



Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kepuasan Pasien terhadap *Bed Occupancy Rate* (BOR) pada Instalasi Bedah RSP Ibnu Sina Makassar

Andi Adelia Puspita¹, Muhammad Alim Jaya^{2*}, Marzelina Karim³, Wirawan Harahap⁴, Berry Erida Hasbi⁵

¹Mahasiswa Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 90231, Indonesia

²Departemen Kedokteran Jiwa, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 90231, Indonesia

³Departemen Mikrobiologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 90231, Indonesia

⁴Departemen Ilmu Anestesia dan Terapi Intensif, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 90231, Indonesia

⁵Departemen Ilmu Bedah, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, 90231, Indonesia

*Corresponding Author : muhammadalim.jaya@umi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan *Bed Occupancy Rate* (BOR) pada pelayanan rawat inap Instalasi Bedah RS Ibnu Sina YW-UMI Makassar. Penelitian ini merupakan studi epidemiologi analitik korelasional dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) yang menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepuasan pasien berbasis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, sedangkan data sekunder berupa laporan BOR rumah sakit Triwulan I Tahun 2025. Sampel penelitian berjumlah 89 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai BOR Instalasi Bedah sebesar 70,85%, yang berada dalam kategori ideal sesuai standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *reliability* dan terendah pada dimensi *responsiveness*. Namun, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kepuasan pasien dan BOR ($p > 0,05$) dengan kekuatan hubungan yang sangat lemah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pencapaian BOR lebih dipengaruhi oleh faktor manajerial dan operasional rumah sakit dibandingkan persepsi kepuasan pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan BOR perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi.

Kata Kunci : *Bed Occupancy Rate*, kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, SERVQUAL, instalasi bedah

Abstract

This study aimed to analyze the relationship between patient satisfaction and the Bed Occupancy Rate (BOR) in the surgical inpatient ward of Ibnu Sina YW-UMI Hospital, Makassar. This research was an analytical correlational epidemiological study using a cross-sectional design with primary and secondary data. Primary data were collected using a SERVQUAL-based patient satisfaction questionnaire covering five dimensions: tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, while secondary data consisted of hospital BOR reports for the first quarter of 2025. A total of 89 respondents were selected using purposive sampling. Data were analyzed using univariate analysis and Spearman's correlation test. The results showed that the BOR of the surgical ward was 70.85%, which falls within the ideal range according to the Indonesian Ministry of Health standards. Most patients reported being satisfied with the services provided, with the highest satisfaction observed in the reliability dimension and the lowest in the responsiveness dimension. However, bivariate analysis indicated no significant relationship between all dimensions of patient satisfaction and BOR ($p > 0.05$), with very weak correlation strength. In conclusion, BOR achievement is more strongly influenced by

JURNAL KEDOKTERAN DAN KESEHATAN MAHASISWA MALIKUSSALEH | 72



Galenical is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike
4.0 International License

hospital managerial and operational factors than by patient satisfaction, highlighting the need for integrated strategies to improve service quality and inpatient bed management.

Keywords : *Bed Occupancy Rate, inpatient care, patient satisfaction, SERVQUAL, surgical ward*

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan utama pembangunan kesehatan di Indonesia. Upaya ini diarahkan agar seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta, mampu memberikan pelayanan yang bermutu, merata, dan berorientasi pada kepuasan pasien (1,2). Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan nasional, sehingga kecenderungan masyarakat untuk mencari pelayanan kesehatan ke luar negeri dapat diminimalkan. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan tersebut, khususnya melalui pengelolaan pelayanan rawat inap yang efektif dan efisien (2,3).

Salah satu indikator penting yang sering digunakan untuk menilai kinerja pelayanan rawat inap rumah sakit adalah *Bed Occupancy Rate* (BOR). BOR menggambarkan tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit dalam periode tertentu dan digunakan sebagai indikator efisiensi operasional, evaluasi kinerja pelayanan, serta perencanaan sumber daya rumah sakit (2,3). Secara umum, standar ideal BOR berada pada kisaran 60%–85%. Nilai BOR yang berada di luar rentang tersebut dapat mencerminkan adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan rawat inap, baik dari sisi kapasitas, sistem pelayanan, maupun mutu pelayanan yang diberikan (4,5).

