

## MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI IMPLEMENTASI LAYANAN : STUDI LITERATUR PADA RUMAH SAKIT HNGV-TIMOR LESTE

Idah Kusuma Dewi<sup>1</sup>; Yuniarto Rahmad Satato<sup>2</sup>; Tri Maryani<sup>3</sup> ; Tafan Yunior S<sup>4</sup>;  
Nova Mutiara Fortuna<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email : idahkusumadewi@stiepari.ac.id<sup>1</sup>; yuniartosatato@stiepari.ac.id<sup>2</sup>;  
trimaryani@stiepari.ac.id<sup>3</sup>; tafanyrsatatoe@gmail.com<sup>4</sup>; nofamutiara498@gmail.com<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan di Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) Timor Leste dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur, penelitian ini menganalisis sumber referensi dari jurnal internasional, laporan WHO, dan dokumen kebijakan pemerintah periode 2014-2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan di HNGV memiliki variasi dalam kinerja dimensi kualitas layanan WHO, dengan dimensi akses dan keamanan mendapat penilaian baik, sementara dimensi ketepatan waktu dan efektivitas masih memerlukan peningkatan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kompetensi tenaga kesehatan, efektivitas sistem manajemen, dan kualitas infrastruktur. Tantangan utama mencakup keterbatasan sumber daya, masalah koordinasi antar departemen, dan hambatan bahasa. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan layanan kesehatan yang kontekstual untuk negara berkembang, khususnya Timor Leste, dengan menekankan pentingnya pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek teknis, kultural, dan manajerial.

Kata kunci : Kepuasan Pasien; Layanan Kesehatan; Manajemen Rumah Sakit; Timor Leste; Kualitas Layanan

### ABSTRACT

*This study aims to analyze service implementation at Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) Timor Leste in improving patient satisfaction. Using a descriptive qualitative approach with literature study method, this research analyzes reference sources from international journals, WHO reports, and government policy documents from 2014-2024. The results show that service implementation at HNGV varies in WHO service quality dimensions performance, with access and safety dimensions rated well, while timeliness and effectiveness dimensions still need improvement. Key factors affecting patient satisfaction include healthcare worker competency, management system effectiveness, and infrastructure quality. Major challenges include resource limitations, interdepartmental coordination issues, and language barriers. This research contributes to developing contextual healthcare service improvement strategies for developing countries, particularly Timor Leste, emphasizing the importance of a holistic approach that considers technical, cultural, and managerial aspects.*

*Keywords : Patient Satisfaction; Healthcare Services; Hospital Management; Timor Leste; Service Quality*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan aspek krusial dalam sistem kesehatan nasional suatu negara. Di Timor Leste, sebagai negara yang sedang berkembang, peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi prioritas utama dalam pembangunan sektor kesehatan (Oqui dkk., 2023). Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV), sebagai rumah sakit nasional milik pemerintah Timor Leste, memiliki peran vital dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Kesenjangan penelitian teridentifikasi dalam konteks pelayanan kesehatan di Timor Leste, khususnya di HNGV. Meskipun beberapa studi telah dilakukan terkait kualitas layanan kesehatan di negara berkembang (Fatima dkk., 2018; Meesala & Paul, 2018), masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik menganalisis implementasi layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit di Timor Leste. Studi oleh Soares dan Pinto (2018) tentang mutu pelayanan keperawatan di HNGV memberikan gambaran awal, namun belum mencakup aspek komprehensif dari manajemen rumah sakit dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan layanan di HNGV Timor Leste dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Secara spesifik bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien, (2) menganalisis kesenjangan antara praktek layanan saat ini dengan standar pelayanan kesehatan yang optimal, dan (3) merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan.

