
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP AMBUN SURI RSU DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

Fitrin Yurensia¹⁾, Anne Putri^{2*)}

¹⁾Magister Manajemen, STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, Jl. Ahmad Yani No, 79 Benteng Bukittinggi
email: fitrinyurensia@gmail.com

^{2*)}Magister Manajemen, STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, Jl. Ahmad Yani No, 79 Benteng Bukittinggi
*Email korespondensi: anne_kop10@yahoo.com

Submitted :05-06-2020, Reviewed:24-06-2020, Accepted:03-07-2020

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v5i3.5336>

ABSTRAK

Patient satisfaction is an evaluative, affective or emotional response related to the quality of services provided by the hospital and the patient's expectations of the service. The SERVQUAL method is the most popular method for assessing service quality that looks at the quality of service from the 5 variables, namely Physical Proof, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The purpose of this study is to analyze the factors in the SERVQUAL method that affect the Satisfaction of Inpatients, Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.i. This type of research is a quantitative study with a cross-sectional approach. The population in this study were all inpatients in Ambun Suri Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi with accidental sampling method obtained by final respondents as many as 142 people. Data analysis techniques using the IBM SPSS program. The results of this study indicate that partially there is a positive and significant influence between the varibelons of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy with patient satisfaction. Guarantee is the most dominant varibelon of its influence on the Satisfaction of Ambun Suri Inpatients at RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL*

ABSTRACT

Kepuasan pasien merupakan respons evaluatif, emosional atau afektif yang terkait kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Metode SERVQUAL merupakan metode terpopuler untuk menilai mutu pelayanan yang melihat mutu pelayanan dari 5 variabel yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor pada metode SERVQUAL yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Seluruh pasien rawat inap yang ada di AmbunSuri Rumah Sakit Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan populasi penelitian ini. Menggunakan metode accidental sampling diperoleh responden akhir sebanyak 142 orang. Teknik analisis data menggunakan program IBM SPSS (Statistical Package For Social Science) for windows 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya secara parsial pengaruh positif dan signifikan antara variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Jaminan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Kata Kunci :*Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan perorangan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan upaya terjaganya kesehatan. Kesehatan merupakan masalah umum yang dihadapi setiap insan di dunia. *World Health Organization*(WHO) terus berusaha agar pelayanan kesehatan di seluruh dunia ini dapat memberikan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di seluruh dunia (Situmorang, 2014)

Pada era globalisasi ini, yang menjadi salah satu pendukung keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon dari pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah pemakaian. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan loyalitas pasien/pelanggan. Pelanggan yang puas sangat erat kaitannya dengan “*word of mouth*”. Maka pelayanan memuaskan juga akan menambah pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017).

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau tidak kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Membangun kepuasan pasien merupakan inti dari pencapaian keuntungan jangka panjang, dan merupakan perbedaan antara harapan anggota dan kenyataan jasa yang dinikmati oleh pasien (Octavia, Suswitaroza, 2012).

Berlakunya UU No. 23 Pasal 32 tahun 2005 tentang otonomi daerah memberikan konsekuensi terhadap pemerintah daerah mengembangkan sistem kesehatan yang sesuai dengan kondisi daerah setempat. Pelayanan kesehatan (*health service*) ialah

setiap upaya perawatan dan pemeliharaan kesehatan yang dilakukan pemerintah dan masyarakat, bertujuan mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat sesuai kemampuan nyata pemerintah dan masyarakat, serta diusahakan secara terus menerus dari waktu sewaktu. Pelayanan kesehatan di rumah sakit selain komprehensif juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu merujuk pada tingkat tertinggi pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditentukan (Kamil, 2017)

Peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilakukan dari banyak aspek pelayanan kesehatan seperti meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan, kualitas profesionalisme sumber daya manusia serta kualitas manajemen rumah sakit. Melakukan pengukuran secara terus menerus merupakan salah satu cara untuk menjaga pelayanan yang berkualitas, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dapat ditindak lanjuti sesuai dengan prioritas masalahnya (Luan et al., 2018).

Metode SERVQUAL merupakan metode yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien. Model ini dinyatakan dengan pertanyaan mendasar yang dapat mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan tercakup dalam lima variabel. Kelimananya disajikan secara berurutan berdasarkan nilai terpenting menurut pelanggan yaitu: *reliability* adalah kemampuan dalam melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat, *responsiveness* yaitu kemauan dalam memberikan jasa dengan cepat untuk

membantu pelanggan, *Assurance* yaitu kemampuan menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dalam bentuk pengetahuan dan kesopanan karyawan, *empathy* memberi perhatian bagi pelanggan dan merupakan kesediaan untuk peduli, *tangibles* merupakan penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi (Ulfa & Zulkarnain, 2016).

