

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN

**Indridani Rogate Br Tobing¹, Jesika Br Ginting², Johannes Bastira Ginting^{3*},
Dameria⁴**

^{1,2,3,4}Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, FKKGIK, UNPRI
Email: johannesbastiraginting@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Indonesia is one of the countries that has created a social security program to improve public health under the Health Social Security Organizing Agency (BPJS). The hospital is part of a health care system that broadly provides health services, including medical services, medical support, medical rehabilitation, and care services through emergency, outpatient, and inpatient units. This study aims to determine and analyze the relationship between service quality factors and patient satisfaction. This quantitative research method uses a descriptive approach (cross-sectional survey) and associative analysis conducted at Royal Prima Medan Hospital in March 2022. The population is all inpatients of BPJS Health users, sampling using non-probability, accidental sampling type-univariate, bivariate (Chi-Square) data analysis with a significance level of 0.05. The results showed that the variables Tangibles (p -value=0.001), Reliability (p -value=0.004), Responsiveness (p -value = 0.007), Assurance (p -value = 0.000), Empathy (p -value = 0.003), had a significant relationship with patient satisfaction with a p -value \leq 0.05. Conclusion Based on the results of research and discussion, it can be concluded that service quality (dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) is related to the satisfaction of inpatients using BPJS Health at Royal Prima Medan Hospital.

Keywords: *service satisfaction, service quality, Royal Prima Medan*

PENDAHULUAN

Indonesia salah satu negara yang sudah membuat program jaminan sosial untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penerapan program-program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), yang mulai beroperasi ditahun 2014 (Hutahean, 2020).

Berdasarkan data kantor operasional BPJS Kesehatan Indonesia jumlah peserta BPJS pada tahun 2021 sudah mencapai 226.3 juta peserta atau sekitar

83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia. Kepesertaan BPJS Kesehatan terus meningkat pesat sejak tahun 2014, jauh lebih cepat bila dibandingkan negara lain yang menjalankan program serupa (Retnaningsih, 2020).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan dari program jaminan kesehatan nasional. Rumah sakit menjadi fasilitas rujukan tingkat akhir, yang dapat digunakan oleh pasien BPJS, ketika fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak mampu untuk menangani penyakit yang terjadi pada pasien. Secara umum pelayanan rumah

sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan administrasi yang utama, karena pelayanan ini mempunyai interaksi pasien antara rumah sakit berlangsung dalam waktu yang cukup lama.

Alur pelayanan pasien BPJS yang akan melakukan rawat inap harus memenuhi persyaratan yaitu kartu berobat, kartu BPJS, kartu identitas, surat rujukan/ surat perintah mondok, dan Surat Egibilitas Pasien/ SEP. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh rumah sakit harus mendapatkan perhatian penuh, karena dengan pelayanan administrasi yang buruk akan menimbulkan citra yang buruk pasien terhadap rumah sakit. Tentunya hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang dirasakan (Nengsih, 2021).

Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan mempengaruhi (Pasalli & Patattan, 2021). Kepuasan pasien saat berkunjung ke rumah sakit adalah indikator pertama dari standar ukuran mutu pelayanan kesehatan. Apabila kepuasan pasien rendah maka akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit tersebut.

Menurut Sofiana, Wahyuni, dan Supriyadi (2020), menyatakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan

dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa kita ketahui dengan istilah mutu layanan "*SERVQUAL*" (*tangible, assurance, responsiveness, reability, dan empathy*) (Sofiana et al., 2020).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien merasa puas akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di perolehnya dengan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa, sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan menciptakan sebuah hubungan yang baik dengan konsumen karena antara pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus selalu diperhatikan (Noviandine, 2017).

Konsumen pengguna jasa BPJS membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik sama halnya dengan konsumen tanpa jasa BPJS agar mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen tidak hanya mengenai bagaimana hasil akhir berupa kesembuhan dirinya tetapi menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap dan rawat jalan dirumah sakit.

Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan

dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdahulu oleh Kosnan (2019) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru (Kosnan, 2019). Penelitian Mutiara dkk (2018) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* (0.013), *reliability* (0.027), *responsiveness* (0.002), *assurance* (0.000), dan *empathy* (0.003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek (Mutiara et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan (dimensi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reability*, dan *empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.