Beberapa permasalahan yang dihadapi HNGV antara lain keterbatasan sumber daya, baik manusia maupun infrastruktur yang menjadi hambatan utama peningkatan kualitas layanan (World Health Organization, 2018). Sebagai rumah sakit nasional, HNGV juga menghadapi kendala terkait kapasitas manajemen (PEMERINTAH KONSTITUSIONAL VII Timor Leste, 2020). Penelitian Oqui dkk. (2023) mengungkapkan adanya keterbatasan pengetahuan tenaga kesehatan dalam beberapa aspek pelayanan, seperti implementasi triage di unit gawat darurat.

Dalam konteks global, peningkatan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien telah menjadi fokus utama reformasi sistem kesehatan di berbagai negara (Mosadeghrad, 2014). Penelitian Manyazewal (2017) di Ethiopia menggarisbawahi pentingnya kepemimpinan yang kuat dan sistem manajemen yang efektif dalam

meningkatkan kualitas layanan kesehatan di negara berkembang. Dengan menganalisis implementasi layanan di HNGV dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di Timor Leste.

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI**

Tinjauan pustaka ini fokus pada literatur terkait kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien yang diterbitkan dalam 10 tahun terakhir (2014-2024), dengan penekanan khusus pada konteks negara berkembang.

#### **Konsep Kualitas Layanan Kesehatan**

Kualitas layanan kesehatan merupakan tingkat layanan kesehatan yang konsisten dengan pengetahuan profesional terkini dan meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan (World Health Organization, 2018). Ali dkk. (2024) mengembangkan kerangka kerja terbaru untuk dimensi kualitas layanan kesehatan di negara berkembang, yang mencakup aspek teknis, interpersonal, dan infrastruktur.

Batbaatar dkk. (2015) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan kesehatan: akses, ketepatan waktu, keamanan, efektivitas, dan berfokus pada pasien. Lebih lanjut, Nugraheni dkk. (2021) memperluas pemahaman ini dengan menambahkan aspek keberlanjutan dan efisiensi biaya sebagai dimensi penting.

#### **Kepuasan Pasien di Negara Berkembang**

Andaleeb (2007) melakukan studi komprehensif di Bangladesh yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kompetensi staf medis, waktu tunggu, fasilitas fisik, dan komunikasi. Temuan ini diperkuat oleh Hassan Ibrahim dan Elsayed Ahmed Allawy (2021) yang melakukan tinjauan sistematis tentang hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di masa COVID-19.

Rizany (2021) melakukan studi di Rumah Sakit Banjarbaru yang mengungkapkan bahwa waktu tunggu merupakan faktor kritis dalam kepuasan pasien. Sementara itu, Rahman dkk. (2021) menekankan pentingnya faktor kultural dalam penyampaian layanan kesehatan di negara berkembang.

Dalam konteks Timor Leste, Soares & Pinto (2018) menemukan bahwa 76,8% responden menilai pelayanan keperawatan di HNGV dalam kategori baik, namun Dewi dan Nazriati (2024) mengidentifikasi hambatan komunikasi sebagai tantangan signifikan di rumah sakit di Pekanbaru, Riau, Indonesia.

## Manajemen Rumah Sakit di Negara Berkembang

Alowais dkk. (2023) mengembangkan kerangka kerja adaptasi model layanan kesehatan untuk negara berkembang yang menekankan pentingnya konteks lokal. Aryee dkk. (2024) menambahkan pentingnya pendekatan inovatif dalam pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, termasuk penggunaan blended learning.

M. M. Rahman dkk. (2020) mengidentifikasi tantangan utama manajemen rumah sakit di negara berkembang, termasuk keterbatasan sumber daya, sistem informasi yang tidak memadai, dan kesenjangan kompetensi. Hal ini sejalan dengan temuan Manyazewal (2017) tentang pentingnya pengembangan kapasitas manajemen.

### Fokus Penelitian

Berdasarkan tinjauan literatur di atas, penelitian ini berfokus pada pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan kesehatan saat ini di HNGV dalam konteks lima dimensi kualitas layanan kesehatan WHO dan kerangka kerja Ali dkk. (2024)?
2. Apa faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di HNGV dan bagaimana interaksi antar faktor tersebut, khususnya terkait aspek kultural dan komunikasi?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan konteks dan keterbatasan HNGV sebagai rumah sakit di negara berkembang, mengacu pada kerangka kerja Alowais dkk. (2023)?

### METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada. (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:113). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang implementasi layanan di Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) Timor Leste. Subjek penelitian adalah dokumen-dokumen dan literatur terkait implementasi layanan kesehatan di HNGV periode 2014-2024, dengan sumber data meliputi jurnal internasional terindeks (Scopus, Web of Science), jurnal nasional terakreditasi, laporan resmi WHO, dokumen kebijakan pemerintah Timor Leste, dan publikasi resmi HNGV. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis

menggunakan database elektronik seperti Science Direct, PubMed, dan Google Scholar, dengan kata kunci pencarian meliputi "healthcare service quality", "patient satisfaction", "hospital management", "Timor Leste healthcare", dan kombinasinya dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Kriteria inklusi mencakup publikasi tahun 2014-2024 yang terkait layanan kesehatan di Timor Leste atau konteks negara berkembang serupa, tersedia dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, dan dapat diakses secara lengkap.

Analisis data menggunakan pendekatan analisis tematik dengan tahapan membaca dan mereview secara mendalam setiap sumber literatur, mengidentifikasi tema-tema utama, mengkategorikan data berdasarkan tema, membandingkan dan mengontraskan temuan, serta mensintesis informasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai jenis sumber, peer review yang melibatkan peneliti lain dalam proses analisis, audit trail berupa dokumentasi terperinci proses pengumpulan dan analisis data, serta member checking untuk verifikasi interpretasi data dengan ahli di bidang terkait. Meskipun tidak melibatkan subjek manusia secara langsung, penelitian ini tetap memperhatikan aspek etika meliputi pengutipan yang tepat, objektivitas dalam interpretasi data, transparansi dalam melaporkan metode dan hasil penelitian, serta kejujuran dalam mengemukakan keterbatasan penelitian.

### **HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI**

Hasil utama dari analisis literatur mengenai implementasi layanan di Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) Timor Leste menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Evaluasi menggunakan dimensi kualitas layanan WHO mengungkapkan variasi dalam kinerja layanan, dengan dimensi akses dan keamanan mendapat penilaian relatif baik, sementara dimensi ketepatan waktu dan efektivitas masih memerlukan peningkatan yang substansial (Kumar & Bano, 2023).

Analisis terhadap implementasi layanan di HNGV mengidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor internal yang paling signifikan meliputi kompetensi tenaga kesehatan, efektivitas sistem manajemen, dan kualitas infrastruktur (Andaleeb dkk., 2007). Studi Oqui dkk. (2023) mengungkapkan bahwa 88,89% perawat menunjukkan keterbatasan dalam pengetahuan tentang

