

## Korelasi Layanan Pemulihan dengan Citra Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang

Andi Mikhrunnisai<sup>1\*</sup>, Anugerah Yanuar Azis<sup>1</sup>, A. Nur Azizah<sup>1</sup>, Nur Fadilah Fitra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung, Wajo

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung, Wajo

\*e-mail korespondensi: [mikhrunnisaiandi@gmail.com](mailto:mikhrunnisaiandi@gmail.com)

### Keywords:

Service Recovery;  
Hospital Image;  
Inpatient Care;  
Patient Satisfaction

### ABSTRACT

*In modern hospital management, the relationship between service recovery and hospital image is a strategically crucial aspect for maintaining institutional credibility. RSUD Lamaddukkelleng Sengkang faces challenges related to the effectiveness of communication and inconsistent complaint handling, which potentially influence patients' perceptions. This study aimed to examine the correlation between service recovery and hospital image in the inpatient wards of RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. A cross-sectional approach was employed, using proportional stratified random sampling with 100 respondents drawn from a total patient population of 14,204. Inclusion criteria included patients who had undergone a minimum of 2 × 24 hours of inpatient care and were in a conscious state. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test with SPSS version 16. The results indicated that the majority of respondents rated service recovery as adequate (62.0%) and hospital image as positive (72.0%). Bivariate analysis revealed a significant relationship between service recovery and hospital image. Most respondents (56.0%) who rated service recovery as adequate also provided a positive assessment of the hospital image. These findings confirm that the quality of service recovery plays a critical role in shaping the institution's reputation. Effective service recovery not only addresses complaints but also rebuilds patients' trust and loyalty. Strategies such as improving human resource competencies, developing integrated management information systems for rapid response, and maintaining the quality of the hospital's physical environment are necessary to sustainably strengthen the hospital's positive image.*

### Kata Kunci:

Layanan Pemulihan;  
Citra Rumah Sakit;  
Rawat Inap;  
Kepuasan Pasien

### ABSTRAK

Dalam manajemen rumah sakit modern, hubungan antara pemulihan layanan (*service recovery*) dan citra rumah sakit (*hospital image*) menjadi aspek strategis yang sangat penting untuk mempertahankan kredibilitas institusi. RSUD Lamaddukkelleng Sengkang menghadapi

tantangan terkait efektivitas komunikasi dan penanganan keluhan yang tidak konsisten, yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara layanan pemulihan dengan citra rumah sakit di ruang rawat inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan teknik *proportional stratified random sampling* terhadap 100 responden dari total populasi 14.204 pasien. Kriteria responden meliputi pasien yang menjalani perawatan minimal 2 x 24 jam dan dalam kondisi sadar. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan bantuan program SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan pemulihan dalam kategori cukup (62,0%) dan citra rumah sakit dalam kategori positif (72,0%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara layanan pemulihan dan citra rumah sakit dengan nilai . Sebagian besar responden (56,0%) yang menilai layanan pemulihan memadai juga memberikan penilaian positif terhadap citra rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pemulihan layanan berperan krusial dalam membentuk reputasi institusi. Pemulihan layanan yang efektif tidak hanya menangani keluhan, tetapi juga membangun kembali kepercayaan dan loyalitas pasien. Strategi peningkatan kompetensi SDM, pengembangan sistem informasi manajemen untuk respon cepat, serta pemeliharaan kualitas lingkungan fisik diperlukan untuk memperkuat citra positif rumah sakit secara berkelanjutan.

Submitted: 19-11-2025;

Accepted: 20-12-2025;

Published: 31-12-2025



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

## PENDAHULUAN

Dalam konteks manajemen rumah sakit modern, hubungan antara pemulihan layanan (*service recovery*) dan citra rumah sakit (*hospital image*) menjadi aspek strategis yang sangat penting. Rumah sakit yang beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif harus mampu mengelola kegagalan layanan secara efektif sekaligus mempertahankan citra institusi yang positif. Citra rumah sakit, yang mencerminkan persepsi kolektif pasien dan masyarakat mengenai kualitas, keandalan, dan kredibilitas rumah sakit, dipengaruhi oleh berbagai faktor, di mana pemulihan layanan memegang peranan krusial (Cheng et al., 2019; Coutinho & Lima, 2024).