METODE

Metode yang digunakan adalah kuantitatif *observational* dengan pendekatan deskriptif (*cross-sectional survey*) dan analisis asosiatif untuk melihat pengaruh variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian di RSUD Royal Prima Medan, waktu penelitian Maret 2022.

Populasi adalah seluruh pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan. Rata-rata jumlah pasien tiga bulan terakhir adalah 120 orang, ukuran sampel menggunakan rumus *Slovin*, sehingga didapatkan besar sampel sebesar 93 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability* jenis *accidental Sampling*.

Analisis data menggunakan SPSS versi. 25, metode analisis data yang digunakan univariat, bivariat (uji *Chi-Square*) dengan batas kemaknaan 0.05. Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip etika, yaitu kemanfaatan, kerahasiaan, dan keadilan, dan telah mendapatkan surat keterangan lulus uji etik dari komisi etik UNPRI No.046/KEPK/UNPRI/II/2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Jenis Kelamin, Variabel Bebas Kualitas Pelayanan (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) dan Variabel Terikat (Kepuasan Pasien)

No	Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	Dewasa (19-44 Tahun)	67	72.0
		Pra Lansia (45-59 Tahun)	26	28.0
		Total	93	100.0
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	29	31.2
		Perempuan	64	68.8
		Total	93	100.0
3	<i>Tangible</i> (Berwujud)	Kurang Baik	33	35.5
		Baik	60	64.5
		Total	93	100.0
4	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kurang Baik	29	31.2
		Baik	64	68.8
		Total	93	100.0
5	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kurang Baik	20	21.5
		Baik	73	78.5
		Total	93	100.0
6	<i>Assurance</i> (Kepastian)	Kurang Baik	25	26.9
		Baik	68	73.1
		Total	93	100.0
7	<i>Empathy</i> (Empati)	Kurang Baik	23	24.7
		Baik	70	75.3
		Total	93	100.0
8	Kepuasan Pasien	Puas	23	24.7
		Tidak Puas	70	75.3
		Total	93	100.0

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat mayoritas umur responden pada kategori dewasa (19-44 tahun) yaitu sebanyak 67 orang (72.0%). Jenis kelamin responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64 orang (68.8%).

Variabel *tangibles* (berwujud) mayoritas responden menjawab baik yaitu sebanyak 60 orang (64.5%). Variabel *reliability* (keandalan) mayoritas responden menjawab kategori

baik yaitu sebanyak 64 orang (68.8%). Variabel *responsiveness* (ketanggapan) mayoritas responden menjawab kategori baik yaitu sebanyak 73 orang (78.5%). Variabel *assurance* (kepastian) mayoritas responden menjawab kategori baik yaitu sebanyak 68 orang (73.1%) Variabel *empathy* (empati) mayoritas responden menjawab kategori baik yaitu sebanyak 70 orang (75.3%).

Tabel 2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022

No	Variabel	Kategori	Kurang Puas	Puas	Total	<i>p-value</i>
1	<i>Tangibles</i>	Kurang Baik	13	20	33	0.001
		Baik	16	44	60	
		Total	29	64	93	
2	<i>Reliability</i>	Kurang Baik	8	21	29	0.004
		Baik	21	43	64	
		Total	29	64	93	
3	<i>Responsiveness</i>	Kurang Baik	7	13	20	0.007
		Baik	22	51	73	
		Total	29	64	93	
4	<i>Assurance</i>	Kurang Baik	10	15	25	0.000
		Baik	19	49	68	
		Total	29	64	93	
5	<i>Empathy</i>	Kurang Baik	9	14	23	0.003
		Baik	20	50	70	
		Total	29	64	93	

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji *Chi-Square* diperoleh besar tingkat signifikan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel *tangibles* besar *p-value* 0.001.
2. Variabel *reliability* besar *p-value* 0.004,
3. Variabel *responsiveness* besar *p-value* 0.007,
4. Variabel *assurance* (*p-value* 0.000),
5. Variabel *emphaty* (*p-value* 0.003), semua variabel bebas mempunyai hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien dengan besar *p-value* masing-masing variabel bebas ≤ 0.05 .

