

Gambaran Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar

Nasrah Wati¹

¹Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, Indonesia
Email: nasrahwati@gmail.com¹

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history:</p> <p>Received September 02, 2024 Revised September 08, 2024 Accepted September 14, 2024</p> <hr/> <p>Keywords:</p> <p>Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Kualitas Pelayanan</p> <hr/> <p>Keywords:</p> <p>Patient Satisfaction Health services Service quality</p>	<p>Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit Ibnu Sina Kota Makassar, untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebesar 3103 pasien dan sampel 354 responden yang diperoleh secara stratified random sampling dengan menggunakan kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan (100 %) , daya tanggap yang berpendapat baik yaitu (98,3%), sedangkan kurang baik (1,7%), dimensi jaminan yang berpendapat baik (99.2%), sedangkan kurang baik (8%), dimensi bukti langsung yang berpendapat baik yaitu (97,5%), sedangkan kurang baik (2,2%), dimensi empati yang berpendapat baik (97,5%), sedangkan kurang baik (2,5%), dan Kepuasan pasien paling banyak berpendapat baik yaitu 354 responden. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan maka diperlukan kerja sama semua pihak, petugas kesehatan meningkatkan kinerja, Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM yang ada, Dinas Kesehatan membuat suatu kebijakan terkait pelayanan tenaga kesehatan baik medis maupun non medis di seluruh Rumah Sakit di Sulawesi Selatan. Dan peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel yang berbeda dari variabel pada penelitian ini.</p> <p>ABSTRACT</p> <p><i>Writing the contents of the abstract must show a clear problem, the solution the author provides, show the findings the author made and the conclusions of the author's research. Make an abstract as well as possible so that readers can easily understand the contents of the journal you write and readers can quickly and accurately see its relevance according to the reader's interests so that readers can decide to read your journal. Quality health services are health services that can satisfy each user of the service is in accordance with the average level of satisfaction of the population and its implementation is in accordance with the established code of ethics and service standards. Therefore, researchers are interested in conducting research at the Ibnu Sina Hospital, Makassar City, to find out the description of the satisfaction of inpatients at the Ibnu Sina Hospital, Makassar City. This research uses quantitative research with a descriptive design. The population in this study was 3103 patients and a sample of 354 respondents obtained by</i></p>

stratified random sampling using inclusion criteria. The results of the research show that all respondents have a good opinion about the reliability variable (100%), the responsiveness of those who have a good opinion is (98.3%), while it is not good (1.7%), the guarantee dimension has a good opinion (99.2%), whereas not good (8%), the direct evidence dimension which has a good opinion is (97.5%), while it is not good (2.2%), the empathy dimension which has a good opinion (97.5%), while it is not good (2.5 %), and patient satisfaction has the highest opinion of good, namely 354.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan[1]. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan[2]. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha[3].

Rumah Sakit Ibnu Sina merupakan rumah sakit yang melayani dan menampung rujukan dari Puskesmas. Rumah Sakit merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit lain yaitu persaingan yang ketat[4]. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas[5]. Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit[6]. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan di bidang rawat inap. Menurut data BOR (Bed Occupation Rate)[7], BTO (Frekwensi Pemakaian Tempat Tidur), dan TOI (Rata-rata Jumlah Hari TT Tidak Terpakai) di Rumah Sakit Ibnu sina menunjukkan terjadinya penurunan standar mulai dari tahun 2013 sampai dengan 2015[8].

Rumah sakit Ibnu Sina cenderung menurun. Pada tahun 2013 memiliki persentase sebesar 74,40% dan tahun 2014 memiliki persentase sebesar 66,42%, pada tahun 2015 sebesar 55,44% [9]. BTO (Frekwensi Pemakaian Tempat Tidur) juga mengalami penurunan dari tahun 2013 sampai tahun 2015 yakni di mana pada tahun 2013 sebanyak 62 kali dan tahun 2014 55 kali dan tahun 2015 sebanyak 13 kali[10]. Kemudian Rata-rata Jumlah Tempat Tidur tidak terpakai (TOI) pada tahun 2013 dan 2014 sebanyak 2 hari sedangkan 2015 3 hari[11].

