



## Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction*

Yunike Yunike<sup>1</sup>, Indrawati Aris Tyarini<sup>2</sup>, Sova Evie<sup>3</sup>, Hasni Hasni<sup>3</sup>, Dwi Yogyo Suswinarto<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Poltekkes Kemenkes Palembang

<sup>2</sup> Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo

<sup>3</sup> Poltekkes Kemenkes Palu

DOI: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>

Received: 2022-12-01 / Accepted: 2023-04-04/ Published: 2023-06-01



©The Authors 2023. This is an open-access article under the CC BY 4.0 license

### ABSTRACT

*Complete health care is an important factor in achieving patient satisfaction. With the increase in people's living standards, so do the increasing community demands for quality health. This study aims to determine the quality of health services on the level of patient satisfaction. The quantitative research method uses a cross-sectional design with accidental sampling techniques totaling 66 respondents. The statistical analysis using the chi-square test obtained a value of  $p = 0.00$ . It can be concluded that there is a relationship between embodiment, reliability, reassurance, responsiveness, and empathy for patient satisfaction. Quality health care is an important factor in achieving patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of feeling the patient feels that arises from the performance of health services obtained after the patient compares it to exceed what he expected.*

**Keywords:** *empathy; patient satisfaction; personal satisfaction*

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang paripurna merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian kuantitatif menggunakan desain cross sectional dengan teknik sampel accidental sampling berjumlah sebanyak 66 responden. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $p=0,00$ . Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan melebihi apa yang diharapkannya.

**Kata kunci:** *empati; kepuasan pasien; kepuasan pribadi*

### Corresponding author

Nama : Yunike

Email : [yunike@poltekkespalembang.ac.id](mailto:yunike@poltekkespalembang.ac.id)

## Pendahuluan

Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien [1]. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya [2]. Perawat sebagai ujung tombak upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan individu [3]. Kepuasan pasien merupakan “outcome” layanan kesehatan. Tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan [4]. Kemampuan, keterampilan dan profesionalisme perawat serta akuntabilitas administrasi publik kesehatan perlu ditingkatkan dalam aspek profesional. Strategi pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan dapat diwujudkan dengan pendidikan dan pelatihan berbasis aspek spiritual dan aspek teknologi [5]. Pembangunan kesehatan merupakan cara untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal [6]. Keselamatan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi isu penting meskipun data kejadian keselamatan pasien pada pelayanan kesehatan primer tidak selalu akurat di Indonesia [7].

Belum efektifnya kunjungan rumah yang dilaksanakan pegawai dan masyarakat kurang baik dalam mematuhi apa yang disampaikan. Sedangkan pada Mutu Pelayanan Kesehatan diketahui bahwa pemeriksaan dokter belum sepenuhnya dilakukan dengan tepat waktu, keamanan barang bawaan pasien dan keluarga belum sepenuhnya terjamin dan fasilitas yang dimiliki [8]. Mutu pelayanan dalam kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun data insiden keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama belum akurat di Indonesia, namun keselamatan pasien menjadi isu penting dalam peningkatan kualitas pelayanan [9]. Jaminan mutu layanan kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik mutunya, yaitu layanan kesehatan yang sesuai dengan standart layanan kesehatan yang disepakati [10]. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, organisasi layanan kesehatan yang bermutu bukan saja menarik bagi pasien, tetapi juga menarik bagi profesi layanan kesehatan sehingga menjadi tempat bekerja profesi layanan kesehatan yang mempunyai kompetensi dan perilaku baik [11].

