., Fajriah, A. S., Atmojo, J. T., Handayani, R. T., & Kurniavie, L. E. (2020). The effect of social media exposure on depression and anxiety disorders in facing Covid-19 pandemic. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(2), 4635-4643.
- UNS, K. M. (2023). *Penilaian Kualitas Studi Primer untuk*. 36, 4–5.
- Zamani, A., Rokhmatun, P. N., Maesaroh, S., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Peningkatan Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan dengan Administrasi Rumah Sakit: Meta-Analisis. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(2), 443-452.