



---

**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PEMERINTAH DAN RUMAH SAKIT SWASTA: *LITERATURE REVIEW***

**Ayu Meidita Christiani\***, I Ketut Swarjana, Luh Gde Nita Sri Wahyuningsih, Ni Kadek Sriasih  
Institut Teknologi dan Kesehatan Bali, Jl. Tukad Balian No.180, Renon, Denpasar Selatan, Denpasar, Bali  
80227, Indonesia

\*[ayumeiditachristiani@icloud.com](mailto:ayumeiditachristiani@icloud.com)

**ABSTRAK**

Kurangnya informasi spesifik tentang temuan utama dan perbedaan signifikan antara determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta. Tujuan: untuk menyediakan gambaran yang komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Metode: penelitian ini adalah literature review menggunakan PubMed, dan Science Direct. Kata kunci yang digunakan adalah "kepuasan pasien". Hasil: Terdapat beberapa determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta. Faktor-faktor tersebut meliputi karakteristik pasien (seperti usia, status sosial ekonomi, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan), keberadaan asuransi kesehatan, kualitas penyedia layanan (terutama kualitas dokter), fasilitas penunjang (seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi), serta fasilitas fisik (seperti kebersihan ruang perawatan, kamar penginapan, dan layanan diet). Kesimpulan: faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta meliputi karakteristik pasien (usia, status sosial ekonomi, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan), keberadaan asuransi kesehatan, kualitas penyedia layanan (kualitas dokter), fasilitas penunjang (laboratorium, radiologi, farmasi), serta fasilitas fisik (kebersihan ruang perawatan, kamar penginapan, layanan diet).

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan kesehatan; rumah sakit

***DETERMINANTS OF PATIENT SATISFACTION IN GOVERNMENT AND PRIVATE HOSPITALS: LITERATURE REVIEW***

**ABSTRACT**

*There is a lack of specific information about the main findings and significant differences between the determinants of patient satisfaction in government and private hospitals. Objective: to provide a comprehensive picture of the determinants of patient satisfaction in government hospitals and private hospitals. Method: This research is a literature review conducted during May 2023 using PubMed and Science Direct. The keywords used are "patient satisfaction". Results: There are several determinants of patient satisfaction in government and private hospitals. These factors include patient characteristics (such as age, socio-economic status, gender, education level, and occupation), presence of health insurance, quality of service providers (especially the quality of doctors), supporting facilities (such as laboratories, radiology, and pharmacy), and physical facilities (such as cleanliness of treatment rooms, accommodation rooms, and diet services). Conclusion: factors that influence patient satisfaction in government and private hospitals include patient characteristics (age, socio-economic status, gender, education level, occupation), existence of health insurance, quality of service providers (doctor quality), supporting facilities (laboratory, radiology, pharmacy), as well as physical facilities (cleanliness of treatment rooms, accommodation rooms, dietary services). Future researchers need to consider contextual factors (such as local culture, government policies, hospital-specific characteristics for a more comprehensive understanding of patient satisfaction).*

*Keywords: health services; hosp; patient satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun sistem kesehatan yang efektif. Kepuasan pasien merupakan ukuran yang penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik pemerintah maupun swasta. Dalam konteks ini, determinan kepuasan pasien menjadi perhatian utama para peneliti dan praktisi kesehatan (Anaza & Osaji, 2021). Penelitian mengenai determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta telah dilakukan secara luas di berbagai negara. Melalui kajian literatur, berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien telah diidentifikasi dan dianalisis. Penelitian -Penelitian ini membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan memberikan wawasan penting bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Santoso & Nugroho, 2020).

Rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta memiliki perbedaan dalam hal kepemilikan, pengelolaan, dan sumber daya yang tersedia. Rumah sakit pemerintah biasanya dikelola oleh instansi pemerintah dan melayani pasien dengan berbagai tingkat pendapatan, termasuk mereka yang tidak mampu membayar biaya pelayanan kesehatan. Sementara itu, rumah sakit swasta seringkali dimiliki oleh individu atau kelompok swasta, dan pelayanannya ditujukan untuk pasien yang mampu membayar biaya yang lebih tinggi (Bharadwaj & Palanichamy, 2021). Beberapa faktor determinan kepuasan pasien yang sering kali diidentifikasi dalam literatur mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas pelayanan, komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, kualitas teknis pelayanan medis, perhatian terhadap privasi pasien, waktu tunggu, kejelasan informasi, kebersihan lingkungan, dan pengalaman pasien secara keseluruhan (Alhossan, Gray, & Kozak, 2020).