Selain mencerminkan efisiensi operasional, BOR juga memiliki keterkaitan dengan pengalaman dan kepuasan pasien. Nilai BOR yang terlalu rendah dapat mengindikasikan kurang optimalnya pemanfaatan fasilitas rawat inap, yang berpotensi disebabkan oleh rendahnya minat pasien atau kurang efektifnya sistem penerimaan pasien (2,3). Sebaliknya, BOR yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelebihan kapasitas, peningkatan beban kerja tenaga medis dan keperawatan, serta keterbatasan waktu dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Kondisi tersebut dapat menurunkan kualitas interaksi pelayanan dan memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (2,3,7).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kegagalan komunikasi, keterbatasan waktu pelayanan, mutu pelayanan yang kurang optimal, serta aspek biaya dan kenyamanan. Mutu pelayanan yang baik menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien dan keberlanjutan pelayanan rumah sakit (8).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, serta kebersihan lingkungan rumah sakit. *Reliability* mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. *Responsiveness* menunjukkan kesigapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. *Assurance* berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien. Sementara itu, *empathy* menekankan perhatian personal, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi pasien secara individual (9). Pemenuhan kelima dimensi tersebut secara optimal akan membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Pelayanan rawat inap yang tidak optimal pada dimensi mutu pelayanan tersebut dapat berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap nilai BOR. BOR yang tidak memenuhi standar mencerminkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan melalui evaluasi dan analisis faktor-faktor yang memengaruhinya (4,5). Penurunan BOR dapat berdampak pada berkurangnya pemanfaatan tempat tidur dan menurunnya pendapatan rumah sakit, sedangkan peningkatan BOR yang tidak terkontrol berpotensi menurunkan kualitas pelayanan akibat meningkatnya beban kerja tenaga kesehatan (7).

RSP Ibnu Sina Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, termasuk pelayanan pada instalasi bedah. Instalasi bedah di rumah sakit ini tercatat sebagai salah satu unit dengan nilai BOR yang relatif tinggi dibandingkan instalasi lainnya. Kondisi tersebut menjadikan instalasi bedah sebagai unit yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam melihat keterkaitan antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan pencapaian BOR.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian yang menganalisis hubungan antara faktor-faktor kepuasan pasien dengan *Bed Occupancy Rate* pada pelayanan rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat BOR, menilai faktor-faktor kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan, serta menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan BOR pada instalasi bedah RSP Ibnu Sina Makassar

periode 2023. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat inap dan pengelolaan tempat tidur secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan studi epidemiologi analitik korelasional dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) yang menggunakan data primer dan sekunder untuk menganalisis hubungan antara *Bed Occupancy Rate* (BOR) dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar.

Tabel 1. Distribusi Hari Rawat Inap Instalasi Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar pada Triwulan I Tahun 2025

Jenis Bedah	Hari Rawat Inap
Bedah Umum	753
Bedah Tumor	599
Bedah Saraf	0
Bedah Orthopedi	218
Bedah Urologi	213
Bedah Plastik	59
Bedah Anak	17
Total	1.913

Sumber : Data Sekunder 2025

Dengan jumlah tempat tidur yang tersedia sebanyak 30 tempat tidur, maka perhitungan *Bed Occupancy Rate* (BOR) adalah sebagai berikut :

$$\text{BOR} = \frac{\text{Jumlah hari perawatan rumah sakit}}{(\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{jumlah hari dalam satu periode})} \times 100\%$$

$$\text{BOR} = \frac{1.913}{(30 \times 90)} \times 100\%$$

$$\text{BOR} = 70,85\%$$

Angka BOR sebesar 70,85% berada dalam rentang ideal standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (60–85%), yang menunjukkan pemanfaatan tempat tidur Instalasi Bedah telah berlangsung secara efisien dan optimal tanpa indikasi kelebihan maupun kekurangan kapasitas pelayanan.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi Kepuasan	Baik		Cukup	
	n	%	n	%
<i>Tangible</i>	75	84,3%	14	15,7%
<i>Empathy</i>	69	77,5%	20	22,5%
<i>Reliability</i>	86	96,6%	3	3,4%
<i>Responsiveness</i>	41	46,1%	48	53,9%
<i>Assurance</i>	72	80,9%	17	19,1%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 2, distribusi tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi pelayanan, sebagian besar dimensi menunjukkan penilaian yang baik. Dimensi *reliability* merupakan aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi, di mana 96,6% responden menilai pelayanan dalam kategori baik, yang mencerminkan keandalan dan konsistensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi *tangible* dan *assurance* juga memperoleh penilaian positif, masing-masing dengan 84,3% dan 80,9% responden menyatakan puas, menunjukkan bahwa fasilitas fisik serta kompetensi tenaga kesehatan telah memenuhi harapan pasien.

