

# PERKEMBANGAN RUMAH SAKIT DI INDONESIA DI ERA DISRUPTIF

Hammad<sup>1</sup>, Agustine Ramie<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Politeknik Kesehatan Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia  
hammad.martapura@gmail.com

## ABSTRACT

**Background:** *The hospital is the spearhead of health services to the community which is very important because it is a health facility that is the main reference by the community. The rapid development of the world requires hospitals to adapt to the current development of industry 4.0. Methods:* This research method is descriptive research using secondary data analysis obtained from the Ministry of Health. **Results:** indicated that the number of hospitals in Indonesia, both in terms of the government and the private sector, from 2015-2019 continues to experience various increases, including the ratio of beds per Indonesian population. **Conclusion:** The development of hospital facilities or infrastructure was very important in today's modern era. Improving the quality and quantity of hospitals must of course be accompanied by an increase in health workers who provide health services and other non-health workers so that there is an increase in the quality of health services provided.

**Keywords:** *Development, Hospital, Disruptive era*

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rumah sakit sejatinya bagian dari kebutuhan primer masyarakat yang selama ini menjadi prioritas utama oleh masyarakat. Perkembangan dunia yang sangat cepat menuntut rumah sakit harus beradaptasi dengan dengan perkembangan industry 4.0 saat ini. **Metode:** Penelitian ini ditulis dengan menggunakan analisis data sekunder yang didapat dari Kementerian Kesehatan. **Hasil:** Jumlah rumah sakit di Indonesia, ditinjau dari kepemilikan baik milik pemerintah maupun swasta dari tahun 2015-2019 terus mengalami berbagai peningkatan termasuk dalam hal perbandingan tempat tidur terhadap jumlah penduduk di Indonesia. **Kesimpulan:** Perkembangan fasilitas atau sarana prasarana rumah sakit sangat penting di era modern sekarang ini. Peningkatan kualitas dan kuantitas rumah sakit tentu harus dibarengi dengan peningkatan tenaga kesehatan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien maupun tenaga non kesehatan lainnya sehingga terjadi peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

**Kata kunci:** perkembangan, rumah sakit, era disruptif

## PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan primer penduduk suatu negara adalah adanya layanan kesehatan. Fasilitas layanan kesehatan akan menunjang kesadaran akan kesehatan yang tinggi dan mencapai kesejahteraan kesehatan masyarakat dengan level tertinggi. Berbagai usaha pemerintah terus dilakukan, diantaranya dengan terus berbenah dan meningkatkan sarana prasarana pelayanan kesehatan. Pembangunan rumah sakit di Indonesia merupakan salah satu upaya tersebut yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan *service quality* kepada masyarakat. Layanan di Rumah Sakit berubah pesat menyesuaikan

tuntutan masyarakat di era disrupsi sekarang ini dimana masa sekarang ini dimana perubahan sosial ekonomi dan juga teknologi begitu cepat dan rumah sakit juga dituntut mampu mengikuti perubahan tersebut. Pandemi Corona layanan kesehatan wajib dijalankan dengan berpatokan pada standar keselamatan dan pencegahan COVID 19 (Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI 2020, 2021).

Industri rumah sakit juga masih mengalami beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Peningkatan standar rumah sakit harus terus disesuaikan dengan perkembangan ilmu dan teknologi bahkan situasi perekonomian dan perkembangan masalah kesehatan; masalah ketidakmerataan sarana dan prasarana antara pulau Jawa dan Sumatera dengan daerah lainnya yang di sisi lain penambahan jumlah RS baik dari swasta maupun pemerintah merupakan poin penting dalam perkembangan rumah sakit di Indonesia (Mutiarasari et al. 2021; Pasinringi et al. 2021).

Kompetisi antar rumah sakit di masa sekarang juga tidak terelekan yang jika tidak ditata berdasarkan peraturan yang ada dapat mengakibatkan persaingan pasar tidak sehat dan ketidakefektifan yang tidak menguntungkan pengelola maupun masyarakat sebagai klien rumah sakit (Castro Rodríguez et al. 2021, 2021) Perubahan ke arah lebih baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat dalam pemanfaatan layanan kesehatan adalah hal mutlak yang harus dilakukan pemerintah dan juga dalam hal ini pihak pengelola rumah sakit (Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI 2020, 2021; Yimer Tawiye, Mekonnen Assefa, and Gizeyatu Zengye 2021).

