

## **Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS**

Dinda Ayu Anggraeni<sup>1</sup>, Agus Aan Adriansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Kesehatan Masyarakat, Universitas Nahdlatul Ulama, Jl. Raya Jemursari No.57, Jemur Wonosari,  
Surabaya, Jawa Timur 60237 Indonesia

Email : [dindaayu039.km17@student.unusa.ac.id](mailto:dindaayu039.km17@student.unusa.ac.id)<sup>1</sup>, [aan.naufal87@unusa.ac.id](mailto:aan.naufal87@unusa.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Kepuasan pasien pada suatu instansi merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 116 pasien BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo. Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2021 dengan pengambilan sampel secara *systematic random sampling*. Data primer diperoleh melalui lembar kuesioner pada pasien. Analisis data menggunakan uji regresi logistik biner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien  $p = 0,026$ . Indikator dari variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah indikator tanggap dengan  $p$ -value  $0,001 < \alpha = 0.05$  dan indikator kelengkapan dengan  $p$ -value  $0,012 < \alpha = 0.05$ . Kesimpulan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan membuat pasien merasakan kepuasan didalam memanfaatkan pelayanan. Saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambahkan fasilitas penunjang seperti, jumlah kursi tunggu pasien, dan kipas angin.

**Kata kunci :** BPJS, Kepuasan, Pelayanan

### ***Analysis of the Effect of Public Health Services on BPJS Patient Satisfaction***

#### **Abstract**

*Patient satisfaction in an agency is an important element in evaluating service quality by measuring patient response after receiving services. The Puskesmas is the health service center closest to the community and is also part of the implementation of the National Health Insurance (JKN) program which must be guaranteed by the Social Security Administration Agency (BPJS). This study aims to analyze the effect of Puskesmas services on BPJS patient satisfaction. This research is a quantitative study using an analytical survey study with a cross sectional approach. The sample size in this study was 116 BPJS patients at the Puskesmas Taman Sidoarjo. The research was conducted in July 2021 with systematic random sampling. Primary data was obtained through a questionnaire sheet on the patient. Data analysis used binary logistic regression test. The results of this study indicate that there is a significant effect of service quality on patient satisfaction  $p = 0.026$ . Indicators of service quality variables that affect satisfaction are responsiveness indicators with  $p$ -value  $0.001 < = 0.05$  and completeness indicators with  $p$ -value  $0.012 < = 0.05$ . Conclusion, the better the quality of service provided by the Puskesmas, the more satisfied patients will be in using the service. The suggestion recommended by the researcher is that the Puskesmas can improve the quality of service by adding supporting facilities such as the number of patient waiting chairs, fans.*

**Keywords:** BPJS, Satisfaction, Service

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh Puskesmas adalah belum mampunya Puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Antina (2016), faktor utama penyebab kepuasan pasien menurun karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Rumengan (2015), pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien serta harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan agar kepuasan pasien dapat meningkat. Puskesmas Taman Sidoarjo adalah salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang juga merupakan Puskesmas Rawat Inap terbesar di wilayah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki jumlah pasien BPJS per Februari tahun 2021 sebanyak 55.638 pasien. Selama tahun 2020 kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo dievaluasi sebanyak 4 kali melalui formulir KESSAN, dengan nilai rata-rata 80,3. Nilai tersebut belum mencapai target nasional yang disyaratkan oleh BPJS yaitu  $\geq 85$ . Hal tersebut mengindikasikan masih terdapat permasalahan pada kepuasan pasien peserta BPJS selama melakukan pelayanan kesehatan yang dirasakan perlu untuk dikaji dan diperbaiki. Dalam pemberian suatu pelayanan penentu kualitas dapat dikatakan baik atau tidak, tidak hanya dilihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi juga bagaimana pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelanggan sudah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan (Tjiptono & Georgeous, 2016).

Selama tahun 2020 kualitas pelayanan di Puskesmas Taman Sidoarjo dievaluasi sebanyak 4 kali melalui formulir KESSAN, secara keseluruhan nilai rata-rata dari aspek yang di nilai belum mencapai target

nasional yang disyaratkan oleh BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS masih belum optimal, belum memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dalam sebuah institusi khususnya Puskesmas juga harus dilakukan agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, terutama bagi pasien peserta BPJS. Pasien BPJS tentu nya ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dengan biaya pengobatan yang terjangkau (BPJS, 2014).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang analisis pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan studi survei analitik dengan pendekatan berdasarkan waktu menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang terdaftar sebagai pengguna BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Taman Sidoarjo. Sampel diambil sebesar 116 responden dengan tehnik pengambilan sampel secara acak sistematis (*Systematic Random Sampling*). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli tahun 2021. Pengumpulan data diperoleh melalui lembar kuesioner pada pasien. Analisis data menggunakan uji regresi logistik biner. Pengukuran dilakukan dengan skala likert yang terdiri dari Sangat Sesuai (kode 5); Sesuai (kode 4), Kurang Sesuai (kode 3), Tidak Sesuai (kode 2); Sangat Tidak Sesuai (kode 1). Penentuan jawaban akhir didapatkan secara agregat dari semua pertanyaan pada seluruh indikator. Kesimpulan akhir penilaian akan dibagi menjadi 2 kategori: kurang baik (gabungan dari kurang sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai) dan baik (gabungan dari sesuai dan sangat sesuai). Interpretasi ditentukan dengan prinsip pareto 80%.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Data Gambaran Umum Responden di Puskesmas Taman Sidoarjo

