

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah

Neni Triana¹, Maya Apriani²
M.Ari Darmasnyah³

Korespondensi

E-mail : ¹⁾nenitriana230784@gmail.com,²⁾mayapriani99@gmail.com

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Mulia Sriwijaya^{1,2}

ABSTRAK

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS III di Instalasi Rawat Inap RSUD Palembang. Desain penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi adalah seluruh pasien peserta BPJS III yang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD berjumlah 485 orang dan diambil sampel mulai dari bulan September 2023 sampai Februari 2024 dengan jumlah sampel yang didapat sebesar 83 responden. Analisis statistik yang dipergunakan adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD. Dari keseluruhan proses analisis yang telah dilakukan, dapat di simpulkan bahwa dari lima variabel independen semua variabel dinyatakan ada hubungan secara simultan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD.

Kata Kunci: kepuasan pasien, BPJS, instalasi rawat inap

ABSTRACT

Satisfaction starts from the acceptance of patients from the first time they arrive, until the patient leaves the hospital. To achieve patient satisfaction, of course, by making efforts to provide quality health services in health institutions. The purpose of this study was to determine the relationship between physical evidence (tangible), responsiveness, reliability, assurance, and empathy with BPJS III patient satisfaction at the Inpatient Installation of Palembang Regional Hospital. The design of this study was an analytical survey with a cross-sectional study approach. The population is all BPJS III participant patients undergoing treatment at the Inpatient Installation of the RSUD totaling 485 people and samples were taken from September 2023 to February 2024 with a sample size of 83 respondents. The statistical analysis used was univariate, bivariate, and multivariate analysis to see the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS Class III patients at the Inpatient Installation of the RSUD. From the entire analysis process that has been carried out, it can be concluded that of the five independent variables, all variables are stated to have a simultaneous relationship with the satisfaction of BPJS Class III patients at the Inpatient Installation of the RSUD.

Keywords: patient satisfaction, BPJS, inpatient installation

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan dan juga merupakan tempat penyelenggaraan upaya kesehatan untuk setiap kegiatan dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal untuk masyarakat. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan bagian integral dari sebuah organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan institusi sebagai layanan kesehatan yang kegiatannya menyelenggarakan suatu aktivitas pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang telah menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan rawat gawat darurat (PP Nomor 28 Tahun 2024 Tentang mengenai penyelenggaraan rumah sakit, jenis dan klasifikasi rumah sakit, serta standar pelayanan).

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2020).

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat

ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan) (Mahdani, 2021).

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2021).

Kualitas pelayanan yang meliputi efektif (*effective*), efisien (*efficient*), dapat diakses (*accessible*), dapat diterima/berpusat pada pasien (*acceptable/patient-centred*), adil (*equitable*), aman (*safe*) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Baik itu dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien (Tjiptono, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilaporkan oleh Hendrajana (2022) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Hendrajana, 2022)

Penelitian di atas juga didukung oleh Mahdani (2021) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Daerah Sigli menunjukkan bahwa variabel kualitas

pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan RSUD Daerah Sigli dan Niti, 2023 melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Brebes menyatakan bahwa persepsi terhadap mutu pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, sarana dan lingkungan rawat jalan sesuai dengan minat pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan (Mahdani, 2021)

Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tersebut umumnya dikenal dalam teori Scale for Measuring Service Quality (Servqual) terdiri dari 5 dimensi pokok, diantaranya Bukti / Fasilitas Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Rasa Empati (Empathy) (Ridwan and Saftarina 2020).

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan tingkat sosial-ekonomi masyarakat, maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Jumlah sarana pelayanan kesehatan telah memperketat persaingan antara sarana pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas (Mayasari 2021).

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2022) seperti : Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa Karakteristik Pelayanan Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2022: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut : Sumber daya manusia, Kesadaran, Aturan organisasi, Keterampilan dan kemampuan, Sarana pelayanan, Pengalaman pelanggan (Tjiptono, 2022)

Beranjak dari argumentasi di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan dengan kepuasan pasien BPJS III di Instalasi Rawat Inap RSUD .

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Tempat penelitian di Instalasi Rawat Inap BPJS Kelas III, Lokasi penelitian di RSUD X di Palembang dan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS kelas III yang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD sejumlah 485. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan besar sampel 83 orang. Data primer diperoleh melalui kuisioner yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Data sekunder diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti laporan tahunan dan profil RSUD dan sumber-sumber lainnya yang terkait dengan penelitian. Analisis data yang dilakukan adalah Univariat, Bivariat dengan *uji chi square* serta analisis Multivariat untuk melihat variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi.

HASIL PENELITIAN

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap di X Tahun 2024 dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih satu bulan.