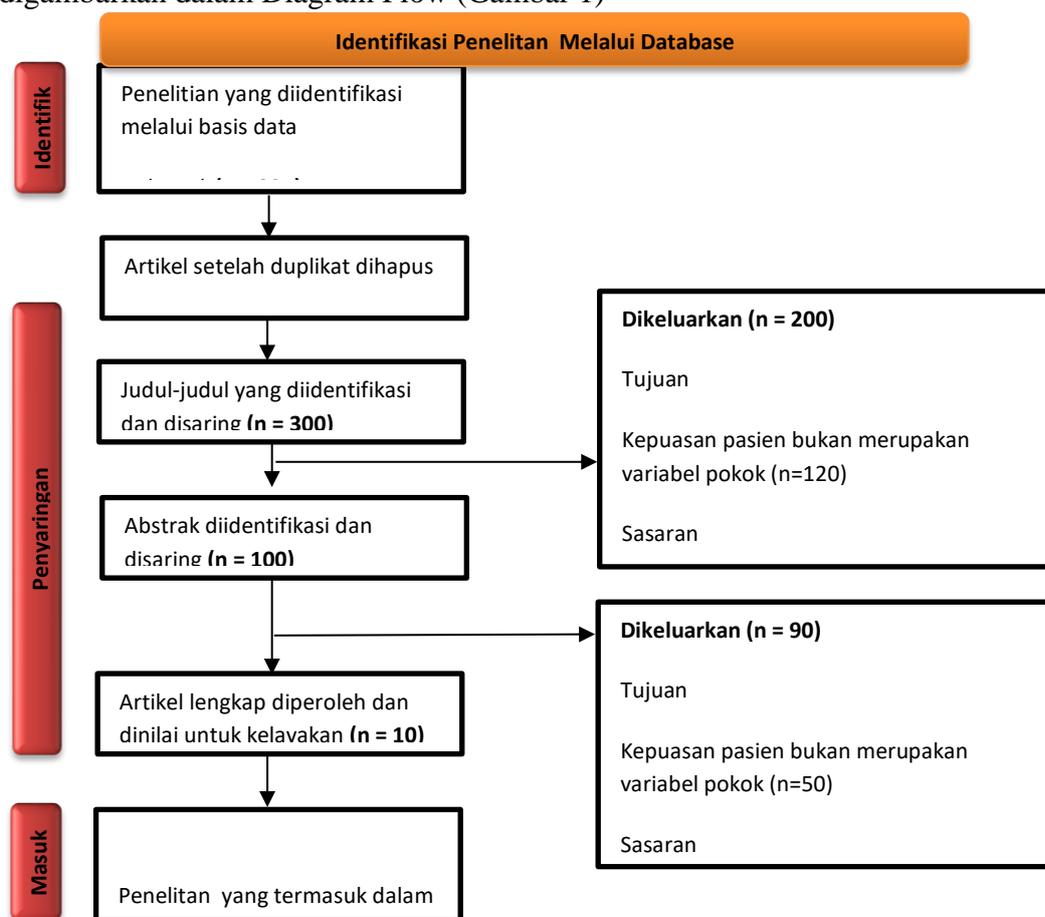
Pada umumnya, literatur menunjukkan bahwa faktor-faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta, meskipun prioritas dan bobotnya dapat berbeda. Misalnya, aksesibilitas pelayanan menjadi faktor kritis di rumah sakit pemerintah, sementara di rumah sakit swasta, faktor komunikasi dan kejelasan informasi mungkin menjadi lebih penting (Akhtari-Zavare, Abdullah, Hassan, & Said, 2021). Tujuan dari kajian literatur ini adalah untuk menyediakan gambaran yang komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Melalui analisis literatur yang tersedia, kita dapat mengidentifikasi pola umum, perbedaan, dan persamaan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di kedua jenis rumah sakit tersebut. Dengan memahami faktor-faktor ini, kita dapat mengembangkan rekomendasi kebijakan dan strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Peningkatan kepuasan pasien di kedua jenis rumah sakit ini tidak hanya berdampak positif pada pengalaman pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, kepatuhan terhadap perawatan yang direkomendasikan, dan kesinambungan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

## **METODE**

Desain penelitian ini adalah literature review. Kami melakukan rangkuman Penelitian penelitian berdasarkan tema tertentu menggunakan data sekunder dari penelitian sebelumnya. Sumber data sekunder yang kami gunakan adalah artikel jurnal nasional dan internasional terkemuka. Kami mencari literatur melalui PubMed, dan ScienceDirect. Database yang dipilih memiliki kriteria kualitas tinggi dan sedang untuk memastikan keandalan dan relevansi data yang kami temukan. Dalam pencarian artikel atau jurnal, kami menggunakan keyword, operator boolean, dan Medical Subject Heading (MeSH) untuk memperluas atau mempersempit

penelitian agar memudahkan penentuan artikel atau jurnal yang relevan. Kata kunci yang kami gunakan mencakup "kepuasan pasien," "pelayanan kesehatan," dan "rumah sakit" dalam Bahasa Indonesia. Kami juga menggunakan kata kunci dalam Bahasa Inggris seperti "patients satisfaction," "health care services," dan "hospital" untuk mencari literatur yang sesuai.

Sebelumnya, terdapat 391 artikel dari PubMed dan 131 artikel dari Science Direct. Setelah menghapus artikel duplikat, jumlahnya berkurang menjadi 340 artikel. Dari 340 artikel tersebut, 300 judul diidentifikasi sebagai relevan dengan tujuan penelitian. Namun, setelah penelitian lebih lanjut, 200 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria penelitian. Alasan penghapusan termasuk kepuasan pasien bukan variabel pokok yang dibahas dalam artikel tersebut, sehingga 120 artikel dihapus. Penelitian ini juga memfokuskan pada penelitian yang dilakukan di rumah sakit pemerintah dan swasta. Oleh karena itu, 45 artikel dihilangkan karena tidak memenuhi kriteria tersebut. Selanjutnya, 100 artikel lengkap dievaluasi. Dari evaluasi ini, 90 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kelayakan penelitian. Dari 50 artikel yang dikeluarkan, sebab utamanya adalah tujuan penelitian yang tidak menekankan kepuasan pasien sebagai variabel pokok. Selain itu, 25 artikel tidak memenuhi kriteria setting penelitian karena dilakukan di luar rumah sakit pemerintah dan swasta. Terdapat juga 15 artikel yang tidak membahas determinan kepuasan pasien. Setelah melalui penilaian dan penyaringan yang ketat, terpilih 10 artikel yang memenuhi semua kriteria dan relevan dengan tujuan penelitian. Artikel-artikel ini akan digunakan dalam sintesis penelitian lebih lanjut untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien. Hasil seleksi artikel Penelitian dapat digambarkan dalam Diagram Flow (Gambar 1)



Gambar 1. Proses Pencarian Artikel Berdasarkan Diagram PRISMA Versi 2020

## HASIL

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai konteks pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Dinsa, Gelana Deressa, & Beyene Salgado (2022) menemukan bahwa di rumah sakit umum, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kelompok usia 41-50 tahun, durasi menginap di ruang perawatan, kebersihan ruang perawatan, dan riwayat penerimaan pasien. Sementara itu, di rumah sakit swasta, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi riwayat penerimaan pasien, ruang perawatan, persepsi kapasitas perawat, dan layanan farmasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nguyen, & Dang (2020) menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan, termasuk usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan, asuransi kesehatan, dan biaya pengobatan. Penelitian ini menemukan bahwa pasien yang lebih tua, miskin, perempuan, dengan tingkat pendidikan rendah, tidak bekerja di perusahaan swasta, dan berasal dari daerah pedesaan melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Asuransi kesehatan juga memiliki pengaruh positif pada kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian oleh Geberu, Biks, Gebremedhin, & Mekonnen (2019) fokus pada layanan poliklinik (OPD).