2. METODE

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah sakit Ibnu Sina Kota Makassar, pada bulan pebruari-maret tahun 2016.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

2. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap non-VIP di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang berjumlah 3103 orang.

3. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien di rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar.

Penentuan jumlah sampel ditentukan melalui teknik penentuan stratified random sampling yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

N : Jumlah sampel

N : Populasi

d : Batas presisi yang diharapkan

Maka jumlah sampel yang akan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{3103}{1 + 3103(0.05)}$$

$$n = \frac{3103}{1 + 3103(0.0025)}$$

$$n = \frac{3103}{8.7575}$$

$$n = 354.32$$

Sampel dibulatkan menjadi 354 pasien

Penentuan jumlah sampel pada setiap ruangan ditentukan oleh rumus yaitu:

$$n1 = \frac{N1}{n} \times n$$

Keterangan:

N1: Total pasien pada jenis ruangan

N : Populasi

n : Jumlah sampe

Jumlah sampel pada Ruang Perawatan Kelas I yaitu:

$$n1 = \frac{N1}{n} \times n$$
$$n1 = \frac{1592}{3103} \times 354$$
$$n1 = 182.6$$

Dari total jumlah pasien sebanyak 1592 orang pada Ruang Perawatan I, didapatkan sampel dengan menggunakan rumus yaitu sebanyak 181,6 yang dibulatkan menjadi 182 sampel.

$$n1 = \frac{N1}{n} \times n$$
$$n1 = \frac{651}{3103} \times 354$$
$$n1 = 74.2$$

Dari total jumlah pasien pada Ruang Perawatan II sebanyak 651 orang pad, didapatkan sampel dengan menggunakan rumus yaitu sebanyak 74,2 yang dibulatkan menjadi 74 sampel.

Jumlah sampel pada Ruang Perawatan III yaitu:

$$n1 = \frac{N1}{n} \times n$$
$$n1 = \frac{860}{3103} \times 354$$
$$n1 = 98.1$$

Dari total jumlah pasien sebanyak 860 orang pada Ruang Perawatan III, didapatkan sampel dengan menggunakan rumus yaitu sebanyak 98,1 yang dibulatkan menjadi 98 sampel. Kriteria inklusi dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

- Pasien rawat inap pada rumah sakit Ibnu Sina Kota Makassar
- Pasien yang telah di rawat inap selama 3 hari menurut ketentuan rumah sakit.
- Pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan/asuransi kesehatan dan perusahaan yang bekerja sama dengan rumah sakit Ibnu Sina Kota Makassar.
- Pasien dalam kondisi sadar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada 354 responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi, untuk melihat gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina.

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Distribusi responden menurut umur disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kelompok Umur Responden Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
17-27	144	40.7
28-38	8	24.6
39-49	7	20.9
>50	49	13.8
Total	354	100.0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa kelompok umur responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah kelompok umur 17-27 tahun yaitu sebanyak 144 responden (40,7%) dan 28-38 tahun yaitu masing-masing 59 responden (24,6%), sedangkan kelompok umur paling sedikit adalah 39-49 sebanyak 74 responden (20.9%) dan umur >50 tahun yaitu 49 responden (13,8%).

b. Tingkat Pendidikan

Distribusi responden menurut tingkat pendidikan disajikan dalam tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden Di Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah	35	9.9
SD	80	26.6
SMP	78	22.0
SMA	90	25.4
Perguruan Tinggi	71	20.1
Total	354	100.0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 90 responden (25,4%), SD sebanyak 80 responden (26,6%) dan SMP sebanyak 78 responden (22,0%) sedangkan tingkat pendidikan responden paling sedikit adalah Perguruan Tinggi sebanyak 71 responden dan tidak sekolah yaitu 35 responden (9,9%).

c. Tingkat Pendidikan

Distribusi responden menurut pekerjaan disajikan dalam tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Bekerja	141	39.8
Tidak Bekerja	213	60.2
Total	354	100.0