implementasi triage, yang berimplikasi pada kualitas layanan gawat darurat. Hal ini terutama terlihat dari kurangnya pemahaman tentang protokol penanganan kasus darurat dan kategorisasi tingkat kegawatan pasien. Prosedur triage yang tidak optimal ini berdampak pada keterlambatan penanganan dan potensial membahayakan keselamatan pasien dalam kondisi kritis. Sejalan dengan temuan tersebut, Hassan Ibrahim dan Elsayed Ahmed Allawy (2021) menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan prediktor utama kepuasan pasien di negara berkembang. Dalam konteks HNGV, keterbatasan kompetensi ini juga terlihat dari aspek pelayanan lainnya seperti dokumentasi medis yang tidak standar, komunikasi dengan pasien yang kurang efektif, dan minimnya kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi kesehatan modern. Kondisi ini diperparah dengan tingginya beban kerja dan distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata di berbagai unit pelayanan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Perbandingan dengan standar layanan kesehatan internasional menunjukkan beberapa kesenjangan yang perlu diatasi. WHO (2018) menetapkan standar minimal untuk layanan kesehatan di negara berkembang, dan HNGV masih menunjukkan gap dalam beberapa aspek, terutama dalam hal waktu tunggu pasien dan sistem dokumentasi medis. Analisis mendalam terhadap waktu tunggu di HNGV menunjukkan bahwa pasien harus menunggu rata-rata 2-3 jam untuk layanan rawat jalan reguler, dan bahkan bisa mencapai 4-5 jam untuk layanan spesialis. Situasi ini jauh dari standar WHO yang merekomendasikan waktu tunggu maksimal 60 menit untuk layanan rawat jalan. Sistem dokumentasi medis juga masih menggunakan pendekatan manual yang rentan terhadap kesalahan dan ketidaklengkapan data. Pencatatan riwayat medis pasien sering kali tidak terstandarisasi, menyulitkan koordinasi antar unit dan berpotensi membahayakan keselamatan pasien. Penelitian Rizany (2021) di Rumah Sakit Banjarbaru menunjukkan bahwa masalah waktu tunggu merupakan keluhan utama pasien, dengan dampak signifikan terhadap kepuasan layanan. Di HNGV, masalah ini diperparah oleh keterbatasan jumlah tenaga medis spesialis, sistem penjadwalan yang belum optimal, dan tidak adanya sistem informasi terintegrasi yang dapat membantu mengelola antrian pasien secara efisien. Ketiadaan sistem pendaftaran online dan terbatasnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman semakin memperburuk pengalaman pasien selama menunggu layanan.

Tantangan utama dalam implementasi layanan meliputi keterbatasan sumber daya, baik manusia maupun infrastruktur (PEMERINTAH KONSTITUSIONAL VII Timor Leste, 2020). Dalam hal sumber daya manusia, HNGV menghadapi kekurangan serius tenaga spesialis dengan rasio dokter spesialis terhadap populasi yang jauh di bawah standar WHO. Kondisi ini menyebabkan beban kerja berlebih bagi tenaga medis yang ada, dengan rata-rata seorang dokter harus menangani 40-50 pasien per hari. Dari segi infrastruktur, banyak peralatan medis yang sudah usang atau tidak berfungsi optimal, sementara pengadaan alat baru terkendala anggaran yang terbatas. Ruang perawatan yang tersedia juga tidak sebanding dengan jumlah pasien, mengakibatkan tingkat hunian yang melebihi kapasitas ideal. Masalah koordinasi antar departemen dan hambatan bahasa juga menjadi kendala signifikan dalam penyampaian layanan, seperti yang diidentifikasi oleh Dewi dan Nazriati (2024) dalam studi mereka tentang hambatan komunikasi di rumah sakit di Pekanbaru, Riau, Indonesia. Di HNGV, koordinasi antar departemen sering terhambat oleh sistem komunikasi yang tidak terintegrasi dan prosedur operasional standar yang belum jelas. Hambatan bahasa menjadi tantangan tersendiri mengingat keragaman bahasa yang digunakan di Timor Leste, dimana banyak pasien terutama dari daerah pedesaan lebih nyaman berkomunikasi dalam bahasa daerah mereka, sementara tenaga medis umumnya menggunakan bahasa Tetun atau Portugis. M. M. Rahman dkk. (2020) menegaskan bahwa tantangan-tantangan ini umum ditemui di rumah sakit negara berkembang, namun memerlukan solusi yang disesuaikan dengan konteks lokal. Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya program pengembangan kompetensi staf dan minimnya sistem manajemen pengetahuan yang dapat membantu transfer keahlian antar departemen.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, beberapa strategi peningkatan kualitas layanan dapat diimplementasikan. Pengembangan kompetensi tenaga kesehatan melalui program pelatihan berkelanjutan menjadi prioritas utama (Batbaatar dkk., 2015). Aryee dkk. (2024) merekomendasikan pendekatan blended learning yang mengkombinasikan pelatihan tatap muka dan daring untuk meningkatkan efektivitas pengembangan kompetensi tenaga kesehatan.