Penelitian ini menemukan bahwa dalam layanan poliklinik reguler, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi jenis kelamin, waktu tunggu, informasi pencegahan penyakit berulang, dan informasi penggunaan obat dan efek samping. Sedangkan dalam layanan poliklinik swasta, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien termasuk kelompok usia, tingkat pendidikan, ketersediaan obat, dan aksesibilitas toilet. Penelitian yang dilakukan oleh Asamrew, Endris, & Tadesse (2020) di Black Lion Specialized Hospital, Ethiopia, menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di sana meliputi interaksi pasien-penyedia layanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan dan ketersediaan fasilitas penginapan, kualitas layanan farmasi rawat inap, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian oleh Deriba et al. (2020), menemukan bahwa beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah ketersediaan penanda dan petunjuk arah, mendapatkan beberapa obat yang diurutkan, serta mendapatkan alkohol dan hand sanitizer.

Penelitian yang dilakukan oleh Umoke et al. (2020) menggunakan desain Penelitian deskriptif potong lintang dan melibatkan 400 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada aspek empati dan tingkat kepuasan terendah pada aspek tangibilitas. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan meliputi perbaikan penampilan petugas kesehatan, fasilitas yang nyaman, dan kebersihan rumah sakit. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hoxha et al. (2019) menggunakan desain penelitian cross-sectional di Kosovo dan melibatkan 2585 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik struktural dan kualitatif rumah sakit memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, dan faktor seperti usia, lama menginap, pendidikan, dan biaya perawatan mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta. Wudu (2021) melakukan penelitian cross-sectional di Ethiopia dan menemukan bahwa pendidikan dasar, pekerjaan sebagai petani, dan memiliki skema asuransi kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap perawatan perawat di rumah sakit. Penelitian oleh Kasa & Gedamu (2019) juga menggunakan desain cross-sectional dan menemukan bahwa faktor-faktor seperti status pekerjaan, usia, dan jenis kamar perawatan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Terakhir, Penelitian oleh Hussain et al. (2019) menunjukkan bahwa layanan laboratorium dan farmasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum, sedangkan komunikasi dokter-pasien dan fasilitas fisik tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hasil secara lengkap dapat dilihat pada table 1 berikut :

Tabel 1.  
 Ringkasan dari sepuluh Penelitian yang masuk

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
(Dinsa, Gelana Deressa, & Beyene Salgado, 2022)	<p>Desain Penelitian: Penelitian menggunakan desain penelitian potong lintang komparatif.</p> <p>Jumlah Sampel: Terdapat 431 pasien dari Jima Medical Center dan Rumah Sakit Oda Hule yang menjadi subjek penelitian.</p> <p>Teknik Sampling: Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling acak sistematis.</p> <p>Instrumen Pengumpulan Data: Data dikumpulkan menggunakan Skala Kepuasan Newcastle dari responden.</p> <p>Pengolahan Data: Data yang terkumpul diinput ke dalam software Epidata 4.6 dan diekspor ke dalam SPSS versi 26 untuk analisis.</p> <p>Analisis Data: Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif dan regresi logistik.</p>	<p>Di rumah sakit umum, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelompok usia 41-50 tahun (<math>P = 0,006</math>, AOR = 3).</li> <li>2. Durasi menginap di ruang perawatan (<math>P = 0,002</math>, AOR = 0,42).</li> <li>3. Kebersihan ruang perawatan (<math>P = 0,018</math>, AOR = 1,8).</li> <li>4. Riwayat penerimaan pasien (<math>P = 0,049</math>, AOR = 0,60).</li> </ol> <p>Di rumah sakit swasta (Oda Hulle), kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riwayat penerimaan pasien (<math>P = 0,035</math>, OR = 0,456).</li> <li>2. Ruang perawatan (<math>p = 0,007</math>, AOR = 2,8).</li> <li>3. Persepsi kapasitas perawat (<math>P = 0,002</math>, AOR = 5,8).</li> <li>4. Layanan farmasi (<math>P = 0,032</math>, AOR = 2,3).</li> </ol>	<p>Secara relatif, kepuasan pasien terhadap perawatan di rumah sakit umum lebih rendah dibandingkan dengan rumah sakit swasta, meskipun tidak ada perbedaan statistik yang signifikan (<math>p = 0,225</math>) yang diamati. Riwayat penyakit, kebersihan ruang perawatan, kunjungan yang memadai dari perawat dan mendapatkan dukungan saat dibutuhkan, kecukupan ruang perawatan, persepsi kapasitas perawat, dan akses ke layanan farmasi berkaitan secara positif dengan kepuasan pasien.</p>
(Nguyen, Nguyen, & Dang, 2020)	<p>Desain penelitian: Penelitian ini merupakan Penelitian pasien lintas sektoral dengan analisis data sekunder menggunakan data wawancara berskala nasional dengan pendekatan potong lintang.</p> <p>Sumber data: Data diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada tahun 2017-2018 di 69 rumah sakit besar dan umum di Vietnam.</p> <p>Jumlah sampel: Terdapat 10.143 respons acak dan sukarela yang memenuhi syarat dan diambil sebagai partisipan penelitian.</p> <p>Kriteria inklusi partisipan: Partisipan yang memenuhi kriteria inklusi berusia minimal 18 tahun, tinggal setidaknya satu hari di salah satu rumah sakit yang berpartisipasi antara bulan April dan Juli pada tahun survei, dan selamat setelah menjalani perawatan.</p> <p>Analisis Data: Analisis data dilakukan menggunakan regresi OLS, regresi logistik, dan regresi logistik berurutan untuk menguji hubungan antara hasil kepuasan pasien dengan variabel-variabel</p>	<p>Karakteristik Pasien: Pasien yang lebih tua, pasien miskin, pasien perempuan, pasien dengan tingkat pendidikan rendah, pasien yang tidak bekerja di perusahaan swasta (atau perusahaan asing), dan pasien dari daerah pedesaan melaporkan tingkat kepuasan secara keseluruhan yang lebih tinggi.</p> <p>Asuransi Kesehatan: Asuransi kesehatan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini terutama disebabkan oleh pengurangan kekhawatiran pasien tentang biaya pengobatan, serta meningkatkan persepsi positif terhadap staf rumah sakit.</p> <p>Biaya Pengobatan: Pasien yang membayar biaya tambahan untuk penerimaan rumah sakit mereka memberikan skor yang lebih tinggi untuk pengaturan tempat tinggal di rumah sakit dan staf medis, tetapi sebagian besar tidak puas dengan biaya pengobatan.</p>	<p>Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dari kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan, baik di negara maju maupun negara berkembang.</p>