Sumber : Data primer,2016

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah yang tidak bekerja yaitu 213 responden (60,2%), sedangkan yang paling sedikit adalah berkerja bekerja yaitu 141 responden (39,8%).

d. Jenis Kelamin

Distribusi responden menurut Jenis Kelamin disajikan dalam tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	181	51.1%
Perempuan	173	48.9%
Total	354	100.0

Sumber : Data primer,2016

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu 173 responden (48,9%), sedangkan yang paling sedikit adalah laki-laki yaitu 181 responden (51,1%).

2. Analisis Univariat

Analisis univariat yaitu untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan presentase dari variabel yang diteliti baik variabel independen maupun variabel dependen yang meliputi Dimensi Keandalan, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi bukti langsung, dimensi empati.dan dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

a. Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan Di Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	354	100.0%
Kurang Baik	0	0%
Total	354	100.0

Sumber : Data primer,2016

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan, yaitu sejumlah 354 responden (100%) diantaranya juga berpendapat baik terhadap kepuasan pasien.

b. Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Langsung

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Langsung Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	345	97,5%
Kurang Baik	9	2,5%
Total	354	100,0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi bukti langsung yang berpendapat baik yaitu sebanyak 345 responden (97,5%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 9 responden (2,2%).

c. Kepuasan Pasien Dimensi Daya Tanggap

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	348	98,3%
Kurang Baik	6	1,7%
Total	354	100,0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa distribusi kualitas kepuasan pasien dimensi daya tanggap yang berpendapat baik yaitu 348 responden (98,3%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu 6 responden (1,7%).

d. Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	351	99,2%
Kurang Baik	3	8%
Total	354	100,0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi jaminan yang berpendapat baik yaitu 351 responden (99,2%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu 3 responden (8%).

e. Kepuasan Pasien Dimensi Empati

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Dimensi Empati Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	345	97,5%
Kurang Baik	9	2,5%
Total	354	100,0

Sumber : Data primer, 2016

Berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan bahwa distribusi kepuasan pasien dimensi empati yang berpendapat baik yaitu sebanyak 345 responden (97,5%), sedangkan yang berpendapat kurang baik yaitu sebanyak 9 responden (2,5%)

f. Kepuasan Pasien

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016

Keandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	354	100.0%
Kurang Baik	0	0.0%
Total	354	100.0

Sumber : Data primer,2016

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa distribusi kualitas pelayanan dari segi Kepuasan pasien paling banyak berpendapat baik yaitu 354 responden berdpapat baik terhadap kepuasan pasien.

3. Hasil Crosstabulasi

a. Variabel Keandalan dan Kepuasan Pasien

Tabel 11 Distribusi menurut Variabel keandalan dan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Makassar Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Variabel Keandalan				Total	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	n	%
Baik	354	100	0	0	354	100
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0
Total	354	0	0	0	354	100

Sumber : Data primer,2016

Dari tabel 11 menunjukkan bahwa seluruh responden berpendapat baik tentang variabel keandalan, yaitu sejumlah 354 responden (100 %) berpendapat baik terhadap kepuasan pasien.

b. Kepuasan Pasien dan Variabel Bukti Langsung

Tabel 12 Distribusi menurut Variabel Bukti Langsung dan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Makassar Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Variabel Bukti Langsung				Total	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	n	%
Baik	351	99.2	0	0	351	99.2
Kurang Baik	3	0.8	0	0	3	0.8
Total	354	0	0	0	354	100

Sumber : Data primer,2016

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari total 354 responden (99,2%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel bukti langsung dan 3 responden (0,8%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel bukti langsung.

c. Kepuasan Pasien dan Variabel Daya Tanggap

Tabel 13 Distribusi menurut Variabel Daya Tanggap dan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Makassar Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Variabel Daya Tanggap				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Baik	348	98.3	0	0	348	98.3
Kurang Baik	6	1.7	0	0	6	1.7
Total	354	0	0	0	354	100