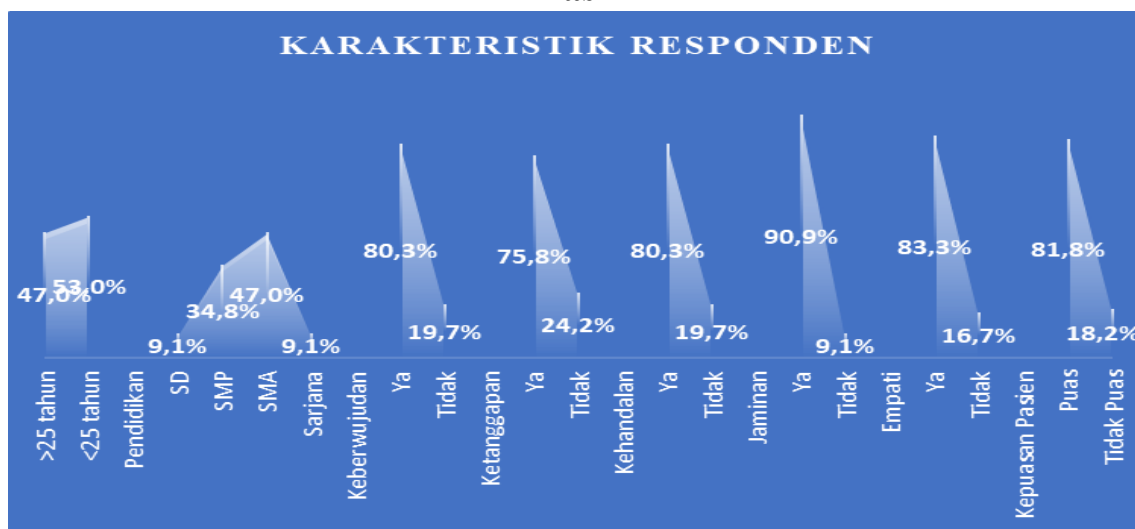
Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan olehberapahalyaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan mengetahui mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

## Metode

Desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional, jenis penelitian yang mengamati data-data populasi dan sampel. Metode penelitian ini yang digunakan pada penelitian ini adalah survei, penelitian ini berfokus mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan September hingga Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan Metode Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa sampel yang harus diambil sebanyak 66 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, pengambilan sampel berdasarkan kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan ketemu pada saat penelitian.

Cara pengumpulan data yaitu dengan data primer yang di dapatkan secara langsung saat penelitian di lakukan, data ini di peroleh melalui wawancara langsung dengan petugas yang bertanggung jawab di Puskesmas. Sedangkan untuk data sekunder yang di peroleh dari hasil laporan yang ada di Puskesmas. Data yang telah di kumpulkan dari responden akan diolah dengan bantuan komputer. Data yang telah diolah akan di analisis menggunakan uji statistik Chi-square. Dimana hasil olah data menunjukkan nilai  $p < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  di Tolak, dan  $H_a$  di Terima. Hal ini berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Data yang telah di analisis akan disajikan dalam bentuk grafik dan narasi. Penelitian ini melewati proses pemeriksaan prosedur sebagaimana dalam protokol penelitian serta memperoleh surat keterangan lolos kaji etik.

## Hasil



Grafik 1 Karakteristik Responden

Berdasarkan grafik 1 menunjukkan umur responden paling banyak <25 tahun 53%, Tingkat pendidikan SMA 47%, adanya keberwujudan 80,3%, Ketanggapan 75,8%, Kehandalan 80,3%, adanya jaminan 90%, empati 83,3%, dan adanya kepuasan 81,8%.

**Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Dengan Uji Chi-Square Tiap Variabel**

Variabel Penelitian	P-Value
Keberwujudan	0,00
Ketanggapan	0,00
Kehandalan	0,00
Jaminan	0,00
Empati	0,00

Berdasarkan tabel 1. hasil analisis statistik dengan Uji Chi-square diperoleh nilai variabel keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan kepuasan  $p=0,00$ , nilai  $p < \alpha=0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan kepuasan dengan kepuasan pasien.

### Pembahasan

Hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan kepuasan dengan kepuasan pasien. Keberwujudan yang dimaksud adalah dapat dilihat langsung pelayanan; penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. menyebutkan beberapa poin penting dari dimensi tangibles yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik, keberwujudan ini sangat berhubungan dengan kepuasan para pasien baik di rumah sakit maupun di puskesmas karena keberwujudan ini meliputi semua harapan pasien kepada petugas kesehatan. Kehandalan 2 indikator, yaitu pada pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat dan ketepatan waktu jadwal pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Ketanggapan kemampuan mutu pelayanan yang disampaikan pada variabel ini merupakan interpersasi kemampuan manajemen rumah sakit dalam meninformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik pelayanan yang diberikan. Jaminan merupakan jaminan tenaga medis terhadap pasien yang meliputi jaminan pengetahuan, keterampilan, kesopana dan keramahan serta jaminan keamanan yang dimiliki oleh tenaga medis. Empathy yang meliputi perhatian secara khusus, perhatian terhadap keluhan pasien, pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi tenaga medis terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap [12]. bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien [13]. kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien [14]. Pasien mengharapkan untuk bisa memberikan perhatian lebih atas keluhan yang disampaikan oleh pasien. Keluhan bisa berupa biaya pengobatan yang terlalu mahal, kesulitan untuk mengatur jadwal minum obat, sampai dengan efek samping yang dirasakan sangat mengganggu oleh pasien [15]. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan.