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
	yang relevan. Analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Stata versi 16.0.		
(Geberu, Biks, Gebremedhin, & Mekonnen, 2019)	<p>Jenis penelitian: Penelitian potong lintang komparatif institusi.</p> <p>Waktu: Penelitian dilakukan antara Maret hingga April 2018.</p> <p>Sampel: Terdapat 955 pasien yang dipilih secara sistematis untuk diwawancarai menggunakan kuesioner terstruktur yang diadminisrasi oleh pewawancara.</p> <p>Analisis data: Analisis menggunakan regresi logistik biner dengan p-value &lt; 0,05 dan adjusted odds ratio (AOR) dengan interval kepercayaan (CI) 95% untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan.</p>	<p>Pada layanan poliklinik (OPD) reguler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis kelamin perempuan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (AOR: 7,78; 95% CI: 2,89–20,93).</li> <li>2. Waktu tunggu yang lama memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien (AOR: 0,22; 95% CI: 0,07–0,73).</li> <li>3. Informasi mengenai pencegahan penyakit berulang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (AOR: 14,16; 95% CI: 4,58–43,83).</li> <li>4. Informasi mengenai penggunaan obat dan efek samping memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien (AOR: 0,22; 95% CI: 0,08–0,63).</li> </ol> <p>Pada layanan poliklinik (OPD) swasta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berada dalam kelompok usia 38 hingga 47 tahun memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (AOR: 22,1; 95% CI: 2,39–203,6).</li> <li>2. Tingkat pendidikan dasar memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (AOR: 4,69; 95% CI: 1,04–21,26).</li> <li>3. Ketersediaan obat memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien (AOR: 0,14; 95% CI: 0,04–0,58).</li> <li>4. Aksesibilitas toilet memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (AOR: 6,56; 95% CI: 1,16–37,11).</li> </ol> <p>Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 89,3% (95% CI: 87,2–91,2). Pada layanan poliklinik (OPD) reguler, tingkat kepuasan pasien adalah 88,3% (95% CI: 85,4–91,2), sedangkan pada layanan poliklinik (OPD) swasta, tingkat kepuasan pasien adalah 90,4% (95% CI: 87,6–93).</p>	<p>Kepuasan pasien pada layanan di wing rumah sakit swasta dan layanan reguler pada poliklinik dewasa di rumah sakit umum tidak memiliki perbedaan yang signifikan secara statistik. Jenis kelamin perempuan dan informasi mengenai pencegahan penyakit berulang adalah faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada layanan reguler, sedangkan pada layanan di wing rumah sakit swasta, faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien adalah usia, tingkat pendidikan dasar, dan aksesibilitas toilet.</p>
(Asamrew, Endris, & Tadesse, 2020)	<p>Desain penelitian: Penelitian menggunakan pendekatan potongan lintang berbasis fasilitas (facility-based cross-sectional study).</p> <p>Lokasi penelitian: Penelitian dilakukan di Black Lion Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia.</p> <p>Sampel penelitian: Terdapat 398 pasien yang dipilih secara acak sebagai responden dalam penelitian ini.</p>	<p>Interaksi Pasien-Penyedia Layanan: Interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik dari dokter di rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.</p> <p>Fasilitas Tersedia: Ketersediaan layanan laboratorium dan radiologi, layanan pengelolaan nyeri, dan layanan farmasi rawat inap di rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan lebih rendah dibandingkan dengan penelitian lain di negara tersebut. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, diperlukan peningkatan kualitas</p>

