

Hubungan *Accessibility* dengan Citra Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang

Andi Mikhrunnisai^{1*}, A Nur Azizah¹, Khaeriah B¹, Ruslang¹, Nurdiana²

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

²Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

*e-mail korespondensi: mikhrunnisaiandi@gmail.com

Keywords:

Accessibility;
Hospital Image;
Inpatient Care

ABSTRACT

The image of a hospital reflects the public's perception of the quality of services provided by a healthcare institution. This perception is shaped by various factors, one of which is accessibility. Easy and adequate access such as a strategic location, available transportation, and convenience in obtaining services is believed to enhance patient satisfaction and contribute to a positive image of the hospital. This study aims to determine the relationship between accessibility and hospital image among inpatient service users at RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 100 respondents were selected from a population of 14,204 inpatients using proportional stratified random sampling. Inclusion criteria included patients who were hospitalized for more than 2×24 hours, were conscious, able to be interviewed, and for children, accompanied by a parent or legal guardian. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the Chi-Square test with the assistance of SPSS version 16. The results showed that 73% of respondents rated hospital accessibility as adequate, and 72% perceived the hospital image as positive. The statistical analysis yielded a p-value of 0.000, indicating a significant relationship between accessibility and hospital image. Therefore, the better the patient's access to hospital services, the more positive the hospital's image in the public's perception.

Kata Kunci:

Aksesibilitas;
Citra Rumah Sakit;
Rawat Inap

ABSTRAK

Citra rumah sakit merupakan gambaran atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi kesehatan. Persepsi ini terbentuk melalui berbagai aspek, salah satunya adalah aksesibilitas. Akses yang mudah dan memadai, seperti lokasi strategis, ketersediaan transportasi, serta kemudahan dalam memperoleh layanan, diyakini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan citra positif terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara aksesibilitas dengan citra rumah sakit pada pasien rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng

Sengkang. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 100 responden dipilih dari total populasi 14.204 pasien rawat inap menggunakan teknik proportional stratified random sampling. Kriteria inklusi mencakup pasien yang dirawat lebih dari 2x24 jam, dalam kondisi sadar, mampu diwawancarai, dan untuk pasien anak-anak diwakili oleh orang tua atau wali. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73% responden menilai akses ke rumah sakit dalam kategori cukup baik, dan 72% menilai citra rumah sakit sebagai positif. Uji statistik menghasilkan nilai $p = 0,000$ yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara aksesibilitas dengan citra rumah sakit. Dengan demikian, semakin baik akses yang dimiliki pasien terhadap layanan rumah sakit, maka semakin baik pula citra rumah sakit tersebut di mata masyarakat.

Submitted: 20-05-2025;

Accepted: 13-06-2025;

Published: 30-06-2025



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

PENDAHULUAN

Pada era modern ini, aksesibilitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan citra rumah sakit, terutama untuk unit rawat inap. Aksesibilitas pelayanan rumah sakit dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih tempat perawatan, yang berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, faktor-faktor seperti keberadaan layanan diagnostik, kemudahan akses ke fasilitas rawat inap, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit menjadi penentu utama dalam membentuk citra tersebut (Colla et al., 2016; Liu et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki akses mudah ke teknologi dan layanan tambahan cenderung lebih diminati oleh pasien, yang meningkatkan kapasitas mereka untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi (Liu et al., 2024; Phelan et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, rumah sakit berperan penting sebagai penyedia layanan medik yang fundamental bagi masyarakat. Salah satu aspek yang sering menjadi titik perhatian adalah hubungan antara aksesibilitas dan citra rumah sakit, yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Aksesibilitas tidak hanya mencakup kemudahan fisik dalam menjangkau rumah sakit, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti kualitas pelayanan dan komunikasi antar staf dan pasien (Anfal, 2020; Hidayat, 2018). Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan citra rumah sakit dapat mendorong kepuasan pasien (Hasan & Putra, 2019; Hasibuan et al., 2020). Dengan tingkat kepuasan yang tinggi, pasien cenderung memiliki niat untuk kembali dan merekomendasikan

rumah sakit tersebut kepada orang lain, yang secara langsung berkolerasi dengan citra positif rumah sakit (Sari et al., 2022; Wicaksono et al., 2024).

Kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit juga erat kaitannya dengan berbagai faktor, seperti kedekatan fasilitas kesehatan, interaksi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, serta persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, yang semuanya berkontribusi pada citra keseluruhan rumah sakit (Dewi et al., 2024; Haryanto et al., 2020).

Aspek aksesibilitas seperti fasilitas parkir, kemudahan rute menuju rumah sakit, dan ketersediaan layanan pendukung lainnya memberikan kontribusi yang berarti dalam mempengaruhi persepsi pasien tentang rumah sakit tersebut (Lia et al., 2022; Triyana, 2023). Informasi dan komunikasi yang jelas tentang layanan yang tersedia serta kualitas pelayanan medis menjadi elemen penting dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap rumah sakit (Dewi et al., 2024; Hasna et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit harus berinvestasi tidak hanya dalam pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga dalam komunikasi efektif dan manajemen citra yang terintegrasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan citra rumah sakit itu sendiri (Rivai et al., 2020; Silalahi et al., 2019).

Secara keseluruhan, kesadaran akan pentingnya hubungan antara aksesibilitas dan citra rumah sakit merupakan kunci untuk mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memberikan layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap secara signifikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan citra rumah sakit di Rawat Inap RSUD Lamaddukelleng Sengkang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lamaddukelleng Sengkang dengan melibatkan 100 responden dari total 14.204 pasien. Metode yang digunakan adalah *cross sectional*, dengan teknik *proportional stratified random sampling*. Kriteria responden meliputi pasien yang dirawat lebih dari 2 x 24 jam, dalam keadaan sadar dan mampu menjawab pertanyaan, serta untuk pasien anak-anak diwakili oleh orang tua atau keluarga terdekat. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan bantuan program SPSS versi 16.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

| No | Karakteristik | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|----|---------------|---------------|----------------|
| 1 | Umur | | |
| | 17-24 tahun | 19 | 19,0 |
| | 25-32 tahun | 35 | 35,0 |
| | 33-40 tahun | 17 | 17,0 |
| | 41-48 tahun | 8 | 8,0 |
| | 49-56 tahun | 15 | 15,0 |

| | | | |
|---|----------------------|----|------|
| | 57-64 tahun | 4 | 4,0 |
| | >65 tahun | 2 | 2,0 |
| 2 | Jenis Kelamin | | |
| | Laki-laki | 22 | 22,0 |
| | Perempuan | 78 | 78,0 |
| 3 | Pendidikan | | |
| | Tidak sekolah | 1 | 1,0 |
| | SD/Sederajat | 19 | 19,0 |
| | SLTP/Sederajat | 13 | 13,0 |
| | SMU/Sederajat | 33 | 33,0 |
| | Perguruan Tinggi | 34 | 34,0 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | Tidak bekerja | 10 | 10,0 |
| | PNS | 14 | 14,0 |
| | Wiraswasta | 24 | 24,0 |
| | IRT | 47 | 47,0 |
| | Petani | 5 | 5,0 |

Berdasarkan tabel 1 Kelompok umur responden menunjukkan mayoritas berusia 25–32 tahun (35 responden atau 35,0%), sedangkan paling sedikit berusia di atas 65 tahun (2 responden atau 2,0%). Peneliti menduga usia 25–32 tahun mendominasi karena merupakan usia produktif dan peserta aktif BPJS. Jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan (78 responden atau 78,0%), dan laki-laki hanya 22 responden (22,0%). Peneliti berasumsi bahwa perempuan lebih sering mengalami masalah kesehatan. Pendidikan terakhir responden paling banyak berasal dari lulusan perguruan tinggi (34 responden atau 34,0%), dan paling sedikit tidak pernah sekolah (1 responden atau 1,0%). Hal ini diduga karena individu berpendidikan tinggi lebih memahami pentingnya kesehatan. Pekerjaan responden terbanyak adalah ibu rumah tangga (47 responden atau 47,0%), sedangkan petani paling sedikit (5 responden atau 5,0%). Peneliti menganggap ibu rumah tangga lebih rentan stres dalam mengelola rumah tangga.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian *Accessibility*