Tabel 1. Distribusi Responden

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	53%
Perempuan	39	47%
Total	83	100%
Umur		
≤ 30	10	12%
> 30	73	88%
Total	83	100%
Pendidikan		
Rendah	76	92%
Tinggi	7	8%
Total	83	100%
Kepuasan Pasien		
Puas	70	84%
Tidak Puas	13	16%
Total	83	100%

Hasil kepuasan pasien tersaji pada tabel 1 yang menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas (84%) dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap. Hasil ini dirasa masih kurang cukup baik bagi sebuah layanan rumah sakit mengingat masih banyaknya pasien menyatakan ketidakpuasan yaitu sebesar 16%. Berdasarkan penelitian, maka didapatkan informasi seputar karakteristik responden yang tersaji dalam tabel 1 di bawah ini. Sebagian besar responden adalah laki-laki (53%) dibandingkan dengan perempuan (47%). Paling banyak responden berada pada usia >30 (88%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK/MA yaitu sebesar (92%). Kepuasan pasien diukur menggunakan sembilan pertanyaan yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas (tabel 2). Setelah dilakukan uji normalitas, maka diketahui bahwa variabel kepuasan pasien terdistribusi tidak normal dengan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05.

Tabel 2 Variabel Kualitas Pelayanan

Komponen	P Value	95 % CI
Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	0,018	1,346–9,537
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,030	1,225–8,405
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,028	1, 238–8,622
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,018	1,346–9,537
Empati (<i>Emphaty</i>)	0,019	1,326–9,209

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD dilihat berdasarkan dimensi Tangibles (Bukti Fisik) dari 83 responden, sebagian besar menyatakan puas, yaitu sebesar 75,4% sebanyak 43 Orang dan menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap fasilitas fisik dengan indikator kamar perawatan inap kelas III nyaman, alat medis di kamar perawatan kelas III lumayan lengkap, serta fasilitas di kamar perawatan berfungsi baik, dan ada beberapa responden merasa tidak puas 46,2% sebanyak 12 orang karena fasilitas kamar mandi terutama toilet kurang nyaman dan kotor (tidak bersih), namun hampir semua indikator pada dimensi Tangibles (Bukti fisik), responden merasa puas.

Namun, pada indikator toilet kamar mandi, sebagian besar merasa tidak puas karena tidak bersih. Hal ini menjelaskan terdapat masalah pada kepuasan pasien tepatnya pada indikator toilet di kamar perawatan yang tidak bersih. Hasil penelitian kepuasan pasien di instalasi ruang rawat inap RSUD dilihat berdasarkan dimensi Reliability (Kehandalan) dari 83 responden, sebagian besar menyatakan puas, yaitu sebesar 73,7% sebanyak 42 Orang).

Sejalan dengan hasil penelitian menyebutkan terdapat hubungan antara tangible dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari nilai p-value yaitu 0,001, menurutnya pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit awalnya dari kondisi fisik, dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik (Pangerapan dkk., 2021).

Hasil ini juga menunjukkan sebagian besar responden puas terhadap kehandalan tenaga medis. Dilihat berdasarkan indikatornya; indikator petugas pendaftaran kompeten menginput data pasien dengan cepat dan tepat, sebagian besar merasa puas dengan indikator pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan

yang cepat dan tepat, serta indikator apoteker kompeten menyiapkan obat dengan cepat dan tepat dan indikator kehandalan tenaga medis dalam tanggung jawab terhadap semua pasien rawat inap, namun ada responden juga yang menyatakan tidak puas 46,2% sebanyak 12 orang dengan indikator dokter kurang akurat memberikan diagnosis karena kunjungan ke ruangan sangat sebentar dan bahkan tidak ada kunjungan. Akan tetapi dapat diringkas pada dimensi Reliability (Kehandalan), pasien merasa puas pada 3 (tiga) indikator, yaitu pada pelayanan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, dan ketepatan waktu jadwal pelayanan, pengobatan dan perawatan.

Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan di ruang rawat inap dan kehandalan tenaga medis dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dikarenakan tenaga medis memberikan informasi yang lengkap dan dijelaskan prosedur penerimaannya serta bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan dan apa yang dijanjikan. Sejalan dengan hasil penelitian yang menyebutkan ada hubungan antara realibility dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari *p-value* yaitu 0,006 (Hatibie, 2021). Penelitian lain yang mengatakan terdapat hubungan yang signifikan antara realibility dengan kepuasan pasien rawat inap dengan *pvalue* yaitu 0,007 (Hastuti dkk., 2022)

Hasil penelitian kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD, dilihat berdasarkan dimensi *Responsivennes* (Ketanggapan) dari 83 responden, sebagian besar menyatakan puas, yaitu sebesar 73,7% (42 Orang). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis di ruang rawat inap tanggap terhadap pasien. Hasil wawancara peneliti dengan pasien, menyatakan puas dikarenakan tenaga medis mampu menyelesaikan masalah pasien dengan tepat.