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
	<p>Pengumpulan data: Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji coba sebelumnya.</p> <p>Analisis data: Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Variabel yang relevan diidentifikasi menggunakan analisis faktor dengan rotasi varimax. Analisis bivariat dilakukan dengan regresi linear untuk setiap variabel independen dengan variabel hasil secara independen. Variabel penjelas dengan nilai <math>p &lt; 0.05</math> digunakan dalam model akhir setelah memeriksa asumsi.</p>	<p>Kebersihan dan Ketersediaan Fasilitas Penginapan: Kebersihan toilet, ketersediaan kamar penginapan, dan layanan diet memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.</p> <p>Kualitas Layanan Farmasi Rawat Inap: Kualitas layanan farmasi rawat inap memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan tersebut mengakibatkan peningkatan 2,3 kali dalam tingkat kepuasan pasien.</p>	<p>layanan pada saat interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan serta fasilitas-fasilitas umum. Peningkatan literasi kesehatan penyedia layanan, evaluasi rutin tingkat kepuasan pasien, pelatihan khusus bagi para pekerja kesehatan, penggunaan checklist selama pelayanan, dan perhatian terhadap desain fasilitas juga merupakan langkah-langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.</p>
(Deriba et al., 2020)	<p>Desain penelitian: Penelitian potong lintang dilakukan di sebuah institusi.</p> <p>Sampel: Teknik systematic random sampling digunakan untuk memilih 410 partisipan Penelitian .</p> <p>Pengumpulan data: Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur oleh pewawancara.</p> <p>Analisis data: Data diinput ke Epi Info versi 7 dan dianalisis menggunakan SPSS versi 23. Regresi logistik bivariat dan multivariat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan. Rasio odds dengan interval kepercayaan 95% dihitung, dan nilai <math>p &lt; 0,05</math> digunakan sebagai tingkat signifikansi statistik dalam model multivariat.</p>	<p>Ketersediaan penanda dan petunjuk arah (AOR=3.26, 95% CI=1.1, 9.92): Pasien yang merasa bahwa ada indikator tanda dan arah yang jelas di fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peluang 3.26 kali lebih tinggi untuk merasa puas.</p> <p>Mendapatkan beberapa obat yang diurutkan (AOR=3.7, 95% CI=1.1, 12.54): Pasien yang mendapatkan beberapa obat yang diurutkan memiliki peluang 3.7 kali lebih tinggi untuk merasa puas.</p> <p>Mendapatkan alkohol untuk membersihkan tangan (AOR=2.66, 95% CI=1.1, 6.65): Pasien yang mendapatkan alkohol untuk membersihkan tangan memiliki peluang 2.66 kali lebih tinggi untuk merasa puas.</p> <p>Mendapatkan hand sanitizer untuk membersihkan tangan (AOR=4.45, 95% CI=1.72, 11.52): Pasien yang mendapatkan hand sanitizer untuk membersihkan tangan memiliki peluang 4.45 kali lebih tinggi untuk merasa puas.</p> <p>Menjaga jarak sosial (AOR=2.63, 95% CI=1.21, 5.70): Pasien yang merasa bahwa jarak sosial dijaga dengan baik di fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peluang 2.63 kali lebih tinggi untuk merasa puas.</p> <p>Faktor-faktor ini memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini.</p>	<p>Tingkat kepuasan pasien sangat rendah selama pandemi COVID-19. Keberadaan indikator tanda dan arah, ketersediaan obat, jaga jarak sosial, ketersediaan alkohol, dan hand sanitizer merupakan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan pasien. Intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan selama COVID-19 melalui menjaga jarak sosial dan menyediakan alkohol atau hand sanitizer sangat diperlukan.</p>
(Umoke et al., 2020)	<p>Desain Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain Penelitian deskriptif potong lintang. Desain ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data pada</p>	<p>Berdasarkan skala 5 poin, pasien memberikan penilaian rata-rata sebagai berikut:</p> <p>1. Tangibility (ketersediaan fasilitas fisik): <math>2,57 \pm 0,99</math> (rata-rata <math>\pm</math></p>	<p>Pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, tingkat kepuasan tertinggi</p>

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
	<p>satu titik waktu tertentu.</p> <p>Sampel: Sampel penelitian terdiri dari 400 pasien yang dipilih menggunakan teknik cluster sampling dengan beberapa tahap. Pasien yang termasuk dalam penelitian ini adalah mereka yang datang untuk klinik rawat jalan, berusia 18 tahun ke atas, dan telah memberikan persetujuan untuk berpartisipasi.</p> <p>Instrumen</p> <p>Pengumpulan Data: Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan pasien terstruktur dengan 27 item terbuka.</p> <p>Pengolahan dan Analisis Data: Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Statistik deskriptif seperti frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan standar deviasi digunakan untuk menginterpretasikan data.</p> <p>Respons Rate: Dari 400 kuesioner yang disebar, 396 kuesioner (99%) berhasil dikumpulkan kembali. Tingkat respons yang tinggi menunjukkan partisipasi yang baik dari sampel penelitian.</p>	<p>standar deviasi)</p> <p>2. Reliability (keandalan): <math>2,84 \pm 0,95</math></p> <p>3. Responsiveness (ketanggapan): <math>3,06 \pm 0,63</math></p> <p>4. Assurance (jaminan): <math>3,07 \pm 0,63</math></p> <p>5. Empathy (empati): <math>3,12 \pm 0,57</math></p>	<p>terjadi pada aspek empati, sedangkan tingkat kepuasan terendah terjadi pada aspek tangibilitas. Oleh karena itu, manajer harus memfokuskan upaya perbaikan kualitas pada area penampilan rapi petugas kesehatan, fasilitas penunggu dan pasien yang nyaman, serta kondisi kebersihan di rumah sakit. Selain itu, penilaian kepuasan pasien secara dua kali setahun perlu dilakukan, dan hasilnya harus digunakan secara bijaksana untuk memberikan dasar bagi reformasi sektor kesehatan.</p>
(Hoxha et al., 2019)	<p>Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, mengumpulkan data pada satu titik waktu. Ini memungkinkan pengumpulan informasi tentang variabel yang diukur secara simultan.</p> <p>Lokasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan di Kosovo pada 2015-2016.</p> <p>Sampel Penelitian: Sampel terdiri dari 2585 pasien dewasa di rumah sakit publik (1010 pria dan 1069 wanita) dan rumah sakit swasta (240 pria dan 266 wanita).</p> <p>Variabel Utama: Variabel utama adalah kepuasan pasien dalam aspek perawatan medis, keperawatan, organisasi, dan keseluruhan.</p> <p>Analisis Data: Penelitian ini menggunakan analisis multivariat yang disesuaikan dengan risiko untuk mengontrol faktor potensial dan menilai hubungan antara variabel yang diukur.</p>	<p>Prediktor signifikan terhadap kepuasan total pasien dari rumah sakit pemerintah adalah usia, lama menginap, pendidikan, pembayaran analisis tambahan selama rawat inap, dan pembelian obat-obatan di rumah sakit.</p> <p>Prediktor kepuasan total pasien dari rumah sakit swasta adalah lama menginap, jumlah rawat inap dalam 12 bulan terakhir, pembayaran rawat inap, dan biaya rawat inap melebihi layanan yang diterima.</p> <p>Hanya "lama menginap di rumah sakit" dan "biaya rawat inap melebihi layanan yang diterima" sebagai prediktor independen yang dapat menjelaskan 5,3% variasi kepuasan total pasien dari rumah sakit swasta.</p>	<p>Karakteristik struktural dan kualitatif dari rumah sakit memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Usia, lama menginap, pendidikan, pembayaran untuk analisis tambahan selama rawat inap, dan biaya rawat inap di rumah sakit publik, serta lama menginap, pembayaran untuk rawat inap, dan biaya rawat inap di rumah sakit swasta adalah prediktor yang berguna untuk kepuasan total pasien di Kosovo.</p>