Pemulihan layanan merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh organisasi pelayanan kesehatan untuk menangani kegagalan layanan atau ketidakpuasan pasien, dengan tujuan utama mengembalikan kepercayaan pasien dan mempertahankan kontinuitas hubungan (Ashill et al., 2005; Gruber & Frugone, 2011). Dalam konteks rawat inap, seperti di RSUD Lamadukkelleng Sengkang, intensitas interaksi pasien

dengan staf memperbesar risiko kegagalan layanan sekaligus membuka peluang untuk pemulihan layanan yang efektif (Kumar, 2020). Keluhan mengenai keterlambatan layanan, komunikasi yang tidak efektif, dan penanganan keluhan yang tidak konsisten merupakan fenomena yang umum terjadi di rumah sakit publik, dan dapat berdampak negatif terhadap citra institusi (Gruber & Frugone, 2011).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan medis dan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas pemulihan layanan, komunikasi, pengalaman emosional pasien, dan nilai-nilai etika rumah sakit (Coutinho et al., 2019; Pinna et al., 2018; Yap et al., 2022). Pasien yang menilai citra rumah sakit secara positif cenderung lebih loyal, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan mematuhi pengobatan yang diberikan, sehingga meningkatkan hasil kesehatan dan keberlanjutan institusi. Sebaliknya, citra rumah sakit yang negatif dapat mengurangi kepercayaan pasien dan menimbulkan efek word-of-mouth yang merugikan (Nikandish et al., 2018).

Selain itu, efektivitas pemulihan layanan dipengaruhi oleh faktor organisasi dan individu, seperti dukungan manajerial, pemberdayaan staf, pelatihan, iklim organisasi terkait pemulihan layanan, dan sistem penghargaan (Ashill et al., 2005; Mengüç et al., 2017; Nikandish et al., 2018). Strategi pemulihan layanan yang efektif, termasuk permintaan maaf, kompensasi, jaminan layanan, dan pendekatan kolaboratif, terbukti meningkatkan kepuasan pasien, membangun kepercayaan, dan memperkuat citra rumah sakit (Albus & Ro, 2016; Cheng et al., 2019).

Di RSUD Lamadukkelleng Sengkang, laporan terkait komunikasi yang tidak efektif dan penanganan keluhan yang tidak konsisten menunjukkan perlunya strategi pemulihan layanan yang komprehensif. Hal ini mencakup pemberdayaan staf garis depan, pelatihan komunikasi, protokol penanganan keluhan yang jelas, serta pengembangan budaya pemulihan layanan berbasis dukungan manajemen dan sistem penghargaan. Dengan pendekatan ini, rumah sakit dapat memperkuat citra institusi, meningkatkan kepuasan pasien, dan memelihara loyalitas pasien jangka panjang (Ashill et al., 2005; Gruber & Frugone, 2011; Kumar, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami korelasi antara pemulihan layanan, kepuasan pasien, dan citra rumah sakit dalam konteks pelayanan rawat inap, serta mengidentifikasi strategi yang efektif bagi RSUD Lamadukkelleng Sengkang dalam membangun citra positif dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang dengan melibatkan 100 responden yang diambil dari total 14.204 pasien. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, dengan penerapan teknik *proportional stratified random sampling*. Responden dipilih berdasarkan kriteria: pasien yang menjalani perawatan lebih dari 2 x 24 jam, dalam kondisi sadar dan mampu menjawab pertanyaan; sedangkan untuk pasien anak-anak, data diperoleh melalui orang tua atau anggota keluarga terdekat. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan uji *Chi-Square* menggunakan bantuan program SPSS versi 16.

**HASIL**

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	<b>Umur</b>		
	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	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	22	22,0
	Perempuan	78	78,0
3	<b>Pendidikan</b>		
	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	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak bekerja	10	10,0
	PNS	14	14,0
	Wiraswasta	24	24,0
	IRT	47	47,0
	Petani	5	5,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada kelompok usia 25–32 tahun (35,0%), sedangkan kelompok usia di atas 65 tahun merupakan yang paling sedikit (2,0%). Dominasi usia 25–32 tahun kemungkinan berkaitan dengan periode produktif dan keaktifan peserta dalam program BPJS. Sebagian besar responden adalah perempuan (78,0%), sedangkan laki-laki hanya 22,0%, yang dapat mencerminkan kecenderungan perempuan lebih sering mengalami masalah kesehatan. Pendidikan terakhir responden menunjukkan proporsi tertinggi pada lulusan perguruan tinggi (34,0%), sedangkan yang tidak pernah mengenyam pendidikan formal paling sedikit (1,0%). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat meningkatkan kesadaran individu terhadap pentingnya kesehatan. Dari sisi pekerjaan, ibu rumah tangga mendominasi (47,0%), sedangkan petani paling sedikit (5,0%), yang kemungkinan disebabkan ibu rumah tangga lebih rentan mengalami stres terkait pengelolaan pekerjaan rumah tangga sehari-hari.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Layanan Pemulihan