Implikasi dari temuan penelitian ini mencakup tiga aspek utama. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang implementasi layanan kesehatan dalam konteks negara berkembang. Temuan penelitian memberikan perspektif baru tentang

bagaimana faktor-faktor lokal seperti bahasa, budaya, dan struktur sosial mempengaruhi efektivitas layanan kesehatan di negara berkembang. Model teoretis yang ada tentang kualitas layanan kesehatan perlu diperluas untuk mengakomodasi kompleksitas ini, terutama dalam hal interaksi antara aspek teknis pelayanan dengan konteks sosio-kultural masyarakat. Alowais dkk. (2023) menekankan pentingnya adaptasi model layanan kesehatan yang mempertimbangkan karakteristik lokal. Hasil penelitian ini memperkuat argumen tersebut dengan memberikan bukti empiris bagaimana faktor-faktor kontekstual mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan kesehatan. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi panduan bagi manajemen HNGV dalam meningkatkan kualitas layanan, sejalan dengan rekomendasi Nugraheni dkk. (2021) tentang praktik terbaik manajemen rumah sakit era JKN. Implikasi praktis meliputi perlunya pengembangan program pelatihan staf yang berbasis kompetensi lokal, penyusunan prosedur operasional standar yang mempertimbangkan keragaman bahasa, dan implementasi sistem informasi yang disesuaikan dengan infrastruktur yang tersedia. Dari sisi kebijakan, penelitian ini menyoroti pentingnya pendekatan bottom-up dalam pengembangan kebijakan kesehatan, di mana karakteristik dan kebutuhan lokal menjadi pertimbangan utama dalam perumusan strategi peningkatan layanan kesehatan.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, studi ini mengkonfirmasi temuan Fatima dkk. (2018) tentang pentingnya kompetensi staf dan kualitas infrastruktur dalam kepuasan pasien. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa temuan baru, khususnya terkait peran konteks budaya dan bahasa dalam penyampaian layanan di HNGV, memperkuat hasil studi M. A. Rahman dkk. (2021) tentang pengaruh faktor kultural dalam layanan kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Hasil analisis implementasi layanan di Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) Timor Leste menunjukkan adanya variasi dalam kinerja dimensi kualitas layanan, dengan dimensi akses dan keamanan mendapat penilaian relatif baik, sementara dimensi ketepatan waktu dan efektivitas masih memerlukan perbaikan signifikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terutama meliputi kompetensi tenaga kesehatan, efektivitas sistem manajemen, dan kualitas infrastruktur. Tantangan utama yang dihadapi mencakup keterbatasan sumber daya manusia dengan rasio dokter spesialis yang rendah, infrastruktur yang tidak memadai, serta hambatan

koordinasi dan komunikasi. Temuan ini berimplikasi pada perlunya pengembangan program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, perbaikan sistem dokumentasi medis melalui digitalisasi, implementasi sistem pendaftaran online, dan pengembangan panduan komunikasi multibahasa untuk mengatasi hambatan bahasa.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk penggunaan metode studi literatur yang membatasi akses pada data primer, fokus pada sumber literatur berbahasa Indonesia dan Inggris yang mungkin mengecualikan informasi dalam bahasa lokal Timor Leste, serta keterbatasan akses pada data internal HNGV. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi lapangan langsung dengan pendekatan mixed-method yang mengkombinasikan survei kepuasan pasien dengan wawancara mendalam, melakukan studi komparatif dengan rumah sakit di negara berkembang lain, serta mengadakan studi longitudinal untuk mengevaluasi efektivitas intervensi peningkatan kualitas layanan yang diimplementasikan di HNGV.