Karakteristik	n = (Total Sampel)	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	44	37,90
Perempuan	72	62,10
<b>Umur (Tahun)</b>		
17-25 tahun	38	32,80
26-35 tahun	30	25,90
36-45 tahun	19	16,40
46-55 tahun	12	10,30
>56 tahun	17	14,70
<b>Pendidikan</b>		
SD	9	7,80
SMP	13	11,20
SMA	66	56,90
Diploma	15	12,90
Sarjana	13	11,20
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	10	8,60
Petani	4	3,40
PNS TNI	7	6,00
POLRI		
Wiraswasta	60	51,70
Ibu rumah tangga	35	30,20
<b>Tipe kelas BPJS</b>		
Kelas 1	39	33,60
Kelas 2	34	29,30
Kelas 3	43	37,10

Hasil penelitian untuk gambaran umum responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62,1%) berjenis kelamin perempuan. Hampir setengah responden (32,8%) adalah remaja akhir berumur 17-25 tahun. Sebagian besar responden (56,9%) memiliki tingkat pendidikan menengah yaitu SMA dan sebagian besar responden (51,7%) memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta. Hampir setengah responden (37,1%) sebagai pasien BPJS tipe kelas 3.

Tabel 2. Data Khusus Responden di Puskesmas Taman Sidoarjo

Variabel	n	%	Syarat Prinsip Pareto	
Kualitas pelayanan	Kurang baik	17	14,70	80%
	Baik	99	85,30	80%
Kepuasan pasien	Kurang puas	17	14,70	80%
	Puas	99	85,30	80%

Hasil penelitian untuk gambaran khusus responden menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (85,3%) menyatakan indikator keseluruhan kualitas pelayanan secara agregat telah baik. Hampir seluruh responden (93,1%) menyatakan indikator keseluruhan kinerja karyawan secara agregat telah baik. Hampir seluruh responden (85,3%) menyatakan indikator keseluruhan kepuasan pasien secara agregat telah puas. Meskipun secara prinsip pareto sudah melebihi 80% dan dinyatakan baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan pada beberapa aspek, diantaranya: terkait bagian pendaftaran agar kualitas pelayanan, kelengkapan dan kerapian penataan fasilitas, kenyamanan pada ruang rawat jalan dan ruang tunggu, kebersihan toilet, serta perbaikan terkait pelayanan pada pasien saat berobat.

Tabel 3. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	
	Kurang Puas		Puas		n	%
	n	%	N	%		
Kurang Baik	19	82,60	4	17,40	23	100
Baik	9	9,70	84	90,30	93	100
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>24,1</b>	<b>88</b>	<b>75,9</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Hasil uji tabulasi silang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 3 . Pada Tabel 3 dapat diinformasikan hampir seluruh responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik dan puas pada Puskesmas Taman Sidoarjo (90,3%). Responden pada Puskesmas Taman Sidoarjo sebagian besar puas karena kualitas pelayanan yang diberikan baik. Hasil dari Tabel 2 juga dapat diinformasikan bahwa, karena tabel silang (*cross tabulation*) adalah tabel 2x2 dan 0% *cell have expected count less than 5* atau tidak ada sel yang memiliki nilai frekuensi harapan dibawah 5, maka pengambilan keputusan menggunakan nilai *continuity correction*. Pada nilai *continuity correction* didapatkan nilai sebesar 49,653 dengan signifikansi *p-value* 0.000 (>0.05) maka hipotesis kerja (H1) diterima, hasil ini menyimpulkan bahwa secara statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Taman Sidoarjo. Kekuatan hubungan antar variabel dapat dilihat pada korelasi *Phi*

sebesar 0,680 yang mempunyai arti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Taman Sidoarjo. Secara *Odds Ratio* (OR) diinformasikan bahwa jika kualitas pelayanan pada Puskesmas Taman Sidoarjo semakin baik, maka pasien akan cenderung merasakan puas sebesar 44,333x dibandingkan jika kualitas pelayanan yang kurang baik.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Logistik Biner

Variabel	P-value	Syarat	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,026	0.05	Berpengaruh
a. Tanggap	0,001	0.05	Berpengaruh
b. Kompetensi	0,338	0.05	Tidak Berpengaruh
c. Etika	0,895	0.05	Tidak Berpengaruh
d. Kelengkapan	0,012	0.05	Berpengaruh

Hasil uji regresi logistik biner pada Tabel 4 menunjukkan secara parsial, bahwa kualitas pelayanan mempunyai *p-value*  $0,026 < \alpha = 0.05$  sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo, dengan *Odds Ratio* (OR) = 6,601 maka dapat disimpulkan, pasien akan cenderung merasakan puas sebesar 6,601x lipat ketika kualitas pelayanan baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang kurang baik. Untuk indikator dari variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah indikator tanggap dengan *p-value*  $0,001 < \alpha = 0.05$  dan indikator kelengkapan dengan *p-value*  $0,012 < \alpha = 0.05$ .