Ketanggapan (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD, dilihat berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) dari 83 responden, sebagian besar menyatakan puas, yaitu sebesar 75,4% sebanyak 43 orang. Hal ini menjelaskan tenaga medis menjamin kenyamanan pasien,

menjamin ketepatan diagnosis pasien, dan menjamin keaslian obat. Dilihat berdasarkan indikatornya, pada indikator menjamin kompetensi perawat dan dokter sebagian besar merasa tidak puas 46,2% sebanyak 12 orang Parasuraman et. al. (2021)

Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, beberapa di antaranya mengatakan senyum dan sikap ramah oleh tenaga medis masih sangat kurang dan kompetensi perawat dan dokter sehingga pasien sebagian besar menyatakan tidak puas. Pasien berharap tenaga medis (perawat dan dokter) dalam memberikan tindakan atau kontak dengan pasien memperlihatkan wajah yang senyum dan sikap ramah terhadap pasien serta mempunyai kompetensi dalam hal pelayanan medis di ruangan rawat inap.

Assurance merupakan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang membuat rasa aman dan bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan yang luas, sikap dan perilaku yang sopan terhadap pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien (Triwardani, 2022)

Hasil penelitian kepuasan pasien di Instalasi ruang rawat inap RSUD, dilihat berdasarkan dimensi Emphaty (Empati/Perhatian) dari 83 responden, sebagian besar menyatakan puas, yaitu sebesar 71,9% sebanyak 41 orang. Hal ini menunjukkan tenaga medis cukup memberikan perhatian terhadap pasien. Dilihat berdasarkan indikatornya, apoteker sungguh-sungguh meracik obat dan satpam tulus memberikan informasi, namun responden yang menyatakan tidak puas 42,3% sebesar 11 orang pada indikator dokter yang tulus memeriksa dan perawat yang tulus merawat pasien.

Hasil wawancara peneliti dengan pasien, tenaga medis masih kurang dalam memberikan perhatian khusus dan perhatian terhadap keluhan pasien sehingga pasien menyatakan tidak puas terhadap tenaga medis, karena jumlah pasien yang meningkat, beban kerja yang berat, dan pertimbangan kinerja

sehingga petugas pelayanan kesehatan tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien, terutama di rumah sakit pemerintah.

Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian mempunyai pengaruh poAr rasyidf dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Muninjaya, 2021). Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini juga menyatakan ada hubungan yang signifikan antara empathy dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai p-value 0,000 (Hatibie, 2021)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut. Ada hubungan dimensi tangible dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD dengan nilai (P Value = 0,018). Ada hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD dengan nilai (P Value = 0,028), Ada hubungan reliability dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD dengan nilai (P Value = 0,030). ada hubungan assurance dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD dengan nilai (P Value = 0,018). Ada hubungan emphaty dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap dengan nilai (P Value = 0,019). Dari variabel yang paling dominan adalah variabel Assurance yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kelas III di Instalasi Rawat Inap RSUD setelah diseleksi dengan variabel Emphaty melalui uji interaksi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan, dapat disarankan sebagai berikut.

1. Kepada Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah

Agar mempertahankan aspek-aspek mutu pelayanan kesehatan yang sudah, memberikan kepuasan pasien seperti kehadiran, keterampilan, ketelitian, dan kemampuan komunikasi antara pasien dan tenaga medis yang meliputi keramahan, kesopanan, kesabaran, kejelasan informasi, perhatian, nasihat, dan motivasi pada pasien, memperbaiki atau mengganti alat kesehatan yang rusak agar memperlancar kegiatan pengobatan dan perawatan yang ada di RSUD ,

menjaga dan meningkatkan kebersihan dan keindahan gedung rumah sakit dan ruangan praktik dokter serta memperhatikan dan mengevaluasi kembali mengenai kondisi gedung secara fisik dan kelayakannya terutama di ruangan perawatan seperti toilet yang sudah rusak agar segera diperbaiki dan menyediakan tempat keluarga pasien untuk berkunjung dan menjaga pasien yang di rawat.

2) Kepada Tenaga Kesehatan RSUD
Agar bisa lebih meningkatkan kompetensi, misalnya dengan kualifikasi sertifikasi tenaga dokter, tenaga kesehatan medis maupun non medis yang berkaitan dengan pelayanan kepada pasien serta mengadakan program pendekatan dan menjalin komunikasi yang baik dan berkesinambungan dengan pasien dan keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2022. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta.

Hastuti, S.K.W. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Volume 11 No.2.

Hatibie, T. W. J., Rattu, A.J.M. & Pasiak, T. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jurnal JIKMU. Volume 5. No. 2.

Muninjaya. A.A.G (2021). Manajemen Kesehatan. EGC, Jakarta. Pangerapan. D.T.

Palandeng. O. E. L. I. & Rattu, A. J. M. (2021). Hubungan Antara Mutu

Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Jurnal Kedokteran Klinik (Jkk). Volume 2. No 1.

Parasuraman J. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.

Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan rumah sakit serta standar pelayanan