

## **GAMBARAN UMUM KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP JKN DI RUMAH SAKIT ISLAM AISYIYAH MALANG**

**Angelia Sukma Bawanti<sup>1)</sup> dan Rizki Mustika Riswari<sup>1)</sup>**

*<sup>1)</sup>Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
E - mail : angeliasukma02@gmail.com*

### **GENERAL DESCRIPTION OF JKN INPATIENT SATISFACTION AT ISLAMIC HOSPITAL AISYIYAH MALANG**

#### **ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is a key indicator of the standard of a health facility and the low quality of service satisfaction will have an impact on the number of visits that will affect the profitability and health facilities. Measurement of patient satisfaction is an important element in providing better, more efficient and more effective services. The level of patient satisfaction with services is an important factor that develops a service provider system that is responsive to patient complaints, minimizes costs and time and maximizes the impact of services on patients.

**Subjects and Method:** The purpose of this study was to determine the general picture of patient satisfaction in terms of the SERVQUAL method using five indicators namely responsiveness, assurance, physical evidence, attention, and reliability as well as the level of quality of service at Aisyiyah Islamic Hospital Malang. Case study approach through questionnaire. Subjects were JKN hospitalized patients, a sample of 30 respondents who were determined by the Purposive Sampling method. Data that has been analyzed are presented in tabular form and accompanied by an explanation.

**Results:** Based on the research, it was found that JKN hospitalized patients at Aisyiyah Islamic Hospital Malang were quite satisfied with the services provided with an average satisfaction rating of 84.5%. With an assessment using five indicators, the average value of respondents' answers shows the average value of respondents' answers to responsiveness indicators of 82.5%, guarantee indicators 85.667%, indicators of physical evidence by 84%, indicators of concern by 84.667%, and indicators of reliability by 85.5%.

**Conclusion:** From this study it can be concluded that although the satisfaction rate is still 84.46%, JKN hospitalized patients are quite satisfied with the services provided by hospital staff both by doctors, nurses, and also hospital staff.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Hospital, JKN inpatients

#### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan kepuasan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dan fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

**Subjek dan Metode:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum kepuasan pasien ditinjau dari metode servqual menggunakan lima indikator yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan keandalan serta tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus melalui kuesioner. Subyek yaitu pasien rawat inap JKN, sampel 30 responden yang ditentukan dengan metode Purposive Sampling. Data yang sudah dianalisis disajikan dalam bentuk tabel dan disertai dengan penjelasan.

**Hasil:** Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa pasien rawat inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan rata-rata nilai kepuasan 84,5%. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator daya tanggap sebesar 82,5%, indikator jaminan 85,667%, indikator bukti fisik sebesar 84%, indikator perhatian sebesar 84,667%, dan indikator keandalan sebesar 85,5%.

**Kesimpulan:** Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan meskipun angka kepuasan masih 84,46% tetapi pasien rawat inap JKN merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit baik oleh dokter, perawat, dan juga staf rumah sakit.

**Kata kunci:** Kualiatas, Kepuasan, Rumah Sakit, Pasien rawat inap JKN

## PENDAHULUAN

Ketatnya persaingan antar rumah sakit serta semakin selektifnya pasien dalam memilih mengharuskan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Junistyaningrum, 2016:3).

Dimensi mutu dan kualitas layanan (service quality) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum pemberi layanan kesehatan (Widyamoko, A 2011). Menurut penelitian Fahrozy tahun 2017 mengungkapkan bahwa ada hubungan kausalitas antara tingginya tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dengan sistem pelayanan rumah sakit. Sehingga perlu adanya analisis kepuasan untuk pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh ST. Nurul Aliah Alwy yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2018 tentang Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah diperoleh perhitungan statistik mengenai kepuasan (Servqual) menunjukkan sebanyak 38,3% responden yang menyatakan puas terhadap

pelayanan yang di berikan oleh perawat yang ada di Rumah sakit Haji Makassar dan sebanyak 61,2 % yang menyatakan tidak puas dengan perawat yang ada dan memberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien. Hasil yang didapat sungguh mengejutkan bagi penyedia pelayanan kesehatan negeri. Tetapi hasil berbeda pada penelitian Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, dengan hasil 77,8% responden pasien cukup puas dengan pelayanannya. Penelitian berikutnya analisis kepuasan di RSUD Kota Semarang yang dilakukan oleh Indriani, Larasati dan Lestari tahun 2015, penelitian ini membagi beberapa kriteria umum dalam pelayanan kesehatan. Tetapi belum melibatkan asuransi kesehatan dalam penelitiannya.

Untuk fasilitas kesehatan swasta ditunjukkan oleh penelitian Rivaldi, 2019 mengenai analisis tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makasar. Menunjukkan hasil 42,5% sangat puas terhadap pelayanan secara umum, 52,5% puas terhadap pelayanan secara umum, dan 5% merasakan cukup puas. Tetapi penelitian ini semua jenjang kelas perawatan tanpa diketahui apakah melakukan pembiayaan kesehatan pihak ketiga atau tidak.