Hasil dari penelitian ini dapat diinformasikan hampir dari keseluruhan responden 85,3% menyatakan kualitas pelayanan secara keseluruhan pada Puskesmas Taman Sidoarjo baik. Meskipun secara prinsip pareto seluruh indikator dari variabel kualitas pelayanan secara agregat dinilai baik namun pihak manajemen Puskesmas Taman Sidoarjo masih perlu melakukan pembenahan, yaitu petugas bagian pendaftaran melayani kurang cepat dan tepat, fasilitas di Puskesmas Taman Sidoarjo masih ada yang perlu di tata lebih rapi, serta kenyamanan pada ruang tunggu yang masih memerlukan beberapa fasilitas tambahan seperti kursi tunggu dan kipas angin. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadhan, dkk (2016) di Rumah Sakit Semen Padang yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga sejalan dengan penelitian Lestari (2019) di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga sejalan dengan penelitian Saprilla (2018) di RSUD Haji Surabaya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Taman Sidoarjo akan melakukan kunjungan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Namun sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan maka pasien tidak akan menggunakan pelayanan jasa kembali dan memilih menggunakan pelayanan jasa lain. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Aryati (2009) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natassa (2020) di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Pekan Baru yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswadhi (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isvandiari & Idris (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan diamati dari hasil uji regresi, didapatkan hasil bahwa indikator dari variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh

terhadap kepuasan adalah indikator tanggap dan indikator kelengkapan. Indikator tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien dikarenakan indikator ini menunjukkan bagaimana penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kerelaan untuk membantu dan menolong pelanggan, penanganan keluhan pelanggan, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan pelanggan. Indikator kelengkapan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien dikarenakan indikator ini menunjukkan bagaimana penyedia jasa dalam memberikan fasilitas yang menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan serta kelengkapan peralatan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi sebuah penyedia jasa karena akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, sedangkan tingkat kualitas dalam pelayanan akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anfal (2020) di Rumah Sakit Umum Sundari Medan yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga sejalan dengan penelitian Widyantara, dkk (2019) di Rumah Sakit Kusta Kediri menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Supartiningsih & Solichah (2017) di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pihak manajemen Puskesmas Taman Sidoarjo masih perlu untuk melakukan perbaikan terkait bagian pendaftaran, kelengkapan dan kerapian penataan fasilitas, kenyamanan pada ruang rawat jalan dan ruang tunggu, kebersihan toilet, serta perbaikan pelayanan pada pasien saat berobat. Terdapat pengaruh

yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut: Bagi Puskesmas Taman Sidoarjo dapat terus mempertahankan, mengendalikan serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambahkan beberapa fasilitas penunjang seperti jumlah kursi tunggu, kipas angin untuk dapat menambah kepuasan pasien BPJS. Lalu, diharapkan untuk bisa konsisten memelihara dengan baik keempat indikator dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien agar dapat memberikan pelayanan yang semakin baik lagi kepada pasien BPJS. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai salah satu sumber referensi untuk melakukan penelitian. Penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih mendalam berdasarkan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain: kualitas produk, harga, *emotional factor*, biaya dan kemudahan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada responden penelitian yang sudah bersedia dan kooperatif ikut serta dalam penelitian ini serta kepada Puskesmas Taman Sidoarjo yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Antina, L. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2, 526–276.
- BPJS. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Isvandiari, A., & Idris, B. Al. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada

- Pt Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17–22.
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, 2(2), 314–320.
- Lestari, D. Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Univeritas Muhammadiyah Malang. *Medica Arteriana (Med-Art)*, 1(2), 28. <https://doi.org/10.26714/medart.1.2.2019.28-34>
- Natassa, J. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi Sentral Rsud Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015. 3(2), 1–10.
- Nugroho, H. A., & Aryati, S. (2009). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 36–41.
- Ramadhan, B., Rahmiati, & Maulana, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. *OI(i)*, 314–322.
- Rumengan, D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Ejournal Unsrat*, 5(2), 88–100.
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173-179
- Siswadhhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177–190.
- Supartiningsih, & Solichah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rawat Jalan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 9–15.
- Tjiptono, F., & Georgeous, C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Widyantara, F. R., Sudjiono, S., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 225. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>