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
(Wudu, 2021)	<p>Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional</p> <p>Lokasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan di wilayah timur Amhara, Ethiopia, sebagai lokasi penelitian.</p> <p>Sampel Penelitian: Sampel terdiri dari 244 peserta yang dipilih secara acak sistematis dari populasi yang dituju.</p> <p>Alat Pengukuran: Skala Newcastle Satisfaction with Nursing digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pasien terhadap perawatan perawat.</p> <p>Analisis Statistik: Analisis regresi logistik multivariat digunakan untuk menentukan hubungan variabel yang diukur, dengan <math>p &lt; 0,05</math> dianggap signifikan.</p>	<p>Pendidikan Dasar: Pendidikan dasar berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien terhadap perawatan perawat di rumah sakit (AOR=8,575; 95% CI: 1,770–14,532). Pasien berpendidikan dasar cenderung lebih puas dengan perawatan perawat.</p> <p>Pekerjaan sebagai Petani: Pekerjaan sebagai petani juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien terhadap perawatan perawat di rumah sakit (AOR=3,702; 95% CI: 1,047–13,087). Pasien yang bekerja sebagai petani cenderung lebih puas.</p> <p>Skema Asuransi Kesehatan: Memiliki skema asuransi kesehatan juga merupakan prediktor penting untuk kepuasan pasien terhadap perawatan perawat di rumah sakit (AOR=5,621; 95% CI: 1,489–11,213). Pasien yang memiliki skema asuransi kesehatan cenderung lebih puas.</p>	<p>Kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap perawatan perawat dalam penelitian ini ditemukan berada di bawah standar dan membutuhkan upaya yang besar. Direkomendasikan agar karyawan dimasukkan dalam paket asuransi kesehatan.</p>
(Kasa & Gedamu, 2019)	<p>Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional institusional, dilakukan pada Jan 01-Feb 01, 2017, di tiga rumah sakit umum di wilayah Amhara.</p> <p>Teknik Pengambilan Sampel: Pengambilan sampel acak sistematis digunakan untuk merekrut 585 peserta penelitian, memastikan representasi yang lebih baik dari populasi yang dituju.</p> <p>Pengumpulan Data: Skala Patient Satisfaction with Nursing Care digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap perawatan perawat.</p> <p>Analisis Statistik: Analisis regresi logistik multivariat digunakan untuk mengidentifikasi faktor yang memiliki hubungan statistik yang signifikan dengan variabel hasil penelitian (<math>P &lt; 0,05</math>).</p>	<p>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien: Pasien lebih puas dengan informasi kesehatan, dukungan afektif, dan kontrol teknis profesional. Namun, pasien paling tidak puas dengan kontrol keputusan yang melibatkan pasien dan keluarganya dalam perawatan.</p> <p>Faktor Demografi: Faktor-faktor demografi seperti status pekerjaan, usia, dan jenis kamar perawatan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Pasien yang merupakan pegawai pemerintah, berusia 31-40 tahun, dan dirawat di kamar perawatan tunggal (4-8 pasien dalam satu ruangan) cenderung kurang puas. Sebaliknya, pasien yang menikah, memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, dan dirawat di ruang bedah cenderung lebih puas dengan perawatan perawat.</p>	<p>Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dalam penelitian ini sangat rendah dibandingkan dengan banyak penelitian lainnya. Hal ini dapat mendorong administrator rumah sakit, pembuat kebijakan, dan perawat untuk lebih sensitif terhadap kontrol keputusan pasien atau rasa otonomi saat memberikan perawatan.</p>
(Hussain et al., 2019)	<p>Pengumpulan Data Primer: Data primer diperoleh melalui metode sampel acak dari pasien yang mengunjungi departemen rawat jalan rumah sakit umum. Terdapat 554 kuesioner yang disebar, dan sebanyak 445 kuesioner diterima.</p> <p>Analisis Data: Analisis faktor konfirmatori dan regresi berganda digunakan untuk menganalisis data. Analisis faktor konfirmatori digunakan</p>	<p>Layanan Laboratorium dan Farmasi: Analisis menunjukkan pengaruh positif signifikan (<math>p = 0.000</math>) terhadap kepuasan pasien terhadap layanan laboratorium dan farmasi. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan laboratorium dan farmasi di rumah sakit umum berdampak positif pada kepuasan pasien.</p> <p>Komunikasi Dokter-Pasien: Namun, analisis menunjukkan hubungan yang tidak signifikan (<math>p = 0.189</math>) antara komunikasi dokter-pasien dan kepuasan</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pasien dapat mengidentifikasi area spesifik yang perlu diperbaiki dalam rumah sakit sektor publik. Namun, sistem pelayanan kesehatan di Pakistan dan</p>