Sejarah rumah sakit pada awalnya adalah merupakan lembaga lembaga yang berfungsi secara sosial, tetapi sekarang dengan adanya perkembangan berdirinya rumah sakit swasta, rumah sakit lebih tepat dianggap sebagai pelayanan kesehatan industri yang manajemen pengelolaannya tidak berbeda dengan badan usaha yang berorientasi ekonomi (Kim and Han 2012; Silalahi, Sihombing, and Isnaini 2021).

Dalam mewujudkan rumah sakit yang berdaya saing, baik rumah sakit negeri maupun swasta rumah sakit selalu berusaha untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan menyelenggarakan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan bermutu dalam rangka pengendalian mutu dan pengendalian biaya di rumah sakit. Dalam meningkatkan kualitas, keselamatan, dan kepuasan pasien, rumah sakit mengacu pada standar pelayanan berdasarkan pedoman akreditasi rumah sakit (KARS 2020; Kemenkes RI 2019; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2019; Kim and Han 2012; Silow-Carroll et al. 2007).

Tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik Rumah Sakit serta regulator adalah adanya kemampuan fasilitas layanan kesehatan dalam memberikan layanan yang *safety* dan berkualitas termasuk dalam hal ini Masalah keselamatan pasien sebagai klien pengguna layanan menjadi prioritas nomor satu yang harus direncanakan dan dilaksanakan oleh pihak rumah sakit, yang bertujuan untuk melindungi terhadap adanya kejadian tak terduga yang tidak diharapkan (Kim & Han, 2012; Widiasari et al., 2019).

## **METODE**

Penelitian ini mengeksplorasi perkembangan rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2019 dengan menggunakan analisis data sekunder dari data Kementerian Kesehatan tahun 2020. Analisis menggunakan teknik deskriptif analitik dan disajikan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

## HASIL

### 1. Perkembangan jumlah rumah sakit umum dan rumah sakit khusus di Indonesia

Perkembangan jumlah rumah sakit umum dan rumah sakit khusus di Indonesia disajikan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum Dan Rumah Sakit Khusus Di Indonesia Tahun 2015-2019**

Tahun	RS Umum	RS Swasta
2015	1.951	537
2016	2.045	556
2017	2.198	578
2018	2.269	544
2019	2.344	533

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Hasil pengumpulan data tentang jumlah rumah sakit di Indonesia dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 ditemukan data untuk rumah sakit yang dikelola pemerintah mengalami peningkatan yang signifikan dari 1.951 RS menjadi 2.344 di tahun 2019 sementara RS Swasta ada sedikit penurunan jumlah.

### 2. Perkembangan Rumah Sakit Umum berdasarkan penyelenggara

Perkembangan rumah sakit umum berdasarkan penyelenggara tahun 2015-2019 disajikan tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Perkembangan RS Umum berdasarkan Penyelenggara Tahun 2015-2019**

No.	Penyelenggara	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Pemerintah</b>						
1	Kementerian Kesehatan RI	1414	14	14	15	18
2.	TNI/POLRI	162	161	164	158	159
3.	Kementerian lain dan BUMN	61	67	14	55	51
Total		1637	242	192	228	228
<b>Pemerintah Daerah</b>						
1	Pemerintah Provinsi	68	75	87	91	92
2	Pemerintah Kabupaten/Kota	553	564	585	614	640
Total		621	639	672	705	732
Swasta		1.093	1.164	1.334	1.336	1.384
Total		1.951	2.045	2.198	2.269	2.344

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Data pada tabel 2 menunjukkan adanya peningkatan jumlah rumah sakit secara signifikan dalam lima tahun pada rumah sakit yang diselenggarakan pihak swasta yaitu sebanyak 291 rumah sakit dan rumah sakit milik pemerintah daerah sebanyak 111 rumah sakit. Sementara rumah sakit pemerintah belum terdapat penambahan signifikan.

### 3. Perkembangan RS Berdasarkan Kelas

Data rumah sakit di Indonesia berdasarkan jenis atau kelas dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Perkembangan RS di Indonesia Berdasarkan Kelas Tahun 2019**

No.	Kelas	Frekuensi (%)
1.	A	2.1
2.	B	14.9
3.	C	51.6
4.	D dan Pratama	29.4
5.	Belum ditetapkan	2.1

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Terlihat bahwa rumah sakit di Indonesia masih didominasi oleh rumah sakit yang berada pada Kelas C sebanyak 51.6 %.