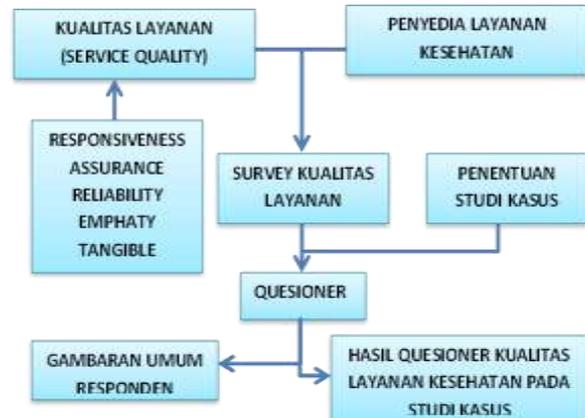
Sedangkan untuk penelitian berikutnya adalah penelitian Dewi Mustika dan Kurnia Sari tahun 2019, tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. Penelitian ini langsung menasar

pasien rawat inap dan variabel hanya untuk rawat inap saja. Berdasarkan hal tersebut perlu analisis jika pelayanan menggunakan asuransi pihak ketiga contohnya JKN sebagai Jaring Kesehatan Nasional.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Pada bagian analisis data akan dibahas secara deskriptif tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap JKN di RS Islam Aisyiyah Malang. Analisis didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien. Analisis hasil pengolahan kuesioner akan disajikan dalam bentuk tabel nilai.

Runtutan penelitian dijelaskan seperti Gambar.1 sebagai berikut:



Gambar.1 Kerangka Penelitian

Indikator yang diukur dalam kualitas layanan ada lima kriteria yaitu responsiveness, assurance, reliability, empathy dan tangible. Sedangkan untuk Studi kasus adalah Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

## HASIL PENELITIAN

Responden bisa di kelompokkan menjadi beberapa gambaran umum sebagai berikut :

Tabel 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Laki-Laki	9	30
Perempuan	21	70
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa dari 30 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 orang (70%) sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang (30%).

Tabel 2 Gambaran Umum Responden Usia

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
≤50	22	73
>50	8	27
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia dibawah 50 tahun, yaitu sebanyak 22 orang (73%) dan sisanya adalah responden yaanyng berusia diatas 50 tahun yaitu sebanyak 8 orang (27%).

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini merupakan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 11 orang (36%). Sedangkan responden lainna berasal dari swasta sebanyak 8 orang (26%), lain-lain sebanyak 3 orang (10%), wiraswasta

sebanyak 2 orang (6%), PNS sebanyak 1 orang (3%) dan ABRI/POLRI sebanyak 1 orang (3%).

Tabel 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	PNS	1	3
2	Swasta	8	26
3	ABRI/POLRI	1	3
4	Wiraswasta	2	6
5	IRT	11	36
6	Sopir	2	6
7	Petani	-	-
8	Lain - lain	3	10
JUMLAH		30	100

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa responden yang mendominasi adalah responden yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 11 orang (36%) dan akademik atau sarjana sebanyak 10 orang (33%). Sedangkan responden lainnya memiliki pedidikan SMP dan SD sebanyak masing-masing 4 orang (13%) dan tidak bersekolah sebanyak 1 orang (3%).

Tabel 4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

No	Jenis Pendidikan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Tidak Sekolah	1	3
2.	SD	4	13
3.	SMP	4	13
4.	SMA	11	36
5.	Akademik/Sarjana	10	33
Jumlah		30	100

Kualitas layanan (*Service Quality*) memiliki lima dimensi yang mewakili kualitas

layanan yang terdiri dari *tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance* (Parasuraman,dkk: 1988). Sedangkan hasil penelitian (Alaan, 2016) *Service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di Hotel Serela Bandung. Dari dua penelitian diatas maka *service quality* yang diteliti berdasarkan lima indikator dalam layanan kesehatan.

Untuk hasil kuesioner yang diisi oleh pasien mencakup lima bagian dari kualitas layanan, sebagai berikut:

#### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 5 Hasil Kuesioner Daya Tanggap

Indikator	Puas	Tidak Puas	Persentase
Responsiveness	30	0	100%
Total	30	0	100%

*Responsiveness* merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena sangat berhubungan dengan derajat kesejahteraan pasien dan untuk mengevaluasi sistem pelayanan kesehatan dengan memperbaiki dan memelihara kesehatan masyarakat.

#### 2. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 6 Hasil Kuesioner Jaminan

Indikator	Puas	Tidak Puas	Persentase
Assurance	30	0	100%
Total	30	0	100%

*Assurance* merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam

menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit.

#### 3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 7 Hasil Kuesioner Bukti Fisik

Indikator	Puas	Tidak Puas	Persentase
Tangibles	30	0	100%
Total	30	0	100%

Aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

#### 4. Perhatian (*Emphaty*)

Tabel 8 Hasil Kuesioner Perhatian

Indikator	Puas	Tidak Puas	Persentase
Emphaty	30	0	100%
Total	30	0	100%

Aspek *emphaty* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien.