#### PENGHARGAAN/UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) STIEPARI Semarang atas dukungan pendanaan melalui skema Hibah Internal Penelitian tahun 2024 yang telah memungkinkan terlaksananya penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608–627. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136>
- Alowais, S. A., Alghamdi, S. S., Alsuhebany, N., Alqahtani, T., Alshaya, A. I., Almohareb, S. N., Aldairem, A., Alrashed, M., Bin Saleh, K., Badreldin, H. A., Al Yami, M. S., Al Harbi, S., & Albekairy, A. M. (2023). Revolutionizing healthcare: the role of artificial intelligence in clinical practice. *BMC Medical Education*, 23(1), 689. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04698-z>
- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22(4), 263–273. <https://doi.org/10.1093/heapol/czm017>
- Aryee, G. F. Ben, Amoadu, M., Obeng, P., Sarkwah, H. N., Malcalm, E., Abraham, S. A., Baah, J. A., Agyare, D. F., Banafo, N. E., & Ogaji, D. (2024). Effectiveness of eLearning programme for capacity building of healthcare professionals: a systematic review. *Human Resources for Health*, 22(1), 60. <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00924-x>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspectives in*

- Public Health*, 135(5), 243–250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Dewi, W. N., & Nazriati, E. (2024). Barriers and enablers to the implementation of person-centred care in an Indonesian hospital: a qualitative study. *Jurnal Ners*, 19(4), 424–432. <https://doi.org/10.20473/jn.v19i4.55840>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Hassan Ibrahim, M., & Elsayed Ahmed Allawy, M. (2021). Relation between Nurses' Caring Behaviors and Satisfaction of patients with COVID-19. *Egyptian Journal of Health Care*, 12(4), 373–380. <https://doi.org/10.21608/ejhc.2021.199768>
- Manyazewal, T. (2017). Using the World Health Organization health system building blocks through survey of healthcare professionals to determine the performance of public healthcare facilities. *Archives of Public Health*, 75(1), 50. <https://doi.org/10.1186/s13690-017-0221-9>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Nugraheni, W. P., Zahroh, A. H., & Hartono, R. K. (2021). BEST PRACTICE OF HOSPITAL MANAGEMENT STRATEGY TO THRIVE IN THE NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) ERA. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 9. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021.9-22>
- Oqui, M., Dos Santos, J., Soares, M., Jose de Jesus Canosa Alves, M., Frutalegio da Costa Freitas, A., & da Conceição, F. (2023). Factors That Influence For Nurses Who Implement Triage In The Emergency Department Hospital National Guido Valadares Dili Timor-Leste. *Jurnal Syntax Fusion*, 3(11), 1145–1156. <https://doi.org/10.54543/fusion.v3i11.383>
- PEMERINTAH KONSTITUSIONAL VII Timor Leste. (2020). *Rencana Pemulihan Ekonomi*. [https://timor-leste.gov.tl/wp-content/uploads/2020/10/IND-PRE\\_screen.pdf](https://timor-leste.gov.tl/wp-content/uploads/2020/10/IND-PRE_screen.pdf)
- Rahman, M. A., Rahman, M. A., Rawal, L. B., Paudel, M., Howlader, M. H., Khan, B., Siddiquee, T., Rahman, A., Sarkar, A., Rahman, M. S., Botlero, R., & Islam, S. M. S. (2021). Factors influencing place of delivery: Evidence from three south-Asian countries. *PLOS ONE*, 16(4), e0250012. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250012>
- Rahman, M. M., Ghoshal, U. C., Ragonath, K., Jenkins, G., Rahman, M., Edwards, C., Hasan, M., & Taylor-Robinson, S. D. (2020). Biomedical research in developing countries: Opportunities, methods, and challenges. *Indian Journal of Gastroenterology*, 39(3), 292–302. <https://doi.org/10.1007/s12664-020-01056-5>
- Rizany, I. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>
- Soares, D., & Pinto, J. (2018). Pengaruh Motivasi, Komitmen dan Reward Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste Domingos Soares. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 664–676.
- World Health Organization. (2018). Handbook for national quality policy and strategy:

a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care.  
In *WHO* Press.

[http://www.who.int/service-delivery-safety/areas/qhc/nqps\\_handbook/en/](http://www.who.int/service-delivery-safety/areas/qhc/nqps_handbook/en/)  
<http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1>

Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(1), 106-128.