Membangun kepuasan pasien merupakan titik tertinggi dari pencapaian keuntungan jangka panjang dan merupakan perbedaan harapan anggota dan kenyataan jasa yang diterima (Hayati et al., 2018). Ada 5 variabel kepuasan pasien yang dinilai dari segi aspek umur, pekerjaan dan pendidikan responden setelah direkapitulasi dari 70 responden hasilnya memuaskan sebesar 77,1% daripada yang tidak puas 22,9% . Banyak yang merasa puas pada responden yang berusia >56 tahun karena mungkin lebih bisa menerima keadaan. Sementara pada tingkat pendidikan diperoleh sebagian besar responden berpendidikan minimal SMA. Kemudian terhadap variabel pelayanan kenyataan (*tangible*) aspek pelayanan berdasarkan tingkat pekerjaan diperoleh ada kecendrungan pasien yang tidak bekerja lebih merasa puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja.

Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Ameilia Kurnia Sari (2014) yang mana menunjukkan adanya hubungan yang signifikan untuk setiap 5 variabel kepuasan pasien mulai dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap pelayanan di Poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Daya tanggap merupakan variabel mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian sebagian besar responden tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas

tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas adalah baik.

Jenis pelayanan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi ialah RS Kelas B Non Pendidikan, di samping itu juga merupakan RS rujukan untuk wilayah Sumatera Barat bagian Utara. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan spesialis dan sub spesialis Bedah (orthopedi, bedah digestif, bedah saraf), Kebidanan dan penyakit kandungan onkologi, penyakit dalam (Hemodialisa, endoscopy teraupetik), mata (Fellowship bedah vitriol retina), radiologi (Beuro radiologi), fisioterapi (ocupasi dan speak therapy) merupakan pelayanan unggulan yang diberikan oleh RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Keseluruhan jenis pelayanan ini diterapkan menjadi tiga bentuk pelayanan seperti: pelayanan rawat jalan (poliklinik), Pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat) 24 (dua puluh empat) jam serta pelayanan rawat inap.

Instalasi rawat inap penyakit dalam terhadap pasien dengan berbagai kasus penyakit, yang merupakan satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran dalam mengupayakan peningkatan derajat kesehatan dengan kemajuan teknologi dan dampak era globalisasi, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Tidak hanya itu, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi juga mempunyai Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) yang terletak di depan ruangan radiologi. UPM menyediakan fasilitas layanan pengaduan melalui SMS dan Email yang telah disediakan. Layanan pengaduan pasien khususnya terhadap instalasi rawat inap ambun suri sepanjang tahun 2019 yang tertera di website resmi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menyampaikan bahwa komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien kurang baik, pelayanan yang diberikan lambat dan tidak cepat tanggap

serta terlihat membeda-bedakan jaminan kesehatan yang di punya, kemudian dari segi sarana prasarana juga ada pasien yang tidak mendapatkan ruangan sesuai dengan kelas jaminan kesehatan yang ia bayar padahal saat itu masih ada ruangan yang sesuai dengan kelasnya belum terisi.

Oleh karena itu untuk mengantisipasi agar pasien tetap percaya dan menggunakan jasa RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi maka amat diperlukan informasi mengenai kepuasan pasiennya sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melihat kembali mutu pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap ambun suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pada metode SERVQUAL yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik berupa hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner dan data sekunder yaitu data yang telah diolah dan telah tersaji serta telah terdokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan 2 (dua) metode, yaitu penelitian lapangan dan

metode dokumen. Teknik pengumpulan data dengan penelitian lapangan dengan proses wawancara atau hasil pengisian kuisioner dan teknik metode dokumen seperti data yang bersumber dari internal perusahaan (sekunder) dan data yang telah diolah menggunakan program IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for windows 24.0.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di AmbunSuri Rumah Sakit Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dengan sampel penelitian adalah pasien yang dipilih dengan metode *accidental sampling* sebanyak 142 responden.

Variabel penelitian terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependennya adalah kepuasan pasien menggunakan indikator dari penelitian (Supartiningsih, 2017). Variabel independennya terdiri dari jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), variabel independen menggunakan indikator dari penelitian Putra et al. (2013).

