



ARTIKEL RISETURL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA***Factors Related Toward Patient Satisfaction In Inpatient Room Ibnu Sina Islamic Hospital***Dami Yanthi, Welly Sando, Debie Maulia**

Departemen AKK, Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Indonesia

Email Korespondensi : damiyanthi@htp.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pasien. Berdasarkan survey awal terhadap 10 orang pasien rawat inap, 5 pasien mengatakan kurang puas dan 5 pasien lainnya mengatakan tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif, dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru pada bulan Juli - Agustus tahun 2018. Teknik sampling yang digunakan *accidental sampling*, dengan populasi semua pasien yang mendapat pelayanan rawat inap di RSI Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2017 sebanyak 705 pasien, serta jumlah responden 88 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan dokter $P\text{-value} = 0,001$, $OR = 6,046$ (2,329 – 15,697), pelayanan perawat $P\text{-value} = 0,001$, $OR = 6,597$ (2,526 – 17,231), sarana penunjang $P\text{-value} = 0,001$, $OR = 6,857$ (2,635 – 17,844). Dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pelayanan dokter, pelayanan perawat dan sarana penunjang dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Tahun 2018. Diharapkan pihak rumah sakit mensosialisasikan dan memberi pelatihan kepada dokter dan perawatnya agar dapat bekerja dengan totalitas, ramah dan empati, dan meningkatkan kualitas sarana prasarana.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Dokter, Perawat, Sarana Penunjang**Abstract**

Patient satisfaction is a condition when the patient's wants, hopes and needs are fulfilled. Based on the initial survey against 10 peoples, 5 inpatient patient says less satisfied and 5 other patients say was not satisfied. The purpose of this research is to find out the factors related to the patients satisfaction in the Inpatient of Islam Ibnu Sina Hospital. The type of research used descriptive quantitative, with cross sectional design. Research carried out at the installation of Inpatient RSI Ibnu Sina Pekanbaru in July-August of the year 2018. The sampling techniques used accidental sampling, with a population of all patients who received inpatient service in RSI Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2017 as much as 705 patients, as well as a number of respondents 88 people. Data analysis is the analysis of univariate and bivariate. The results showed the doctor services $P\text{-value} = 0.001$, $OR = 6.046$ (2.329 – 15.697), nursing services $P\text{-value} = 0.001$, $OR = 6.597$ (2.526 – 17.231), support services $P\text{-value} = 0.001$, $OR = 6.857$ (2.635 – 17.844). It can be concluded there is a relationship between services of doctors, nurses and support services to the satisfaction of the patient in hospitalization RSI Ibnu Sina Pekanbaru Year 2018. The hospital is expected to socialize and provide training to doctors and nurses to work with friendly and totality, empathy, and improve the quality of infrastructure.

Keywords: Satisfaction Patient, Doctor Services, Nurses, Supporting Facilities

PENDAHULUAN

Totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi adalah definisi dari kualitas pelayanan (1,2). Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (3,4).

RSI Ibnu Sina Pekanbaru adalah rumah sakit swasta kelas B. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. RSI Ibnu Sina Pekanbaru memiliki 167 tempat tidur yang dibagi ke beberapa kelas perawatan yaitu kelas VIP/VIP Utama, kelas I, Kelas II, Kelas III, ICU/ICCU, PICU/NICU, Isolasi, dan Perinatologi. Berdasarkan data yang diperoleh di RSI Ibnu Sina Pekanbaru 2015 s/d 2017 didapatkan Indikator Pelayanan Rawat Inap seperti tabel berikut.

Berdasarkan Tabel 1 standar pelayanan pada Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2017, terlihat jumlah pemanfaatan tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 51,4%, sedangkan nilai Standar Nasional adalah 60-85%, indikator menggambarkan belum efisiennya penggunaan tempat tidur. Untuk rata-rata lamanya perawatan atau *Average Length of Stay* (ALOS) selama 4 hari dengan Standar Nasionalnya 6-9 hari, indikator menggambarkan belum efisiennya rata-rata lamanya perawatan. Tahun 2016, terlihat jumlah pemanfaatan jumlah tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 54,9%, sedangkan nilai Standar Nasional adalah 60-85%, indikator menggambarkan belum efisiennya penggunaan tempat tidur. Untuk rata-rata lamanya perawatan atau *Average Length of Stay* (ALOS) selama 4 hari dengan Standar Nasionalnya 6-9 hari, indikator menggambarkan belum efisiennya rata-rata lamanya perawatan. Di tahun 2015, untuk rata-rata lamanya perawatan atau *Average Length of Stay* (ALOS) selama 4 hari dengan Standar Nasionalnya 6-9 hari, indikator menggambarkan belum efisiennya rata-rata lamanya perawatan.