Secara simultan semua variabel independen (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium, dan analisis parsial menunjukkan hasil bahwa bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan assurance dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah assurance [16]. Mengingat jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan, jika terjadi kenaikan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan, masyarakat sudah mengerti tentang peran dan fungsi

puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan sehingga muncullah harapan pasien tentang mutu pelayanan maka perlu diketahui bagaimana kepuasan mutu pelayanan kesehatan [17]. Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan mereka. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor terpenting untuk menentukan keberhasilan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan [18].

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Pengukuran kinerja puskesmas terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dianggap penting guna menjadi bahan evaluasi bagi puskesmas dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai lembaga publik [19]. Sistem informasi akuntansi dan sistem pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan kinerja organisasi pada rumah sakit [20]. Perawat perlu manajemen diri yang efektif dan konstruktif sehingga ada beban kerja yang tinggi dan stres kerja perawat dapat dikontrol secara efektif agar tidak berdampak pada kualitas pelayanan [21]. Meningkatnya persaingan di setiap bidang saat ini juga mempengaruhi industri perawatan kesehatan. Keunggulan kompetitif terpenting dari penyedia layanan kesehatan adalah memberikan layanan kesehatan yang berkualitas [22].

Era globalisasi saat ini menunjukkan bahwa mekanisme pasar akan semakin didominasi oleh organisasi bisnis yang memberikan layanan atau menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing yang baik dan memanfaatkan peluang pasar. Memberikan pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari sumber daya manusia yang menghasilkan kinerja dan prestasi yang baik [23]. Aspek terpenting yang perlu difokuskan oleh manajer rumah sakit, berdasarkan temuan penelitian kami, adalah: (1) pengiriman layanan yang tepat waktu, (2) karyawan yang peduli, (3) akurasi penagihan, (4) komunikasi yang tepat tentang waktu pemberian layanan, (5) ketepatan layanan, dan (6) kesediaan karyawan untuk membantu pasien. Jaminan, tangibilitas, dan empati tidak terlalu penting karena ketergantungan pasien pada rekomendasi dokter yang merawat [24]. Strategi yang efektif untuk memastikan kualitas layanan kesehatan yang unggul kepada pasien. Manajemen rumah sakit untuk memberikan perhatian terhadap kualitas sistem layanan kesehatan swasta dan perbaikan terhadap layanan kesehatan yang kurang. Sikap perilaku pasien; niat kepuasan dan loyalitas terhadap kualitas layanan kesehatan [25].

### **Simpulan dan Saran**

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan kepuasan dengan kepuasan pasien. Instansi kesehatan agar selalu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar kiranya pasien dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan pihak puskesmas dan kepada sikap petugas kesehatan dapat memberikan peningkatan keterampilan untuk mewujudkan kepuasan pasien.

### **Ucapan Terimakasih**

Ucapan terima kasih merupakan opsional, diberikan kepada penyandang dana penelitian/kepala institusi tempat meneliti/ pihak-pihak yang banyak berkontribusi membantu penelitian.

### **Daftar Rujukan**

- [1] T. N. Az-Zahroh, "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik," *Psikosains J. Penelit. dan Pemikir. Psikol.*, vol. 12, no. 2, pp. 99–111, 2017, [Online]. Available: <http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/download/136/115>.
- [2] haslinah Ahmad and M. Napitupulu, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar," *J. Kesehat. Ilm. Indones. (Indonesian Heal. Sci. Journal)*, vol. 6, no. 2, p. 193, Dec. 2021, doi:

- 10.51933/health.v6i2.546.
- [3] A. S. Asmi and A. Haris, "Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 12, no. 2, pp. 953–959, Dec. 2020, doi: 10.35816/jiskh.v12i2.447.
- [4] Y. Soumokil, M. Syafar, and A. Yusuf, "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 10, no. 2, pp. 543–551, Dec. 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- [5] S. Suprpto and T. C. Mulat, "Faktor Determinan Pengembangan Kapasitas Perawat dalam Pelayanan Kesehatan," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 10, no. 2, pp. 416–422, Dec. 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.628.
- [6] S. Suprpto, T. C. Mulat, and N. S. N. Lalla, "Nurse competence in implementing public health care," *Int. J. Public Heal. Sci.*, vol. 10, no. 2, p. 428, Jun. 2021, doi: 10.11591/ijphs.v10i2.20711.
- [7] N. H. Ulumiyah, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 2, p. 149, Dec. 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- [8] Y. Ainurrahmah, "Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan," *J. Publik J. Ilm. Bid. Ilmu Adm. Negara*, vol. 11, no. 2, pp. 239–256, 2017, [Online]. Available: <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/177>.
- [9] A.- Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi," *J. Endur.*, vol. 2, no. 1, p. 45, Feb. 2017, doi: 10.22216/jen.v2i1.461.
- [10] V. Sesrianty, R. Machmud, and F. Yeni, "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan," *J. Kesehat. PERINTIS (Perintis's Heal. Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 116–126, Dec. 2019, doi: 10.33653/jkp.v6i2.317.
- [11] C. S. Toliasso, C. K. F. Mandagi, and F. K. Kolibu, "Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado," *KESMAS J. Kesehat. Masy. Univ. Sam Ratulangi*, vol. 7, no. 4, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/23156>.
- [12] F. R. Widiantara, S. Sudjiono, and M. Arifin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri," *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 1, no. 2, p. 225, Apr. 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.312.
- [13] D. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'X,'" *J. Ilm. Kesehat. Media Husada*, vol. 6, no. 1, pp. 151–158, Mar. 2017, doi: 10.33475/jikmh.v6i1.71.
- [14] H. Hasnidar, S. Sarti, and S. Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Social Distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 4, no. 2, pp. 477–486, 2021, [Online]. Available: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/1586>.
- [15] O. N. Putra, "Kepuasan Pasien Penyakit Kronik terhadap Pelayanan Resep di Apotek Daerah Pesisir Surabaya," *J. Penelit. Farm. Indones.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–5, Sep. 2019, doi: 10.51887/jpfi.v8i1.779.
- [16] I. Silvana and H. Soegiri, "Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemerik Saan Laboratorium di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok," *KINDAI*, vol. 17, no. 2, pp. 178–191, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>.
- [17] N. Asshifa, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten banjar 2020." Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020, [Online]. Available: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/2419>.
- [18] F. Manzoor, L. Wei, A. Hussain, M. Asif, and S. I. A. Shah, "Patient Satisfaction with

- Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 16, no. 18, p. 3318, Sep. 2019, doi: 10.3390/ijerph16183318.
- [19] Budi Setiawati and H. Suparti, "Analisis Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong," *PubBis J. Pemikir. dan Penelit. Adm. Publik dan Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 97–104, Mar. 2023, doi: 10.35722/jurnalpubbis.v7i1.729.
- [20] A. Husna, G. T. Pontoh, and A. Indrijawati, "The Influence of Accounting Information Systems and Service Systems on Organizational Performance at Hospital in Makassar City," *KINERJA*, vol. 27, no. 1, pp. 46–57, Mar. 2023, doi: 10.24002/kinerja.v27i1.6353.
- [21] Suriyani Suriyani, Glendy Ariando Salomon, Richard Andreas Palilingan, Muhammad Purqan Nur, and Suprpto Suprpto, "Workload with Emergency Installation Nurse Work Stress," *Junedik*, vol. 1, no. 1 SE-Original Articles, pp. 12–17, Feb. 2023, doi: 10.35816/junedik.v1i1.6.
- [22] A. Karaca and Z. Durna, "Patient satisfaction with the quality of nursing care," *Nurs. Open*, vol. 6, no. 2, pp. 535–545, Apr. 2019, doi: 10.1002/nop2.237.
- [23] Suprpto, "Relationship between Satisfaction with Nurse Work Performance in Health Services in Hospitals," *Indian J. Public Heal. Res. Dev.*, vol. 10, no. 10, p. 785, 2019, doi: 10.5958/0976-5506.2019.02912.7.
- [24] A. Meesala and J. Paul, "Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 40, pp. 261–269, Jan. 2018, doi: 10.1016/j.jretconser.2016.10.011.
- [25] T. Fatima, S. A. Malik, and A. Shabbir, "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, vol. 35, no. 6, pp. 1195–1214, Jun. 2018, doi: 10.1108/IJQRM-02-2017-0031.