Teknik analisis data menggunakan program IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for windows 24.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden yang diteliti terdiri dari terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	N	%
Umur		
Kurang dari 50 tahun	125	88
Lebih dari 50 tahun	17	12
Jenis Kelamin		
Laki-laki	68	47.9
Perempuan	74	52.1
Pekerjaan		
PNS	28	19.7
Wiraswasta	35	24.6
Sopir	15	10.6
Petani	15	10.6
ABRI/POLRI	7	4.9
Ibu Rumah Tangga	23	16.2
Lain-lain	19	13.4
Pendidikan		
SD	10	7.0
SMP	34	23.9
SMA	35	24.6
Sarjana	63	44.4

Pengujian terhadap instrumen penelitian mendapat hasil bahwa instrument penelitian yang digunakan valid dan reliable. Analisis deskriptif menggambarkan jawaban 142 responden terhadap instrumen

penelitian yang diberikan. Secara umum hasil penelitian ini dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	N	TCR	Keterangan
Kepuasan Pasien	142	73.24	Cukup
Jaminan (<i>assurance</i>)	142	76.16	Cukup
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	142	75.07	Cukup
Empati (<i>empathy</i>)	142	74.15	Cukup
Kehandalan (<i>reliability</i>)	142	75.25	Cukup

Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	142	76.37	Cukup
--	-----	-------	-------

Dari tabel 2 diatas dapat menjelaskan hasil Analisa deskriptif untuk setiap variabel-variabel dalam penelitian ini diperoleh: Daya Tanggap: Memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah 73.24%. Jaminan Memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR)m adalah 76.16%. Bukti fisik; MemilikiTingkat Capaian Responden (TCR) adalah 75.07%. Empati; MemilikiTingkat Capaian Responden (TCR) adalah 74.15%. Kehandalan; MemilikiTingkat Capaian Responden (TCR) adalah 75.25%. Kepuasan pasien Memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah 76.37%. Hal ini berartisesua variabel

memiliki respon berkategori cukup, namun masih dapat dioptimalkan sehingga perlu upaya untuk lebih meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi variabel itu sendiri.

Sebelum melakun analisis regresi berganda dilakukan dulu uji asumsi klasik, hasil penelitian menunjukkan variabel pengganggu (residual) pada setiap variabel adalah disalurkan secara normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Tabel 3 menunjukkan hasil analisis regresi berganda:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koef Regresi	T hitung	Sig.
Konstanta	.506		
Jaminan (<i>assurance</i>)	.695	10.024	.000
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	.267	5.453	.000
Empati (<i>empathy</i>)	.043	.719	.473
Kehandalan (<i>reliability</i>)	.079	1.382	.169
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	.009	.166	.869
F hitung = 100.065 sig. 0.000			
R ² = .786			

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien. Hasil peneliti menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017) yang menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasienAspek *assurance* mencakup

kesopanan, kemampuan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.Hal ini sesuai dengan penelitian Gunawan et al., (2018) bahwa keramahan dokter, perawat maupun tenaga medis, termasuk sikap hormat terhadap pasien merupakan salah satu penunjang kualitas layanan yang diberikan dengan diadakannya survey kepuasan pasien dan dalam hal ini pasien memberikan penilaian dengan kategori puas pada variebel *assurance*.

Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Achmad Mochtar

Bukittinggi. Semakin baik pandangan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Soraya

(2011) yang menyatakan bahwa *tangible* memiliki nilai tingkat kesesuaian yang dapat memuaskan pasien, karna variabel ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan karenabentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium dan diraba serupa dengan penelitian Kuntoro & Istiono, (2017) yang menyatakan mayoritas pasien puas terhadap variabel *tangibles* di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.

Pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien serupa dengan penelitian Yuniar & Handayani (2016) yang menyatakan bahwa variabel *emphaty* itu sendiri tidak mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pasien, alasan ini dikarenakan rumah sakit terdahulu, puskesmas atau dokter lainnya yang mempertimbangan akan kelengkapan alat kesehatan, kehandalan para dokter dalam melayani pasien, serta rasa pengertian petugas terhadap pasien. Begitupula dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Supartiningsih, 2017) bahwa variabel *emphaty* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan cenderung menurun.

Pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Sulviandani, dkk (2018) yang menunjukkan koefisien regresi variabel daya tanggap mempunyai

hubungan positif antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap.

Dari hasil pengujian didapat nilai F_{hitung} sebesar 100.65 dengan probabilitas signifikansi 0.000. Hal ini berarti variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, penampilan, kehandalan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah terbukti.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai tempat penelitian serta terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan mendukung terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameilia Kurnia Sari, R. D. W. (2014). Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S Samssoeri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 4 Oktober-Desember 2014*.
- Gunawan, S., R, L. R. A., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*.
- Hayati, K., Hakim, R. F., & E, M. J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RADIOLOGI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNSYIAH.

- Cakradonya Dental Journal*.
<https://doi.org/10.24815/cdj.v10i2.11705>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Badi'ah, A., & Murwani, A. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*.
<https://doi.org/10.31000/JIKI.V11I2.79.G485>
- Octavia, Suswitaroza, A. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*.
- Putra, I., Katili, P. B., & Arina, F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien. *Jurnal Teknik Industri*.
- Situmorang, E. (2014). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang. *EJournal Administrasi Negara*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUDZA BANDA ACEH. (2017). *Idea Nursing Journal*.
- Ulfa, S. F., & Zulkarnain, K. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0078470>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*.
<https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468>. 39-48