Penulis dan tahun	Metode	Hasil	Simpulan
	untuk menguji dan memverifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan analisis regresi berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dengan kepuasan pasien.	pasien. Ini menandakan adanya kesenjangan komunikasi yang signifikan dalam interaksi antara dokter dan pasien di rumah sakit umum. Fasilitas Fisik: Analisis juga menunjukkan bahwa fasilitas fisik ( $p = 0.85$ ) tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Ini menunjukkan kurangnya fasilitas fisik yang memadai dalam sistem kesehatan Pakistan untuk memenuhi kebutuhan pasien.	kualitas layanan yang diberikan jarang dievaluasi dari perspektif kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien

Pasien yang lebih tua, pasien miskin, pasien perempuan, pasien dengan tingkat pendidikan rendah, pasien yang tidak bekerja di perusahaan swasta (atau perusahaan asing), dan pasien dari daerah pedesaan yang melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi adalah faktor usia. Dalam konteks ini, usia menjadi faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Usia dapat menjadi faktor yang relevan dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Pasien yang lebih tua mungkin memiliki kebutuhan perawatan yang berbeda dan mungkin memiliki preferensi yang berbeda dalam hal interaksi dengan perawat. Mereka juga mungkin memiliki harapan yang berbeda terhadap pengalaman perawatan mereka. Selain itu, faktor-faktor sosioekonomi seperti status ekonomi dan tingkat pendidikan juga dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Pasien miskin atau dengan tingkat pendidikan rendah mungkin menghadapi tantangan dalam memahami informasi medis atau memiliki keterbatasan akses ke perawatan yang berkualitas. Hal ini dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap perawatan perawat (American Nurses Association, 2019).

Jenis kelamin juga dapat memainkan peran. Misalnya, pasien perempuan mungkin memiliki kebutuhan perawatan khusus terkait dengan kesehatan reproduksi atau faktor-faktor lain yang berkaitan dengan jenis kelamin mereka. Pelayanan yang sensitif dan perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan mereka dapat berkontribusi pada kepuasan pasien. Selanjutnya, pekerjaan dan latar belakang geografis juga dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan perawat. Pasien yang tidak bekerja di perusahaan swasta atau asing mungkin menghadapi keterbatasan akses ke sumber daya kesehatan tertentu atau mungkin mengandalkan sistem perawatan kesehatan yang berbeda. Pasien dari daerah pedesaan juga dapat menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas dan ketersediaan perawatan (Li, Li, Wang, & Li, 2020).

### Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini terutama disebabkan oleh dua faktor utama. Pertama, asuransi kesehatan mengurangi kekhawatiran pasien terkait biaya pengobatan. Dengan memiliki asuransi, pasien merasa lebih terlindungi dari beban finansial yang mungkin timbul akibat pengobatan. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kedua, asuransi kesehatan juga meningkatkan persepsi positif pasien terhadap staf rumah sakit. Pasien yang memiliki asuransi kesehatan seringkali merasakan manfaat dari jaminan pelayanan yang lebih baik, termasuk akses ke dokter dan perawatan yang lebih baik. Persepsi positif terhadap staf medis dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan meningkatkan kepuasan pasien (Wagstaff et al., 2018).

### **Kualitas Penyedia Layanan**

Kualitas pelayanan yang baik dari dokter di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dari dokter memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas jika mereka menerima perawatan yang kompeten, empati, dan perhatian dari dokter mereka. Kemampuan dokter untuk memberikan perawatan yang efektif, menjelaskan diagnosis dan pengobatan dengan jelas, serta mendengarkan dan merespons kekhawatiran pasien adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien (Heskett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 2017).

### **Fasilitas Penunjang**

Ketersediaan layanan laboratorium dan radiologi yang baik memungkinkan pasien mendapatkan diagnosis yang akurat dan tepat waktu, meningkatkan kepuasan pasien. Layanan pengelolaan nyeri yang efektif, melalui penggunaan analgesik yang tepat dan prosedur penanganan nyeri inovatif, juga berkontribusi pada kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, kualitas layanan farmasi rawat inap, termasuk keberadaan obat yang tepat, informasi obat yang jelas, dan pemantauan obat yang efektif, memainkan peran penting dalam kepuasan pasien. Secara keseluruhan, ketiga layanan tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan pasien di rumah sakit umum (Simamora & Suryani, 2022).

### **Fasilitas Fisik**

Kebersihan toilet, ketersediaan kamar penginapan, dan layanan diet memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien karena faktor-faktor tersebut secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan pengalaman pasien selama perawatan di rumah sakit. Kebersihan toilet yang baik menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman, sementara ketersediaan kamar penginapan yang memadai memberikan privasi dan kenyamanan yang diinginkan pasien. Layanan diet yang baik, yang mencakup makanan sesuai kebutuhan gizi dan variasi yang memadai, mencerminkan perhatian rumah sakit terhadap kesejahteraan pasien. Ketiga faktor ini berkontribusi pada kualitas pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap perawatan yang diberikan. Dengan demikian, memperhatikan kebersihan toilet, ketersediaan kamar penginapan, dan layanan diet yang memenuhi standar yang baik sangat penting untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Trigg, Berry, Saposnik, & Iorio, 2020).

### **Determinan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Swasta**

#### **Fasilitas Fisik**

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta adalah tingkat kebersihan ruang perawatan. Kebersihan yang terjaga di ruang perawatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien akan merasa lebih nyaman dan aman ketika dirawat di ruang yang bersih. Kebersihan ruang perawatan yang baik juga dapat mengurangi risiko infeksi dan meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien (Solati, Allahyari, & Bahrapour, 2021).