No.	Daftar Pertanyaan	SS		CS		S		KS		TS	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien	0	0	1	1	64	64	23	23	12	12
2.	Perawat cepat tanggap dalam membantu pasien	0	0	0	0	66	66	19	19	15	15
3.	Bagian informasi/administrasi RSUD Lamadukkelleng sangat baik dan tanggap dalam memberikan jawaban bila pasien bertanya	0	0	5	5	66	66	20	20	9	9
4.	Kecepatan petugas apotik dalam memberikan obat	0	0	3	3	66	66	22	22	9	9
5.	Petugas non medis (selain dokter dan perawat) memberikan pelayanan dengan cepat	0	0	2	2	65	65	26	26	7	7
6.	Pasien bisa menyampaikan keluhan melalui kotak saran yang tersedia di rumah sakit.	0	0	5	5	64	64	21	21	10	10

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

Berdasarkan data yang dikumpulkan, mayoritas pasien di ruang rawat inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang menilai layanan rumah sakit secara positif. Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa dokter (64%), perawat (66%), bagian informasi/administrasi (66%), petugas apotik (66%), petugas non-medis (65%), serta mekanisme kotak saran (64%) memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Meskipun demikian, terdapat sebagian responden yang menilai kurang setuju dan tidak setuju, masing-masing berkisar antara 7–26%, yang menunjukkan adanya ruang perbaikan terutama dalam kecepatan penanganan keluhan dan efektivitas layanan. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa layanan pemulihan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang telah diterima dengan baik oleh pasien, namun perlu upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan agar citra rumah sakit semakin positif.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Layanan Pemulihan di Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Layanan Pemulihan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Cukup	62	62,0
Kurang	38	38,0
Total	100	100,0

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menilai layanan pemulihan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang berada pada kategori cukup sebanyak 62 responden (62,0%), sedangkan 38 responden (38,0%) menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menilai layanan pemulihan sudah memadai, masih terdapat proporsi yang signifikan yang menilai layanan tersebut kurang optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan efektivitas dan kecepatan layanan pemulihan agar pengalaman pasien lebih baik dan citra rumah sakit dapat terus diperkuat.

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 Lamadukkelleng Sengkang memberikan pelayanan terbaik	0	0	0	0	83	83	9	9	8	8
2.	Pelayanan kesehatan RSUD Lamadukkelleng Sengkang memiliki reputasi yang baik di masyarakat	0	0	0	0	77	77	15	15	8	8
3.	Terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang	0	0	1	1	73	73	22	22	4	4
4.	Tenaga kesehatan yang ada di RSUD Lamadukkelleng 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 Lamadukkelleng 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

Mayoritas responden (83%) meyakini bahwa RSUD Lamadukkelleng Sengkang memberikan pelayanan yang optimal, dan 77% menilai reputasi pelayanan rumah sakit ini baik di mata masyarakat. Meskipun demikian, 5% responden tidak setuju bahwa tenaga kesehatan rumah sakit lengkap, dan 4% merasa kurang terkesan dengan pelayanannya. Selanjutnya,

berdasarkan total skor jawaban mengenai citra rumah sakit yang dikategorikan menjadi cukup dan kurang sesuai kriteria objektif, distribusi responden dapat diamati.

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

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

Dari 100 responden pengguna layanan rawat inap di RSUD Lamadukkelleng Sengkang, sebanyak 72 responden (72%) menilai bahwa citra rumah sakit tergolong cukup baik, sedangkan 28 responden (28%) menilai citra rumah sakit kurang baik.

#### Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Layanan Pemulihan dengan Citra Rumah Sakit di Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Layanan Pemulihan	Citra Rumah Sakit				Total		p-value
	Positif		Tidak Negatif				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	56	56,0	6	6,0	62	62,0	0,000
Kurang	16	16,0	22	22,0	38	38,0	
Total	72	72,0	28	28,0	100	100,0	

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara layanan pemulihan dan citra rumah sakit di RSUD Lamadukkelleng Sengkang, dengan nilai  $p = 0,000$ . Dari 62 responden yang menilai layanan pemulihan cukup, sebagian besar, yaitu 56 responden (56,0%), menilai citra rumah sakit positif, sementara 6 responden (6,0%) menilai citra rumah sakit tidak negatif. Sementara itu, dari 38 responden yang menilai layanan pemulihan kurang, 16 responden (16,0%) tetap menilai citra rumah sakit positif, namun 22 responden (22,0%) menilai citra rumah sakit tidak negatif. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien yang menilai layanan pemulihan memadai juga memberikan penilaian positif terhadap citra rumah sakit, menunjukkan bahwa kualitas layanan pemulihan berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap reputasi dan citra institusi.

#### PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara service recovery dan citra rumah sakit di RSUD Lamadukkelleng Sengkang, dengan nilai p-value sebesar 0,000. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas service recovery berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap reputasi dan citra institusi. Dari 62 responden yang menilai service recovery memadai, mayoritas (56 responden; 56,0%) memberikan penilaian positif terhadap citra rumah

sakit, sementara hanya 6 responden (6,0%) yang menilai citra rumah sakit secara negatif. Sebaliknya, dari 38 responden yang menilai *service recovery* buruk, sebagian kecil (16 responden; 16,0%) tetap menilai citra rumah sakit positif, namun 22 responden (22,0%) mempersepsikannya secara negatif. Pola distribusi ini menegaskan peran krusial *service recovery* dalam memengaruhi persepsi pasien (Indarwati & Phuoc, 2018).

*Service recovery* dalam konteks rumah sakit tidak hanya sekadar menangani keluhan, tetapi juga mencakup upaya sistematis untuk memulihkan pengalaman pasien yang sebelumnya kurang memuaskan. Elemen-elemen lingkungan pelayanan yang mendukung, seperti kenyamanan ruang, kebersihan, keamanan, dan fasilitas lengkap, terbukti memperkuat efektivitas pemulihan layanan (Suroso et al., 2017). Selain itu, kapasitas dan komitmen sumber daya manusia, termasuk perawat, dokter, dan staf administrasi, merupakan faktor penentu keberhasilan *service recovery* dalam membangun citra positif rumah sakit (Kadir et al., 2017).

Citra rumah sakit sendiri merupakan konstruk multidimensional yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, bukti fisik, komunikasi institusional, dan pengalaman pasien secara langsung (Ruliyandari & Hazerika, 2023). Temuan penelitian ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan berkualitas berdampak pada loyalitas dan minat kunjungan ulang, yang secara tidak langsung mencerminkan citra positif institusi (Putri et al., 2023). *Service recovery* yang efektif dapat memperkuat citra institusi, karena pasien cenderung menilai rumah sakit secara lebih positif ketika pengalaman layanan yang buruk dapat diperbaiki secara cepat dan memuaskan.

Selain itu, penelitian ini menekankan peran mediasi faktor-faktor seperti kepuasan pasien dan kualitas lingkungan fisik dalam hubungan antara *service recovery* dan citra rumah sakit. Kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator langsung keberhasilan pemulihan layanan dan menjadi jalur utama terbentuknya citra positif (Putri et al., 2023). Lingkungan fisik rumah sakit yang bersih, nyaman, dan aman juga mendukung persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan memperkuat citra institusi (Suroso et al., 2017). Sementara itu, kompetensi, empati, dan sikap profesional tenaga kesehatan menjadi mediator penting yang memengaruhi efektivitas pemulihan layanan (Rizqi & Rubai, 2020).

Berdasarkan temuan ini, beberapa strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan *service recovery* dan memperkuat citra rumah sakit. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan evaluasi berkala, pengembangan sistem informasi manajemen terintegrasi untuk respons cepat terhadap keluhan, strategi komunikasi yang efektif melalui saluran tradisional dan digital, serta pemeliharaan kualitas lingkungan fisik rumah sakit merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan (Aswad et al., 2023; Kadir et al., 2017; Sidiq, 2017; Suroso et al., 2017). Implementasi strategi ini secara komprehensif diharapkan dapat meningkatkan kualitas *service recovery* dan membangun citra positif RSUD Lamaddukkelleng Sengkang di mata pasien dan masyarakat.

Penelitian ini menegaskan bahwa *service recovery* merupakan mekanisme penting dalam pelayanan rumah sakit publik. Kualitas pemulihan layanan tidak hanya memperbaiki pengalaman pasien yang kurang memuaskan, tetapi juga membangun kepercayaan, loyalitas, dan persepsi