### 5. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 9 Hasil Kuesioner Keandalan

Indikator	Puas	Tidak Puas	Persentase
Tangibles	30	0	100%
Total	30	0	100%

Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan (*reliability*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian maka pembahasan dari lima bagian dari kualitas layanan dari Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang adalah sebagai berikut:

### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan pada Tabel 5. diatas menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini berarti responden merasa puas dengan daya tanggap petugas dalam menghadapi keluhan pasien, petugas tanggap dan cepat bilah dibutuhkan sehingga tidak membuat

responden menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, dan juga petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fathiah Azzahra tahun 2015 mengenai Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan layanan Kesehatan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro menyebutkan bahwa 55% dari jumlah sample penelitian mengaku tidak tertarik dalam menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Diponegoro dan hal ini dipengaruhi oleh persepsi masyarakat mengenai akses ke RSND, persepsi masyarakat mengenai pemasaran RSND, dan persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh provider di RSND.

### 2. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan pada Tabel 6 di atas seluruh responden merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) yang berarti responden merasa jaminan yang diberikan rumah sakit cukup baik dari keramahan perawat, kesopanan perawat, kepedulian perawat terhadap pasien baik sehingga rasa kepuasan itu dialami oleh pasien sehingga banyak pasien yang senang untuk menggunakan jasa di RS Islam Aisyiyah Malang karena apa yang mereka dapatkan dari perawat, dokter maupun staff

rumah sakit sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alwy tahun 2018 di RS Haji Makassar, bahwasannya 74,4% dari 250 responden menyatakan bahwa jaminan yang diberikan perawat kepada pasien tidak baik sehingga banyak pasien mengeluh untuk menggunakan jasa di RS Haji Makassar karena apa yang mereka dapat tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

### 3. Bukti fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan pada Tabel 7. di atas seluruh responden merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan bukti fisik (*tangibles*). hal ini berarti responden merasa bahwa penampilan fisik dirumah sakit ini baik dari segi kebersihan ruangan, tempat tidur yang di siapakan, kebersihan kamar mandi, fasilitas seperti kipas angin masih tampak baik dan berfungsi serta ketersediaan tempat sampah yang memadai.

Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009) menyebutkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan

pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis,tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

### 4. Perhatian (*Empaty*)

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan pada Tabel 8 di atas seluruh responden merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan indikator perhatian (*emphaty*). Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali. Dari penelitian Wijaksono (2013) menyatakakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

### 5. Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan pada Tabel 9 di atas seluruh responden merasa puas dengan pelayanan di

Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan indikator kehandalan (reliability) hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di RSI Aisyiyah Malang baik oleh dokter, perawat maupun staff rumah sakit yang ada dan memberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa Jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien rawat inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden

menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator daya tanggap sebesar 82,5% , indikator jaminan 85,667%, indikator bukti fisik sebesar 84%, indikator perhatian sebesar 84,667%, dan indikator kehandalan sebesar 85,5%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Dalam hal ini maka peneliti memberikan saran bahwa dari lima indikator penilaian kepuasan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan kehandalan masih dapat ditingkatkan lagi agar nilai kepuasan bisa mencapai 100%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64, Pp 12-40.
- Aalan, Yunus. 2016. Pengaruh service quality (tangible, empathy, reliablity, Responsiveness dan assurance) terhadap Customer satisfaction: penelitan pada hotel Serela bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha* Vol.15, No.2, Mei 2016
- Alwy, S. N. A. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar). Universitas Hasanuddin.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall.Surakarta: *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS*.
- Azzahra, F. 2015. Analisis minat masyarakat

- terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit nasional diponegoro (vol. 2501011113). Universitas diponegoro.
- Dahlan, Muhammad Sopiudin. 2012. Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan.
- Fahrozy, Andry. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmiah psikologi/2019*.
- Indriani, Ela; Larasati, Endang dan Lestari, Hesti. 2015. Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management, Review Volume 4, Nomor 3, Tahun 2015* Jakarta: Salemba medika.
- Junistyningrum.2016.Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Varabel Intervening.
- Mustika, Dewi dan Sari, Kurnia. 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI/Juni 2019*.
- Nurbaity L, dan Martin. 2009. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap kepausan pasien rawat inap di RSU Deli Medan. *Jurnal Majalah Manajemen Bisnis, Volume 2, No. 1, Januari 2009 : 21 - 24*.
- Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasionan Republik Indonesia.
- Ratih,Hardiyati., 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Skripsi tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang
- Rivaldi, Pasca Muhammad. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. *UMI Medical Journal : Jurnal Kedokteran, Vol. 4 No. 1 (Juni, 2019)*
- ST. Nurul Aliah Alwy . 2018.Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD HAJI MAKASSAR).
- Zilvia, Yolandafitri dan Yulisa, Indry Putri. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada InstalasiRawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum PusatDr. M. Djamil Padang. *Economac: Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Volume 3 Issue 2 (Oktober, 2019)*.