### 4. Rasio jumlah tempat tidur rumah sakit per 1000 penduduk

Selanjutnya dipaparkan rasio jumlah tempat tidur di rumah sakit per 1000 penduduk di Indonesia pada tahun 2014-2019 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Rasio Jumlah Tempat Tidur Per 1000 Penduduk Tahun 2014 – 2019**

No.	Tahun	Rasio
1.	2014	1.07
2.	2015	1.21
3.	2016	1.12
4.	2017	1.16
5.	2018	1.17
6.	2019	1.18

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Data Kementerian Kesehatan RI periode tahun 2014 sampai dengan 2019 menunjukkan bahwa secara rasio jumlah tempat tidur di rumah sakit di Indonesia sudah memenuhi kriteria minimal WHO yaitu 1 per 1000 orang penduduk Indonesia.

## PEMBAHASAN

Pemerintah Indonesia bertujuan melakukan berbagai peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana infrastruktur kesehatan di Indonesia yang bertujuan supaya rakyat Indonesia semua mempunyai kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan yang diberikan pemerintah yang berkualitas, adil dan merata (BKKBN 2019; Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI 2020; Hasan and Putra 2018; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2019; Kependudukan et al. 2018; Komisi Akreditasi Rumah

Sakit 2017; Mutiarasari et al. 2021; Sulistio and Albar 2016). Pencapaian keinginan tersebut telah dilakukan dengan baik melalui bermacam-macam usaha pembangunan baik infrastruktur, kualitas dan kuantitas tenaga medis maupun non medis, sistem informasi kesehatan yang moderen, akses, proses pelayanan kesehatan dan sikap profesional yang ditunjukkan berbagai pihak yang terlibat dalam layanan rumah sakit (Komisi Pengawas Persaingan Usaha 2020; Kurnia et al. 2017; Lopes, Braga, and Santos 2021; Mutiarasari et al. 2021; Pacheco Barzallo et al. 2021; Weissman and Spragens 2012)

Perubahan pola kualitas dan efisiensi rumah sakit dari waktu ke waktu terus dilakukan pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Indonesia dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang mendorong agar rumah sakit baik milik pemerintah maupun milik pemerintah daerah untuk terus berbenah diri. Berbagai regulasi dari pemerintah semakin diperketat dan diperluas cakupannya yang mendorong pihak rumah sakit dalam hal ini pihak manajemen agar mencari strategi yang tepat dalam mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat di era disruptif ini (Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI 2020; Kemenkes RI 2020; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2019; Komisi Akreditasi Rumah Sakit 2017).

Berbagai upaya pemerintah maupun swasta dalam melakukan berbagai perombakan pada rumah sakit yang dimiliki tidak hanya untuk bagian dari upaya agar lolos akreditasi ataupun berbagai penilaian yang dilakukan berbagai lembaga terkait; namun hal tersebut tentunya adalah dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat sebagai klien penerima layanan (Hasan and Putra 2018; Imran and Ramli 2019; Kurnia et al. 2017; Widya Astari, Noviantani, and Simanjuntak 2021). Bahkan kepuasan tidak hanya berfokus kepada pelayanan asuhan kesehatan yang diberikan tetapi bagaimanapun juga pasien dan keluarga agar memiliki *safety* selama berada di rumah sakit (Castro Rodríguez et al. 2021; Kim and Han 2012; Mutiarasari et al. 2021; Reiling, Hughes, and Murphy 2008; Salawati 2020; Widiasari et al. 2019).

Pada era disruptif sekarang informasi begitu cepat dengan adanya media sosial sehingga apabila masyarakat menerima layanan kurang baik maka akan berimbas kepada ketidakpuasan pasien. Informasi akan begitu cepat menyebar di masyarakat dan terkadang masyarakatpun langsung memberikan penilaian berdasarkan *sharing* yang diberikan di media sosial (Hasan and Putra 2018; Imran and Ramli 2019; Istyanto and Nasrulloh 2019; Muliawaty 2019; Setyaningsih and Vanda 2018).