Pada dimensi *empathy*, sebanyak 77,5% responden menilai pelayanan dalam kategori baik, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menilai cukup, sehingga aspek perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien perlu terus ditingkatkan. Berbeda dengan dimensi lainnya, *responsiveness* didominasi penilaian cukup (53,9%), yang mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien masih belum optimal dan menjadi area prioritas untuk perbaikan mutu pelayanan.

Analisis bivariat dilakukan untuk menilai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) dengan *Bed Occupancy Rate* (BOR). Hasil uji normalitas *Shapiro–Wilk* menunjukkan bahwa data BOR dan seluruh skor dimensi SERVQUAL tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$), sehingga analisis hubungan dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman's rho*.

Tabel 3. Hubungan Dimensi Kepuasan Pasien (SERVQUAL) terhadap *Bed Occupancy Rate* (BOR) Rawat Inap Instalasi Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar pada Triwulan I Tahun 2025

Dimensi Kepuasan	BOR (r)	P*
<i>Tangible</i>	0.080	0.457
<i>Empaty</i>	-0.011	0.917
<i>Reliability</i>	0.119	0.267
<i>Responsiveness</i>	0.108	0.315
<i>Assurance</i>	-0.078	0.467

Sumber : Data Primer 2025

Hasil uji *Spearman* menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan tidak

memiliki hubungan yang signifikan dengan BOR ($p > 0,05$). Dimensi *tangible* ($r = 0,080$; $p = 0,457$), *reliability* ($r = 0,119$; $p = 0,267$), dan *responsiveness* ($r = 0,108$; $p = 0,315$) menunjukkan hubungan positif yang sangat lemah, sedangkan dimensi *empathy* ($r = -0,011$; $p = 0,917$) dan *assurance* ($r = -0,078$; $p = 0,467$) menunjukkan hubungan negatif yang sangat lemah. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL tidak berhubungan secara bermakna dengan pencapaian BOR pada instalasi bedah selama periode penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) Instalasi Bedah Rumah Sakit Pendidikan Ibnu Sina YW-UMI Makassar pada Triwulan I Tahun 2025 sebesar 70,85%, yang berada dalam rentang ideal standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (60–85%). Nilai ini mencerminkan pemanfaatan tempat tidur yang efisien dan optimal tanpa indikasi kelebihan kapasitas maupun kekurangan pemanfaatan fasilitas. Kondisi BOR yang ideal tersebut mendukung kelancaran pelayanan rawat inap serta memungkinkan tenaga kesehatan bekerja lebih terfokus tanpa tekanan akibat keterbatasan tempat tidur (6,10).

Meskipun BOR berada pada kategori ideal, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tidak sepenuhnya berkorelasi dengan pencapaian BOR. Secara umum, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan tergolong tinggi pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL, khususnya pada dimensi *reliability*, *tangible*, dan *assurance*. Dimensi *reliability* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, yang mengindikasikan bahwa pelayanan telah berlangsung secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur, sedangkan dimensi *responsiveness* memperoleh tingkat kepuasan terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi pemanfaatan tempat tidur tidak secara otomatis mencerminkan kepuasan pasien pada seluruh aspek pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kecepatan respons dan komunikasi petugas z (6, 10,11).

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kepuasan pasien (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) dengan BOR, dengan kekuatan korelasi yang sangat lemah dan nilai $p > 0,05$. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sarma Sangkot et al. yang menunjukkan bahwa variasi BOR antar unit pelayanan tidak selalu diikuti oleh perbedaan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa BOR lebih merefleksikan efisiensi sistem dan manajemen operasional rumah sakit, sedangkan kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh pengalaman

individual, interaksi dengan tenaga kesehatan, dan kualitas komunikasi selama perawatan (6,10).