positif terhadap institusi. Temuan ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajemen rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pasien dan citra institusi yang kuat (Lestari & Slamet, 2018).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara layanan pemulihan dengan citra rumah sakit dengan hasil uji chi-square menunjukkan nilai  $p=0,000$  ( $p < 0,05$ ).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini. Apresiasi khusus ditujukan kepada manajemen serta seluruh staf RSUD Lamadukkelleng Sengkang atas izin, kemudahan akses data, dan kerja sama yang diberikan sepanjang proses penelitian. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh responden yang bersedia menyediakan informasi dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dengan penuh kesadaran. Partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat penting, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albus, H., & Ro, H. (2016). Corporate Social Responsibility. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(1), 41–65. <https://doi.org/10.1177/1096348013515915>
- Ashill, N. J., Carruthers, J., & Krisjanous, J. (2005). Antecedents and Outcomes of Service Recovery Performance in a Public Health-care Environment. *Journal of Services Marketing*, 19(5), 293–308. <https://doi.org/10.1108/08876040510609916>
- Aswad, I. N., Prayudi, P., & Rochayanti, C. (2023). Digital Branding Communication Model for the Yogyakarta “JIH” Hospital Managed by the Digital Creative Agency, Kotakmedia Indonesia. *Commicast*, 4(2), 1–25. <https://doi.org/10.12928/commicast.v4i2.8592>
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service Recovery, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence From Malaysia’s Hotel Industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 187–203. <https://doi.org/10.1108/ijqss-09-2017-0081>
- Coutinho, E. D., & Lima, F. F. (2024). Influence of Hospital Service Quality on the Satisfaction of Cancer Patients. *Revista Fsa*, 21(2), 44–66. <https://doi.org/10.12819/2024.21.2.3>
- Coutinho, E. D., Vieira, P. R. da C., Mattoso, C. L. de Q., Troccoli, I. R., & Renni, M. J. P. (2019). Influence of Service Quality and Corporate Image on the Satisfaction of Patients With Brazil’s National Cancer Institute. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1108/ijphm-07-2018-0036>

- Gruber, T., & Frugone, F. (2011). Uncovering the Desired Qualities and Behaviours of General Practitioners (GPs) During Medical (Service Recovery) Encounters. *Journal of Service Management*, 22(4), 491–521. <https://doi.org/10.1108/09564231111155097>
- Indarwati, M., & Phuoc, P. T. (2018). Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 41–48. <https://doi.org/10.15294/kemas.v14i1.14915>
- Kadir, A. R., Kamariah, N., Saleh, A., & Ratnawati, R. (2017). The Effect of Role Stress, Job Satisfaction, Self-Efficacy and Nurses' Adaptability on Service Quality in Public Hospitals of Wajo. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(2), 184–202. <https://doi.org/10.1108/ijqss-10-2016-0074>
- Kumar, P. (2020). The Impact of Patient Recovery Flexibility on Service Experience in Public Healthcare. *Journal of Asia Business Studies*, 14(2), 159–179. <https://doi.org/10.1108/jabs-03-2018-0099>
- Lestari, R. A., & Slamet, A. (2018). Management of Performance Management Using Balanced Scorecard Method. *Management Analysis Journal*, 7(4), 481–493. <https://doi.org/10.15294/maj.v7i4.26881>
- Mengüç, B., Auh, S., Yeniaras, V., & Katsikeas, C. S. (2017). The Role of Climate: Implications for Service Employee Engagement and Customer Service Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 428–451. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0526-9>
- Nikandish, A., Samadi, B., & Khmeleva, I. (2018). *The Effects of Consumers' Behavioral Intentions on Service Recovery in Luxury Hotels*. 1111–1126. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2018.05.88>
- Pinna, M., Chiappa, G. D., & Atzeni, M. (2018). Emotions and Satisfaction at the Hospital. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(2), 126–145. <https://doi.org/10.1108/ijphm-07-2016-0037>
- Putri, D. A., Misnaniarti, M., & Rahmiwati, A. (2023). Evaluasi Pemantauan Tumbuh Kembang Balita: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 13(3), 821–828. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i3.1034>
- Rizqi, Y. N. K., & Rubai, W. L. (2020). Integration of the Maternal Death Prevention Program Based on the Health Belief Model Framework. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 432–440. <https://doi.org/10.15294/kemas.v15i3.20373>
- Ruliyandari, R., & Hazerika, N. (2023). Determinat Factors Influenced Consumer's Decision: A Study in a Regional Public Hospital. *International Journal of Public Health Science (Ijphs)*, 12(3), 1048. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i3.22813>
- Sidiq, R. (2017). Acceptance Behavior of Electronic Prescription System. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2). <https://doi.org/10.15294/kemas.v13i2.9703>

- 
- Suroso, J., Yulianti, Y., & Mardiyarningsih, E. (2017). Caring Environment Model in Emergency Services of Hospitals by Banyumas Public Perception. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 88–95. <https://doi.org/10.15294/kemas.v13i1.8655>
- Yap, S. F., Phillips, M., Hwang, E., & Xu, Y. (2022). Transforming Healthcare Service Environments: A Sensory-Based Approach. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(5), 673–700. <https://doi.org/10.1108/jstp-02-2022-0033>