#### **Karakteristik Pasien**

Pasien dengan usia tua mungkin memiliki pengalaman yang lebih luas dengan sistem perawatan kesehatan dan memiliki harapan yang realistis terhadap perawatan. Pasien dengan status sosial ekonomi rendah mungkin menghargai perawatan kesehatan yang diberikan karena keterbatasan akses yang mereka miliki. Pasien perempuan sering kali memiliki perhatian kesehatan yang lebih baik dan lebih sering menggunakan layanan perawatan kesehatan, yang dapat

berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pasien dengan tingkat pendidikan rendah mungkin memiliki ekspektasi yang lebih rendah terhadap perawatan medis, sehingga mereka lebih mudah puas dengan layanan yang diberikan. Terakhir, pasien yang bekerja di perusahaan swasta atau asing mungkin memiliki akses yang lebih baik ke perawatan medis yang berkualitas tinggi, sehingga mereka lebih puas dengan pengalaman perawatan mereka (Griffiths, Jones, Bottle, & Aylin, 2016).

### **Asuransi Kesehatan**

Asuransi kesehatan yang memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Keberadaan asuransi kesehatan membantu mengurangi kekhawatiran pasien tentang biaya pengobatan dan memberikan perlindungan finansial. Hal ini dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka merasa terlindungi dan dapat mengakses perawatan yang mereka butuhkan tanpa beban finansial yang berat. Namun, biaya pengobatan menjadi faktor yang membuat sebagian besar pasien tidak puas. Ketika biaya pengobatan terlalu tinggi atau tidak terjangkau bagi sebagian pasien, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap perawatan yang diberikan (Chen, Tsai, & Huang, 2019).

### **Fasilitas Penunjang**

Kualitas layanan farmasi rawat inap dan ketersediaan fasilitas seperti layanan laboratorium dan radiologi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pelayanan farmasi yang baik, dengan obat yang tepat, informasi obat yang jelas, dan pemantauan yang efektif, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Begitu pula, ketersediaan fasilitas laboratorium dan radiologi yang memadai memungkinkan pasien untuk mendapatkan diagnosis yang akurat dan tepat waktu, yang berkontribusi (O'Rourke, 2020)

### **SIMPULAN**

Terdapat beberapa determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta. Faktor-faktor tersebut meliputi karakteristik pasien (seperti usia, status sosial ekonomi, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan), keberadaan asuransi kesehatan, kualitas penyedia layanan (terutama kualitas dokter), fasilitas penunjang (seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi), serta fasilitas fisik (seperti kebersihan ruang perawatan, kamar penginapan, dan layanan diet).

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhtari-Zavare, M., Abdullah, N., Hassan, S. T. S., & Said, S. M. (2021). Factors influencing patient satisfaction in public and private hospitals: A comprehensive literature review. *Journal of Hospital Administration*, 10(1), 74–86.
- Alhossan, A., Gray, C., & Kozak, A. (2020). Determinants of patient satisfaction in outpatient clinics: a systematic review. *Health Sci Rep*, 3(4), e192. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/hsr2.192>
- American Nurses Association. (2019). *Scope and Standards of Practice for Gerontological Nursing*. Retrieved from <https://www.nursingworld.org/~49eb6d/globalassets/docs/ana/ethics/scope-and-standards-of-practice-gerontological-nursing-2019.pdf>
- Anaza, V. O., & Osaji, T. A. (2021). The impact of healthcare service quality on patient satisfaction in public hospitals in Nigeria. *International Journal of Health Planning and Management*, 36(1), 19–31. <https://doi.org/10.1002/hpm.2962>

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Bharadwaj, S., & Palanichamy, S. (2021). Privatization of healthcare services in India: A study on challenges and opportunities. *Journal of Health Management*, 23(1), 144–156.
- Chen, S., Tsai, Y., & Huang, C. (2019). The impact of health insurance on patient satisfaction: Evidence from the Affordable Care Act in the United States. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(4), 610.
- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1923–1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
- Dinsa, K., Gelana Deressa, B., & Beyene Salgado, W. (2022). Comparison of Patients Satisfaction Levels Toward Nursing Care in Public and Private Hospitals, Jimma, Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, Volume 12, 177–189. <https://doi.org/10.2147/nrr.s380630>
- Geberu, D. M., Biks, G. A., Gebremedhin, T., & Mekonnen, T. H. (2019). Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: A comparative cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4685-x>
- Griffiths, P., Jones, S., Bottle, A., & Aylin, P. (2016). Association between patient outcomes and accreditation in US hospitals: observational study. *BMJ*, 354, i3834.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, J. W. E., & Schlesinger, L. A. (2017). The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value. *Simon and Schuster* (p. 4). p. 4.
- Hoxha, R., Kosevska, E., Berisha, M., Ramadani, N., Jerliu, N., Zhjeqi, V., & Gashi, S. (2019). Predictive factors for patient satisfaction in public and private hospitals in Kosovo. *South Eastern European Journal of Public Health*, 12(October), 1–9. <https://doi.org/10.4119/seejph-2362>
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(994), 2–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Kasa, A. S., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 19(52), 2–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3898-3>
- Li, J., Li, X., Wang, H., & Li, L. (2020). The association between gender and patient satisfaction in emergency departments: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6145.
- Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction: Lessons from

- large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS ONE*, 15(9 September), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>
- O'Rourke, E. (2020). Pharmacy services in emergency departments: A systematic review and meta-analysis. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(11), 1627–1636. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.01.021>
- Santoso, R., & Nugroho, Y. (2020). Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 63–70.
- Simamora, R. M., & Suryani, L. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum di Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Ibu Dan Anak*, 10(1), 41–48.
- Solati, K., Allahyari, M. S., & Bahrapour, M. (2021). The impact of healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty in Iran's private hospitals: The mediating role of patient trust. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10.
- Trigg, L. J., Berry, T., Saposnik, G., & Iorio, A. (2020). Influence of hospital room type on patient satisfaction. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 477–483.
- Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 1–9. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Wagstaff, A., Flores, G., Hsu, J., Smitz, M. F., Chepynoga, K., & Eozenou, P. (2018). Progress on catastrophic health spending in 133 countries: a retrospective observational study. *The Lancet Global Health*, 6(2), e169–e179.
- Wudu, M. A. (2021). Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara region, northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence*, 15, 177–185. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>.