Variabel *Tangible*

Berdasarkan uji statistik *Chi-Square test*, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*

dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai *p-value* 0.001.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widyastuti et al (2018), menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangibles* (*p-value* 0.003) dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di IRJA RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Variabel ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik dan harapan pasien. Dimensi *tangibles* merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilai pelayanan (Widyastuti et al., 2018).

Semakin baik persepsi pelanggan terhadap berwujud (*tangibles*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Fasilitas penunjang rumah sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya rawat inap. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien (Rumengan et al., 2015).

Variabel Reliability

Berdasarkan uji statistik *chi-square test* terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* (*p-value* 0.004) dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saprilla (2018) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap atau *responsiveness* (*p-value* 0.003) perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur dan Simanjorang, (2020) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dari dimensi *reliability* (*p-value* 0,000) terhadap kepuasan pasien rawat inap di

Rumah Sakit Umum Isza Karawang (Nur & Simanjorang, 2020).

Pelayanan pasien dari dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan layanan yang akurat dimulai dari pasien datang kerumah sakit. Sebuah rumah sakit dikatakan handal apabila proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat.

Kehandalan merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, perawat harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Sayati, 2018).

Variabel Responsiveness

Berdasarkan uji statistik menggunakan *chi-square test* terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* (*p-value* 0.007) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saprilla (2018) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap atau *responsiveness* (*p-value* 0.003) perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (Saprilla, 2018).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pasien dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, system pelayanan yang tidak ribet dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Safitri, 2022).

Variabel Assurance

Berdasarkan uji statistik menggunakan *chi-square test* terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* (*p-value* 0.000) dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Herudiansyah (2023) menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dari dimensi

assurance (*p-value* 0.008) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (Herudiansyah, 2023).

Dimensi jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada para petugas kesehatan. Jaminan merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Jaminan juga berarti karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan. (Natassa & Dwijayanti, 2019).

Assurance mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*assurance*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) buruk maka, kepuasan pasien akan semakin rendah (Sofiana et al., 2020).

Variabel Empathy

Berdasarkan uji statistik menggunakan *Chi-Square test* terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi *empathy* (*p-value* 0.003) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS

Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Baan (2020) menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dari segi *emphaty* (p -value 0.013) terhadap kepuasan pasien di RS. Bahagia Makassar (Baan, 2020).

Pelayanan yang tidak membedakan tanpa memandang status sosial, petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, jam besuk (kunjungan), waktu pasien dan keluarga berkonsultasi dengan dokter, keramahan petugas (Mustika & Sari, 2019). Dimensi *emphaty* merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien. Dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan (pasien) dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyelami perasaan pasien (Kamil, 2017); (Handayani, 2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap

pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Saran

Saran agar pihak RSUD Royal dapat menjaga kualitas pelayanan dan lebih meningkatkannya lagi, agar lebih meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien yang datang dan menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, penyelesaian artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Herudiansyah, G. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume*, 8(1), 9–17.
- Hutahean, H. (2020). The Effect of collaboration between hospitals with BPJS Kesehatan on the number of hospital visits in Indonesia. *Journal*

- of Pharmaceutical and Sciences*, 6(1), 1–10.
- Kamil, H. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, III, 1.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21(04).
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*.
- Mutiara, Sari, & Agustinus. (2018). Faktor-faktor kepuasan pasien peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Berkala Epidemiologi*.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57.
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>
- Noviandine, A. (2017). Kepuasan pasien jamkesmas terhadap pelayanan petugas di TPP rawat jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Journal of Dedicators Community*, 9(1), 109–112.
- Nur, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 4, 14–19.
- Retnaningsih, H. (2020). Bantuan sosial bagi pekerja di tengah pandemi Covid-19: Sebuah analisis terhadap kebijakan sosial Pemerintah. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(2), 215–227.
<https://doi.org/10.46807/aspirasi.v11i2.1756>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 05(1), 88–100.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Safitri. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD X. *Jurnal Ilmiah Bidan*.
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh responsiveness perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Sayati, D. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas 23 Ilir Palembang Tahun 2018. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 2.
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi komparasi kepuasan pasien BPJS Dan Non BPJS pada mutu pelayanan pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi*

Bisnis, 1(2), 93–110.
<https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>

Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49.
<https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>