Tabel 1.
Indikator Rawat Inap di RSI Ibnu Sina Pekanbaru

No	Jumlah Indikator Rawat Inap	Nilai Indikator			
		2015	2016	2017	Nilai Standar
1	BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	63,4	54,9	51,4	60-85%
2	ALOS (<i>Average Length of Stay</i>)	4	4	4	6-9 Hari
3	BTO (<i>Bed Turn Over</i>)	58	50	50	40-50 Kali
4	TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	2	3	4	1-3 Kali

Sumber: Data Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru 2015 s/d 2017

Survey awal yang dilakukan di RSI Ibnu Sina Pekanbaru dengan menyebarkan kuesioner pada 10 orang pasien rawat inap kelas I, kelas II, dan kelas III, diperoleh data dari 5 orang pasien mengatakan bahwa mereka merasa kurang puas, karena adanya pelayanan kurang ramah dan tidak selalu menanyakan keluhan pasien dari dokter dan perawat, ruang rawat inap yang kurang nyaman karena pendingin ruangan yang kurang dingin, dan kamar mandi yang memiliki aroma yang kurang sedap. 5 orang pasien lainnya mengatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan yang tersedia karena dengan bisa membawa keluarganya berobat sudah sangat bersyukur dan mereka bisa menunggu selama pengobatan pasien di ruang rawat inap selesai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina tahun 2018.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan desain yang digunakan adalah *cross sectional*. Variabel independen pada penelitian adalah kepuasan pasien yang mendefinisikan sebagai rasa puas pasien terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat dan sarana prasana di ruangan rawat inap RSI Ibnu Sina yang menggunakan kuesioner dengan ketentuan dinyatakan puas jika nilai < mean. Variabel dependen pada penelitian ini pelayanan dokter, pelayanan perawat dan sarana prasarana. Pelayanan dokter didefinisikan sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin kepada pasien yang menggunakan kuesioner dengan ketentuan dinyatakan puas jika nilai < mean. Pelayanan perawat didefinisikan sebagai sikap perawat dalam berintraksi, menangani serta bersikap ramah dan sopan terhadap pasien yang menggunakan kuesioner dengan ketentuan dinyatakan puas jika nilai < mean. Sarana prasana didefinisikan kondisi sarana dan prasarana di ruang rawat inap terkait kenyamanan, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan dengan ketentuan dinyatakan puas jika nilai < mean. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari Yulia Monalisa dan Sudaryani.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru pada bulan Juli - Agustus tahun 2018. Objek penelitian adalah pasien yang mendapat pelayanan rawat inap di RSI Ibnu Sina Pekanbaru dengan jumlah populasi 705 dengan sampel 88 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil dari responden yang datang berkunjung ke RSI Ibnu Sina Pekanbaru dengan kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah bersedia menjadi responden, mampu berkomunikasi dengan baik, pasien yang di rawat inap minimal lebih dari 24 jam dan bagi pasien anak-anak dan pasien yang beristirahat total diwakili oleh orang tua atau keluarga. Hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat yang menggunakan uji *chi-square*.

HASIL

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1, diketahui dari 88 pasien rawat inap diperoleh umur sebagian besar termasuk dalam kategori 17-37 tahun sebanyak 34 responden (38,6%), Jenis kelamin responden sebagian besar termasuk dalam kategori laki-laki sebanyak 46 responden (52,3%), pendidikan responden sebagian besar termasuk dalam kategori rendah (TS-SLTP) sebanyak 47 responden (53,4%), sedangkan pekerjaan responden sebagian besar termasuk dalam kategori wiraswasta sebanyak 39 responden (44,3%).

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien

Variabel	n = 88	Persentase
Umur		
17-37 Tahun	34	38,6
38-57 Tahun	28	31,8
58-78 Tahun	26	29,5
Jenis Kelamin		
Perempuan	42	47,7
Laki-Laki	46	52,3
Pendidikan		
Rendah (TS-SLTP)	47	53,4
Tinggi (SMA-PT)	41	46,6

Pekerjaan		
Tidak Bekerja	27	30,7
Pelajar/Mahasiswa	15	17,0
Wiraswasta	39	44,3
PNS	7	8,0

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat dari 88 responden diperoleh sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru yaitu sebanyak 54 orang (61,4%). Responden yang menyatakan pelayanan dokter memuaskan sebanyak 46 orang (52,3%). Responden yang menyatakan pelayanan perawat memuaskan sebanyak 47 orang (53,4%). Responden yang menyatakan sarana penunjang yang ada di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru memuaskan sebanyak 50 orang (56,8%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawatan, dan Sarana Pelayanan