| No. | Daftar Pertanyaan | SS | | CS | | S | | KS | | TS | |
|-----|--|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1. | Lokasi RSUD Lamadukkelleng Sengkang sangat strategis dan mudah dijangkau | 0 | 0 | 13 | 13 | 56 | 56 | 22 | 22 | 9 | 9 |
| 2. | Dokter jaga tersedia selama 24 jam | 0 | 0 | 12 | 12 | 63 | 63 | 18 | 18 | 7 | 7 |
| 3. | Kemudahan pasien dalam mendapatkan ruang | 0 | 0 | 3 | 3 | 71 | 71 | 16 | 16 | 10 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | pelayanan, informasi dan perawatan. | | | | | | | | | | |
| 4. | Obat kebutuhan pasien selalu tersedia di apotek rumah sakit | 0 | 0 | 6 | 6 | 66 | 66 | 19 | 19 | 9 | 9 |
| 5. | Tarif pelayanan RSUD Lamaddukkelleng tidak sesuai dengan fasilitas yang tersedia | 7 | 7 | 4 | 4 | 60 | 60 | 21 | 21 | 8 | 8 |
| 6. | Pemberian informasi di RSUD Lamaddukkelleng lengkap & dimengerti | 0 | 0 | 2 | 2 | 71 | 71 | 19 | 19 | 8 | 8 |
| 7. | Biaya perawatan di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang terjangkau sesuai dengan kelasnya | 1 | 1 | 6 | 6 | 63 | 63 | 19 | 19 | 11 | 11 |

Ket. SS=Sangat Setuju, CS=Cukup Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, TS=Tidak Setuju

Berdasarkan data pada tabel 2, mayoritas responden (71%) menyatakan bahwa informasi yang diberikan di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang sudah lengkap dan mudah dipahami. Selain itu, sebanyak 66% responden setuju bahwa ketersediaan obat bagi pasien di rumah sakit tersebut selalu terpenuhi. Namun demikian, terdapat 9% responden yang tidak setuju bahwa lokasi rumah sakit ini strategis dan mudah diakses, serta 7% responden menyatakan ketidaksetujuannya terhadap ketersediaan dokter jaga selama 24 jam. Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap variabel *accessibility*, yang telah diklasifikasikan ke dalam kategori cukup dan kurang sesuai dengan kriteria objektif, maka distribusi responden menurut variabel aksesibilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Accessibility* di Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang

| Accessibility | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Cukup | 73 | 73,0 |
| Kurang | 27 | 27,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menggunakan layanan rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang, sebanyak 73 responden (73%) menilai akses ke layanan cukup baik, sementara 27 responden (27%) menilainya kurang baik. Penilaian baik diberikan karena lokasi rumah sakit mudah dijangkau, tersedia transportasi umum, dan jaraknya dekat. Sebaliknya, penilaian kurang baik disebabkan oleh jarak yang jauh, akses transportasi sulit, kondisi jalan rusak, serta harus menyebrangi sungai.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Citra Rumah Sakit

| No. | Daftar Pertanyaan | SS | | CS | | S | | KS | | TS | |
|-----|---|----|---|----|---|----|----|----|----|----|----|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1. | Saya percaya bahwa RSUD Lamaddukkelleng Sengkang memberikan pelayanan terbaik | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 | 83 | 9 | 9 | 8 | 8 |
| 2. | Pelayanan kesehatan RSUD Lamaddukkelleng Sengkang memiliki reputasi yang baik di masyarakat | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 | 77 | 15 | 15 | 8 | 8 |
| 3. | Terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang | 0 | 0 | 1 | 1 | 73 | 73 | 22 | 22 | 4 | 4 |
| 4. | Tenaga kesehatan yang ada di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang lengkap | 0 | 0 | 1 | 1 | 72 | 72 | 22 | 22 | 5 | 5 |
| 5. | Saling menghargai antara dokter dengan pasien | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 71 | 18 | 18 | 11 | 11 |
| 6. | Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan pelayanan di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 74 | 18 | 18 | 8 | 8 |

Ket. SS=Sangat Setuju, CS=Cukup Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, TS=Tidak Setuju