Sumber : Data primer,2016

Dari tabel 13 menunjukkan bahwa dari total 354 responden, 348 responden (98,3%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel daya tanggap dan 6 responden (1,7 %) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel daya tanggap

d. Kepuasan Pasien dan Variabel Jaminan

Tabel 14 Distribusi menurut Variabel Jaminan dan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Makassar Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Variabel Daya Tanggap				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Baik	351	99.2	0	0	351	99.2
Kurang Baik	3	0.8	0	0	3	0.8
Total	354	0	0	0	354	100

Sumber : Data primer,2016

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari total 354 responden, 351 responden (99,2%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel jaminan dan 3 responden (0.8%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel jaminan.

e. Kepuasan Pasien dan Variabel Empati

Tabel 15 Distribusi menurut Variabel Empati dan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Makassar Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Variabel Daya Tanggap				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Baik	345	97.5	0	0	345	97.5
Kurang Baik	9	2.5	0	0	9	2.5
Total	354	0	0	0	354	100

Sumber : Data primer,2016

Dari tabel 15 menunjukkan bahwa dari total 345 responden (97,5%) yang berpendapat baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel empati dan 9 responden (2,5%) yang berpendapat kurang baik tentang kepuasan pasien terhadap variabel empati.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 yang merupakan gabungan dari dimensi mutu pelayanan (Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dikategorikan baik.
2. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 dimensi keandalan 100% dikategorikan baik.
3. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 dari dimensi bukti langsung 97,5% dikategorikan baik dan kurang baik 2,5% .
4. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 dari dimensi daya tanggap 98,3% dikategorikan baik dan kurang baik 1,7% .
5. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 dari dimensi jaminan 89,2% dikategorikan baik dan kurang baik 8% .
6. Kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2016 dari dimensi empati 100% dikategorikan baik.

REFERENSI

- [1] A. N. Saprilla, "PENGARUH RESPONSIVENESS PERAWAT DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP RSUD HAJI SURABAYA," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 6, no. 2, p. 173, Dec. 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179.
- [2] N. Nuryani, F. Ramadhani, and A. P. Lestari, "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto," *Ghidza: Jurnal Gizi dan Kesehatan*, vol. 4, no. 2, pp. 166–180, Dec. 2020, doi: 10.22487/ghidza.v4i2.165.
- [3] B. Basri, S. Husada, and M. Poso, "HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RSUD POSO," *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*.
- [4] C. S. V. Lampus, A. Umboh, and A. E. Manampiring, "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado," *Medical Scope Journal*, vol. 4, no. 2, pp. 150–160, Mar. 2023, doi: 10.35790/msj.v4i2.44825.
- [5] A. Patrisia Akbar, I. Sidin, and S. A. Pasinringi, "Patient Satisfaction Description of Nurse Therapeutic Communication in Inpatient Installation Labuang Baji Regional Public Hospital Makassar In 2013."
- [6] D. N. Sari *et al.*, "GAMBARAN PERSEPSI PASIEN INSTALASI RAWAT INAP MENGENAI BRAND EQUITY RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER TAHUN 2018 (Description of Inpatient's Perception about Brand Equity of Baladhika Husada Jember Third-Level Hospital in 2018)."
- [7] A. Oktaviani Wulandari, B. Al Ummah, and S. Muhammadiyah Gombong, "ABSTRAK TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP FASILITAS INSTALASI RAWAT INAP RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG."
- [8] D. Saputri, S. Adiana, M. R. Lakoan, P. Com, and H. Kesehatan, "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI POLI ANAK RUMAH SAKIT X."
- [9] N. Millani, R. Semiarty, and R. Machmud, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang," 2019. [Online]. Available: <http://jurnal.fk.unand.ac.id>

- [10] N. Riski Putri, “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022 The Effect of Service Quality Perception on Patient Satisfaction Levels at Sungai Tutung Health Center in 2022,” *Jurnal Kesmas Jambi*, vol. 6, no. 2, 2022.
- [11] R. D. K. Semarang *et al.*, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang 2).”