Variabel	n = 88	Persentase
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	34	38,6
Puas	54	61,4
Pelayanan Dokter		
Tidak puas	42	47,7
Puas	46	52,3
Pelayanan Perawat		
Tidak puas	41	46,6
Puas	47	53,4
Sarana Penunjang		
Tidak puas	38	43,2
Puas	50	56,8

Analisis Bivariat

Hasil uji bivariat terhadap 3 variabel yang berhubungan dengan kepuasan ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru yaitu pelayanan dokter $p_{value} = <0,001$, pelayanan perawat $p_{value} = <0,001$, sarana penunjang. Analisis keeratan hubungan dua variabel diketahui responden yang tidak puas dengan pelayanan perawat berisiko 6 kali tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru, responden yang tidak puas dengan pelayanan perawat berisiko 7 kali tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Ruang Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru dan responden yang tidak puas dengan sarana penunjang berisiko 7 kali tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru.

Tabel 3.
Hubungan Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat Sarana Penunjang dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95%) CI
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Pelayanan Dokter								
Tidak puas	25	59,5	17	40,5	42	100	0,001	6,046
Puas	9	19,6	37	80,4	46	100		(2,329-15,697)

Pelayanan Perawat								
Tidak puas	25	61,0	16	39,0	41	100	0,001	6,597
Puas	9	19,1	38	80,9	47	100		(2,526-17,231)
Sarana Penunjang								
Tidak Puas	24	63,2	14	36,8	38	100	0,001	6,857
Puas	10	20,0	40	80,0	50	100		(2,635-17,844)

PEMBAHASAN

Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien

Menurut Rustam, terlaksananya hubungan baik antara dokter, petugas dengan pasien dalam memberikan pelayanan yaitu bersedia memberi perhatian cukup dan melaksanakannya tanpa ada perbedaan akan menghasilkan pelayanan yang bermutu (5,6).

Dalam penelitian Nasution yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel pelayanan dokter dengan kepuasan pasien. Seorang dokter harus dapat meyakinkan pasien bahwa dia memiliki kemampuan dalam proses penyembuhan suatu penyakit. Peran seorang dokter dalam pelayanan kesehatan adalah unsur yang penting sekali. Tetapi dalam paradigma terkini ada perubahan dalam sudut pandang dokter, bahwa pasien yang akan menentukan produk atau jasa kesehatan. Kalau pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter maka dia bisa berpindah ke pelayanan kesehatan yang lain. Padahal seorang pasien bisa bertindak sebagai agen promosi dan pemasaran rumah sakit (7,8).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter ini disebabkan oleh tidak disiplinnya waktu khususnya pelayanan dokter spesialis sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Keluhan pasien umum yang dominan adalah pasien merasa dokter kurang respon dan kurang tanggap menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, kurang jelas dalam memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien, dan juga kurang jelas dalam memberikan penjelasan tentang obat. Serta sikap dokter pun yang acuh tak acuh terhadap pasien tersebut.

Kedepannya para dokter diharapkan dapat lebih disiplin untuk datang lebih tepat waktu agar memiliki waktu yang lebih panjang untuk mendiagnosa setiap pasien yang datang dengan lebih teliti. Ketika seorang dokter memiliki lebih banyak waktu untuk mendiagnosa pasiennya maka dokter tersebut dapat memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien dengan cara dan bahasa yang lebih sederhana hingga dapat dimengerti oleh pasien tersebut. Terutama penjelasan mengenai cara mengkonsumsi obat, pemilihan makanan yang diperbolehkan dan gaya hidup yang harus diterapkan oleh pasien tersebut.

Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Aspek-aspek kepuasan yang umumnya diukur adalah pelayanan perawat yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu dan perawat yang cepat dan tepat. Pelayanan perawat juga merupakan kemampuan petugas dalam pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan. Dampak yang terjadi pada kinerja perawat bila pasien tidak puas, maka pasien tidak memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan dan menjadi pelanggan pihak pesaing, penjualan perusahaan akan menurun, dan laba rumah sakit akan menurun (9,10).

Hal ini sejalan dengan penelitian Suaib (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dimana semakin bagus pelayanan perawat terkait dengan kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tindakan medik, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien maka semakin puas pula pasien sebagai penerima pelayanan.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan pada hasil penelitian ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat ini disebabkan karena perawat yang kurang ramah dan sopan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien serta sulit diajak komunikasi. Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat bergantung pada petugas sebagai baris terdepan dalam memberikan pelayanan, salah satu diantaranya adalah perawat. Keluhan pasien yang sering muncul adalah perawat yang kurang ramah, kurang peduli dan sulit untuk dihubungi. Hal ini terjadi karena perawat berhadapan langsung dengan pasien selama 24 jam, sehingga pasien lebih mudah menilai sikap perawat dibanding dokter dalam memberikan pelayanan (11,12).