Perbedaan hasil penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Misniati et al., yang menemukan hubungan signifikan antara dimensi SERVQUAL dan BOR, dapat dijelaskan oleh karakteristik pelayanan bedah. Pada instalasi bedah, keputusan rawat inap dan lama perawatan lebih ditentukan oleh kebutuhan klinis, urgensi tindakan medis, serta *length of stay*, dibandingkan oleh persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, persepsi terhadap fasilitas fisik, empati, maupun jaminan pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap fluktuasi BOR (10,11).

Secara teoretis, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa BOR merupakan indikator kinerja operasional yang lebih dipengaruhi oleh faktor sistem dan manajerial, seperti kapasitas tempat tidur, variasi kasus bedah, kebijakan rujukan, alur pasien, serta proses *admission* dan *discharge*, dibandingkan oleh persepsi subjektif pasien. Dengan demikian, pencapaian BOR yang efisien perlu diiringi dengan peningkatan mutu pelayanan secara komprehensif, khususnya pada aspek *responsiveness* dan *empathy*, agar efisiensi operasional rumah sakit dapat selaras dengan peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa efisiensi layanan dan kepuasan pasien merupakan dua konstruk yang saling melengkapi, namun tidak selalu berkorelasi secara langsung, sehingga memerlukan pendekatan manajemen mutu yang terintegrasi (6,10,11).

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) Instalasi Bedah RSP Ibnu Sina Makassar pada Triwulan I Tahun 2025 berada dalam kisaran ideal sesuai standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dengan tingkat kepuasan pasien yang umumnya tinggi, terutama pada dimensi *reliability*, dan terendah pada *responsiveness*. Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kepuasan pasien dan BOR, sehingga pencapaian BOR lebih mencerminkan efisiensi operasional dan faktor manajerial rumah sakit dibandingkan persepsi kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan—khususnya pada aspek *responsiveness*—perlu tetap dilakukan bersamaan dengan pengelolaan kapasitas tempat tidur yang berbasis sistem, serta didukung oleh penelitian lanjutan dengan desain longitudinal dan variabel tambahan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pembimbing, Muhammad Alim Jaya

dan Marzelina Karim, atas bimbingan dan masukan selama penelitian, serta kepada pimpinan dan staf rumah sakit dan seluruh responden atas dukungan dan partisipasi dalam pengumpulan data. Apresiasi juga disampaikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia atas dukungan akademik yang diberikan.

Daftar Pustaka

1. Herawaty, Andi. 2021. Analisis Efisiensi Pelayanan Rawat Inap di RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2016-2017, dan 2018 (Melalui Pendekatan Barber-Johnson). Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia: *The Indonesian Journal of Health Promotion*. 4(2): Mei 2021.
2. Ramadhaniah, Sakinah M., Wulandari, Sonya D. 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Bed Occupancy Rate* (BOR) Selama Pandemi Covid-19 di Unit Rawat Inap Covid RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan pada Bulan Agustus – Oktober 2021. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*. 6(2): Oktober 2022.
3. Salim, Agus., Rachmawati, Ervina., Santi, Maya., Muflihatin, Indah. 2023. Analisis Faktor Penyebab Rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar.
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan.
5. Mahfudhoh., Muslimin I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. 8(1): 2020.
6. Sarma Sangkot, H., Ogitalia, E., Sri Dewi Hatuti Suryandari, E., & Wijaya, A. 2023. Hubungan Efisiensi *Bed Occupancy Rate* (BOR) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Koesnadi Bondowoso. *J-REMI*, 5(2), 168–176.
7. Elyana, A., Erawantini, F., & Suratmi, S. (2020). Analisis Faktor Penyebab Penurunan BOR di RSUD Sleman. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2131>
8. Wahyu. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
9. Meliala, S. A. (2018). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3976>
10. Setyaningsih, D., Novika, A. G., & Angelika, M. D. (2024). The relationship between characteristics and patient satisfaction in complementary services by midwives. *Media Ilmu Kesehatan*, 13(1), 104–111. <https://doi.org/10.30989/mik.v13i1.1267>
11. Nurlin, A Sabil, F., & Mutmainnah. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280–287.