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden (83%) percaya RSUD Lamaddukkelleng Sengkang memberikan pelayanan terbaik, dan 77% menilai reputasi pelayanannya baik di masyarakat. Namun, 5% responden tidak setuju bahwa tenaga kesehatannya lengkap, dan 4% tidak terkesan dengan pelayanannya. Berdasarkan total skor jawaban mengenai citra rumah sakit yang dikategorikan menjadi cukup dan kurang sesuai kriteria objektif, distribusi responden dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Citra Rumah Sakit di Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang

| Citra Rumah Sakit | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Positif | 72 | 72,0 |
| Negatif | 28 | 28,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengguna layanan rawat inap di RSUD Lamaddukkelleng Sengkang, sebanyak 72 responden (72%) menilai citra rumah sakit cukup baik, sementara 28 responden (28%) memberikan penilaian kurang baik.

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Akses dengan Citra Rumah Sakit di Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang

| Accessibility | Citra Rumah Sakit | | | | | | p-value |
|---------------|-------------------|-------------|---------------|-------------|------------|--------------|---------|
| | Citra Rumah Sakit | | | | Total | | |
| | Positif | | Tidak Negatif | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Cukup | 60 | 60,0 | 13 | 13,0 | 73 | 73,0 | 0,000 |
| Kurang | 12 | 12,0 | 15 | 15,0 | 27 | 27,0 | |
| Total | 72 | 72,0 | 28 | 28,0 | 100 | 100,0 | |

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 73 responden dengan akses rumah sakit yang cukup baik, 60 responden (60,0%) menilai citra rumah sakit secara positif dan 13 responden (13,0%) menilainya negatif. Sementara itu, dari 27 responden dengan akses yang kurang baik, 12 responden (12,0%) memberikan penilaian positif dan 15 responden (15,0%) memberikan penilaian negatif. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p=0,000$. Karena $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan antara *accessibility* dengan citra rumah sakit. Artinya, semakin baik akses ke rumah sakit, semakin positif citra rumah sakit di mata responden.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas dengan citra rumah sakit. Semakin baik akses ke rumah sakit, semakin positif citra yang terbentuk di mata responden. Aksesibilitas pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, termasuk jarak fisik ke rumah sakit dan ketersediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (Manary et al., 2014; Qin et al., 2025).

Penelitian oleh Qin et al. menunjukkan bahwa jarak ke rumah sakit dan reputasi rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap persepsi pasien mengenai pelayanan yang mereka terima (Qin et al., 2025). Dalam konteks ini, rumah sakit dengan akses yang baik lebih mungkin untuk dicitrakan secara positif oleh masyarakat, yang tercermin dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Lebih lanjut, Figueroa et al. menekankan pentingnya strategi koordinasi pelayanan untuk meningkatkan pengalaman pasien, yang juga merupakan bagian dari aksesibilitas layanan kesehatan (Figueroa et al., 2018). Dalam analisis yang dilakukan oleh Manary et al., kedua faktor tersebut diidentifikasi sebagai kunci dalam menciptakan budaya keselamatan pasien, yang sangat berhubungan dengan citra rumah sakit (Manary et al., 2014).

Penelitian dari Dijs-Elsinga et al. menemukan bahwa karakteristik organisasi rumah sakit tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien, tetapi juga citra rumah sakit di mata pasien (Dijs-Elsinga et al., 2010). Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan aksesibilitas, baik melalui infrastruktur fisik maupun layanan yang ada, berkontribusi pada persepsi positif mengenai rumah sakit. Dalam penelitian yang lebih spesifik, Dijs-Elsinga et al. menegaskan bahwa berbagai aspek seperti informasi tentang kualitas layanan dan keberadaan staf yang ramah juga memengaruhi

pilihan pasien dalam memilih rumah sakit, yang menunjukkan pentingnya citra dalam konteks aksesibilitas (Dijs-Elsinga et al., 2010).