Diharapkan untuk kedepannya pihak rumah sakit khususnya para perawat mampu memberikan pelayanan yang lebih baik saat merawat pasien sehingga pasien merasa nyaman dengan adanya perhatian, sikap yang ramah dan lemah lembut serta sugesti positif yang diberikan kepada pasien guna mencapai proses pemulihan yang lebih efektif.

Hubungan Sarana Penunjang dengan Kepuasan Pasien

Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang rawat inap, kualitas makanan atau kios- kios penjual makanan yang terjamin kesehatannya, privasi dan waktu kunjungan pasien (13,14). Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya berbagai fasilitas keperawatan yang cukup dan memadai sehingga menunjang keberlangsungan proses keperawatan (15,16). Menurut Azwar (2000) menyatakan bahwa salah satu faktor yang seseorang merasa puas dan terus memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah tersedianya fasilitas medis yang meliputi sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis dan tersedianya obat-obatan (17,18).

Menurut hasil penelitian Sadri Nurus (2012), tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan dalam meningkatkan loyalitas kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Rokan Hulu menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dari variabel fasilitas ruangan dengan kepuasan pasien dengan $Pvalue = 0,007$ (19,20).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan pada hasil penelitian ketidakpuasan pasien terhadap sarana penunjang ini disebabkan karena kebersihan ruangan perawatan yang kurang dan kurang rapi, pendingin ruangan yang sering mati sehingga pasien sering mengeluh karena ruangan perawatan tersebut panas, dan juga membersihkan kamar mandi/WC secara rutin, sehingga membuat pasien nyaman.

Diharapkan untuk kedepannya petugas rumah sakit khususnya bagian *maintenance* agar dapat lebih memperhatikan kenyamanan pasien rawat inap beserta keluarganya. Dengan selalu menjaga kebersihan maka dapat terhindar dari berbagai jenis kuman, bakteri ataupun hama yang terbawa masuk ke dalam ruang rawat inap. Selain itu kelengkapan dan kebersihan fasilitas juga perlu diperhatikan seperti pendingin ruangan yang layak, kondisi tempat tidur dan kamar mandi yang selalu dalam keadaan rapi dan bersih.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan dokter, pelayanan perawat dan sarana penunjang dengan kepuasan pasien di Rawat Inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada enumerator yang banyak memberikan bantuan dan dukungan serta ucapan terimakasih kepada RSI Ibnu Sina yang telah berikan izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhallindo; 2000.
2. Sari JP, Noor M, Djumlani A. Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Ejournal Pemerintah Integr.* 2019;7(1).

3. Fitri NL. Hubungan Persepsi Pasien pada Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *J Wacana Kesehat.* 2016;1(1).
4. Azhari A. Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Pencabutan Gigi di RSGMP Kande FKG UH Tahun 2013. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin; 2013.
5. Effendi R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin; 2013.
6. Bayu SN. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. [Skripsi]. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun; 2017.
7. Nasution MS. Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi di Puskesmas Mutiara Kabupaten Asahan Tahun 2011. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2011.
8. Murtiana E, Majid R, Jufri N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. *JIMKESMAS.* 2016;1(4).
9. Mayasari A. Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Manajemen Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Semarang. [Tesis]. Universitas Diponegoro; 2009.
10. Yanti N. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2013.
11. Suaib. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin; 2013.
12. Junistian HH, Tanjung Anitasari IK. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2018.
13. Widayanti LP, Nova L, Kusumawati E. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *J Heal Sci Prev.* 2018;2(1).
14. Khatimah AH. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Jamkesda terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Sinjai Kab. Sinjai Tahun 2010. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2010.
15. Raranta EI, Ratag GAE, Posangi J. Analisis Proses Perencanaan Kebutuhan Alat Kesehatan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Manado. *Community Health (Bristol).* 2018;2(7).
16. Musta'in M, Nugraheni SA, Sujianto U. Analisis Sistem Program One Student One Client Pendampingan Ibu Hamil oleh Mahasiswa Keperawatan di Kota Semarang. *J Manaj Kesehat Indones.* 2017;5(2):104–10.
17. Oja H, Tambajong H, Pole N. Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Soc J Ilmu Adm dan Sos.* 2019;8(2):50–64.
18. Wowor H, Liando D, Rares J. Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *J Ilm Soc.* 2016;3(20):103–22.
19. Shadri N. Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau; 2012.
20. Yolanda DR. Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2019.