Pengembangan rumah sakit baik pemerintah maupun swasta pada masa era disruptif ini juga tidak hanya berorientasi kepada sekedar layanan sosial; tetapi sekarang juga terkait kemampuan operasional rumah sakit dalam memberikan layanan. Pelaku usaha industri rumah sakit di Indonesia juga berasal dari berbagai kalangan yang mana tidak hanya berasal dari perusahaan swasta namun juga swasta nirlaba serta pemerintah yang turut aktif menyelenggarakan industri kesehatan rumah sakit sehingga mengalami pertumbuhan di Indonesia. Aksesibilitas masyarakat di Indonesia terhadap penggunaan layanan kesehatan juga meningkat dengan adanya program pemerintah yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Bastani et al. 2021; Castro Rodríguez et al. 2021; Hasan and Putra 2018; Komisi Pengawas Persaingan Usaha 2020; Kurnia et al. 2017; Mutiarasari et al. 2021; Pacheco Barzallo et al. 2021; Trisnantoro 2009).

Sistem pengelolaan rumah sakit yang baik, pada masa disruptif sekarang menjadikan persaingan yang begitu keras antar rumah sakit. Mau tidak mau peningkatan kualitas layanan menjadi syarat mutlak untuk pemenuhan harapan pasien dan keluarga sebagai klien penerima layanan. Terpenuhinya harapan pasien dan keluarga ini akan menimbulkan rasa puas terhadap instansi/lembaga pemberi layanan. Kepuasan keluarga dan pasien adalah kunci utama masyarakat akan memberikan loyalitas mereka kepada

rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang paling prima (Castro Rodríguez et al. 2021, 2021; Imran and Ramli 2019; Kim and Han 2012; Komisi Pengawas Persaingan Usaha 2020; Kurnia et al. 2017; Sitio and Ali 2019; Widiasari et al. 2019; Widya Astari et al. 2021).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Peningkatan dan perkembangan rumah sakit di Indonesia mutlak harus terus dilakukan secara berkesinambungan dengan mengikuti berbagai perkembangan teknologi. Peningkatan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas masyarakat dalam penggunaan fasilitas kesehatan.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian ini ditulis dengan menggunakan analisis data sekunder yang didapat dari Kementerian Kesehatan RI. Publikasi dilakukan hanya untuk menambah wawasan dan pengembangan pengetahuan. Penulis menyatakan dalam hal ini tidak ada konflik kepentingan apapun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastani, Peivand, Mohammadtaghi Mohammadpour, Jamshid Bahmaei, Ramin Ravangard, and Gholamhossein Mehralian. 2021. "Hospital Management by Health Services Management Graduates: The Change Paradigm in Iran." *Heliyon* 7(11):e08414. doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e08414.
- BKKBN. 2019. *SDKI 2017 Kalsel*.
- Castro Rodríguez, Cristina, Isora González Roca, María Itziar Marsinyach Ros, Manuel Sánchez Luna, and María Isabel Pescador Chamorro. 2021. "Satisfaction Survey on Hospital Care after Birth and Follow-up at Discharge of the Healthy Newborn." *Anales de Pediatría (English Edition)* 95(3):197–99. doi: 10.1016/j.anpede.2020.08.010.
- Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. 2020. *Rencana Aksi Dirjen Yankes 2020-2024*.
- Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. 2021. *Pedoman Pelayanan RS Pada Masa Pandemi Covid 19*.
- Hasan, Sabri, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. 2018. "Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif." *Jurnal Manajemen Indonesia* 18(3):184–96.
- Imran, Budiman, and Abdul Haeba Ramli. 2019. "Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat." *Buku 2: Sosial Dan Humaniora* ISSN (P) :1–7.
- Istyanto, Noerma Pudji, and Muhammad Nasrulloh. 2019. "Disruptif Teknologi E-Government Terhadap Pelayanan Publik Tradisional Masyarakat Surabaya Di Era Industri 4.0." *INTEGER: Journal of Information Technology* 4(2):1–11. doi: 10.31284/j.integer.2019.v4i2.687.
- KARS. 2020. *Bimbingan Akreditasi Dengan Standar Nasional Akreditasi RS*.
- Kemenkes RI. 2019. *Profil Kesehatan Indonesia 2018*.
- Kemenkes RI. 2020. *Profil Kesehatan Indonesia 2019*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menkes No 30 Tahun 2019*.
- Kependudukan, Badan, Keluarga Berencana, Nasional Jakarta, Indonesia Badan Pusat, Statistik