Kondisi ini diperkuat oleh hasil studi Stacherl dan Sauzet yang mengungkapkan bahwa aksesibilitas yang lebih baik berasosiasi dengan pengalaman pasien yang lebih baik, yang selanjutnya memengaruhi citra rumah sakit yang mereka pilih (Stacherl & Sauzet, 2023). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan berkorelasi positif dengan citra rumah sakit, yang berdampak pada kepuasan pasien dan tingkat loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *accessibility* dengan citra rumah sakit dengan hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p=0,000$. Karena $p < 0,05$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak manajemen dan seluruh staf RSUD Lamadukkelleng Sengkang yang telah memberikan izin, kemudahan akses data, serta kerja sama selama proses penelitian berlangsung. Peneliti juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dengan penuh kesadaran. Tanpa partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Colla, C. H., Lewis, V. A., Tierney, E. P., & Muhlestein, D. (2016). Hospitals Participating in ACOs Tend to Be Large and Urban, Allowing Access to Capital and Data. *Health Affairs*, 35(3), 431–439. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2015.0919>
- Dewi, R. P. S., Elasari, Y., Surmiasih, S., & Kurniawan, M. H. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Hrji*, 2(3), 210–218. <https://doi.org/10.63004/hrji.v2i3.326>
- Dijs-Elsinga, J., Otten, W., Versluijs, M. M., Smeets, H. J., Kievit, J., Vree, R., Made, W. J. van der, & Mheen, P. J. M. de. (2010). Choosing a Hospital for Surgery: The Importance of

- Information on Quality of Care. *Medical Decision Making*, 30(5), 544–555. <https://doi.org/10.1177/0272989x09357474>
- Figueroa, J. F., Feyman, Y., Zhou, X., & Maddox, K. E. J. (2018). Hospital-Level Care Coordination Strategies Associated with Better Patient Experience. *BMJ Quality & Safety*, 27(10), 844–851. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2017-007597>
- Haryanto, B., Panama, Z. S. O., Cahyono, E., & Fenitra, R. A. (2020). Peran Religiusitas Dalam Memoderasi Perilaku Loyal Pasien Terhadap Suatu Rumah Sakit Islam Pku Surakarta. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 15–30. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i1.6674>
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., & Theo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 4(2), 144–154. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.1029>
- Hasna, H., Irwandy, I., & Arifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155–165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
- Hidayat, R. (2018). Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18(2), 139–164. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2014.v18.i2.137>
- Lia, N., Rahmadani, S., & Rosmanely, S. (2022). Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat (The Journal of Public Health)*, 4(2), 96–104. <https://doi.org/10.55340/kjkm.v4i2.832>
- Liu, X., Lai, C., Ye, M., & Xie, J. (2024). Determinants of Inpatient Satisfaction and Hospital Recommendation: Experiences from a Cross-Sectional Study of a Tertiary General Hospital in China. *BMJ Open*, 14(11), e086331. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-086331>
- Manary, M. P., Staelin, R., Kosel, K., Schulman, K. A., & Glickman, S. W. (2014). Organizational Characteristics and Patient Experiences with Hospital Care. *American Journal of Medical Quality*, 30(5), 432–440. <https://doi.org/10.1177/1062860614539994>
- Phelan, A., Broughan, J., McCombe, G., Collins, C., Fawsitt, R., O’Callaghan, M., Quinlan, D., Stanley, F., & Cullen, W. (2023). Impact of Enhancing GP Access to Diagnostic Imaging: A Scoping Review. *Plos One*, 18(3), e0281461. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281461>
- Qin, Z., Zhu, Y., Zhang, J., Feng, H., Zheng, E. X., Zhu, X., & Huang, Y. (2025). The Association of the Distance to the Hospital, Hospital Reputation, and Hospitalization Outcomes Among

- Patients with Stroke in China. *Healthcare*, 13(11), 1276. <https://doi.org/10.3390/healthcare13111276>
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Sari, A. D., Wijaya, S., & Ibad, M. (2022). Hubungan Persepsi Brand Image Dengan Sikap Kunjungan Ulang Pasien Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Spesialis Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat. *Window of Public Health Journal*, 3(1), 21–29. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.339>
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis S Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Stacherl, B., & Sauzet, O. (2023). Gravity Models for Potential Spatial Healthcare Access Measurement: A Systematic Methodological Review. *International Journal of Health Geographics*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12942-023-00358-z>
- Triyana, T. (2023). Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 7(2), 130–135. <https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v7i2.272>
- Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 99–106. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13517>