- Jakarta, and Indonesia Kementerian Kesehatan. 2018. *Survei Demografi Dan Kesehatan Indonesia 2017 Provinsi DKI Jakarta*.
- Kim, Jinkyung, and Woosok Han. 2012. "Improving Service Quality in Long-Term Care Hospitals : National Evaluation on Long-Term Care Hospitals and Employees Perception of Quality Dimensions." *Osong Public Health and Research Perspectives* 3(2):94–99. doi: 10.1016/j.phrp.2012.04.005.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 2017. *SNARS 2018*.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. 2020. *Penelitian Pelaku Usaha Dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*.
- Kurnia, Siti, Widi Hastuti, Ahmad Ahid Mudayana, and Arum Puteri Nurdhila. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* 11(2):161–68. doi: 10.12928/kesmas.v11i2.7260.
- Lopes, João, João Braga, and Manuel Filipe Santos. 2021. "Adaptive Business Intelligence Platform and Its Contribution as a Support in the Evolution of Hospital 4.0." *Procedia Computer Science* 184:905–10. doi: 10.1016/j.procs.2021.04.016.
- Muliawaty, Lia. 2019. "Peluang Dan Tantangan Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi." *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi* 10(1):1. doi: 10.23969/kebijakan.v10i1.1416.
- Mutiarasari, Diah, Indah Puspasari Kiay Demak, Elli Yane Bangkele, Rosmala Nur, and Tri Setyawati. 2021. "Patient Satisfaction: Public vs. Private Hospital in Central Sulawesi, Indonesia." *Gaceta Sanitaria* 35:S186–90. doi: 10.1016/j.gaceta.2021.07.012.
- Pacheco Barzallo, Diana, Stefanie Köhn, Stephan Tobler, Michel Délitroz, and Armin Gemperli. 2021. "Measuring Patient Satisfaction in Acute Care Hospitals: Nationwide Monitoring in Switzerland." *Zeitschrift Fur Evidenz, Fortbildung Und Qualitat Im Gesundheitswesen* 165:27–34. doi: 10.1016/j.zefq.2021.07.001.
- Pasinringi, Syahrir A., Fridawaty Rivai, Nur Arifah, and Siti Fatmala Rezeki. 2021. "The Relationship between Service Quality Perceptions and the Level of Hospital Accreditation." *Gaceta Sanitaria* 35:S116–19. doi: 10.1016/j.gaceta.2021.10.009.
- Reiling, John, Ronda G. Hughes, and Mike R. Murphy. 2008. *The Impact of Facility Design on Patient Safety*. Vol. 2.
- Salawati, Liza. 2020. "Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit." *Jurnal Averrous* 6(1).
- Setyaningsih, Eka Dyah, and Lavita Vanda. 2018. "Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan Di Era Disruptif." *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT)* 60–65.
- Silalahi, Bambang Azis, Marlon Sihombing, and ) & Isnaini. 2021. "Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. RM. Djoelham Binjai." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 3(1):1–13. doi: 10.31289/strukturasi.v3i1.518.
- Silow-Carroll, Sharon, Tanya Alteras, Jack A. Meyer Health, and Management Associates. 2007. *Hospital Quality Improvement: Strategies and Lessons From U.S. Hospitals*.
- Sitio, Tianur, and Hapzi Ali. 2019. "Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital)." *Scholars Bulletin* 05(10):551–59. doi: 10.36348/sb.2019.v05i10.002.
- Sulistio, Septo, and Imamul Aziz Albar. 2016. "Triase Modern Rumah Sakit Dan Aplikasinya Di Indonesia." *Medika*.
- Trisnantoro, Laksono. 2009. "Skenario Perkembangan-Rumah-Sakit Swasta Dan Hubungannya-

- Dengan Dokter Spesialis.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 12(2):53.
- Weissman, David, and Lynn Spragens. 2012. “Improving Hospital Primary Palliative Care Services (501).” *Journal of Pain and Symptom Management* 43(2):402. doi: 10.1016/j.jpainsymman.2011.12.146.
- Widiasari, Widiasari, Hanny Handiyani, and Enie Novieastari. 2019. “Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien RS.” *Jurnal Keperawatan Indonesia* 22(1):43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615.
- Widya Astari, Dewanti, Afni Noviantani, and Rosdiana Simanjuntak. 2021. “Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo.” *Journal of Hospital Accreditation* 03(1):34–38.
- Yimer Tawiye, Nega, Zebene Mekonnen Assefa, and Adinew Gizeyatu Zengye. 2021. “Patient Satisfaction and Associated Factors among Adults Attending ART Clinic at Dessie Referral Hospital, Amhara Region, Ethiopia.” *International Journal of Africa Nursing Sciences* 14:100297. doi: 10.1016/j.ijans.2021.100297.