



Analisis tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di rumah sakit

Farah Fauziah¹, Susilawati²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹farahfy.05@gmail.com, ² Susilawati@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

1 Agustus 2022

Disetujui :

15 Agustus 2022

Dipublikasikan :

25 Agustus 2022

ABSTRAK

JKN adalah program untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh, dimulai sejak 1 Januari 2014. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggarannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian Studi Literature Review yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JKN di Rumah Sakit. Hasil dari penelitian literatur review ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Rumah sakit Sudah hampir maksimal ketika memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Saran yang diberikan adalah meningkatkan kinerja dengan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien, Kepuasan, Peserta JKN

ABSTRACT

JKN is a program to ensure public health as a whole, starting on 1 January 2014. Quality health services are services that can lead to satisfaction for every patient where the procedures for administering it are in accordance with established standards and codes of ethics. This type of research is a Literature Review study which aims to analyze the quality of service on the satisfaction of JKN participants in hospitals. The results of this literature review study indicate that the level of satisfaction of JKN patients in hospitals is almost maximal when providing health services in hospitals. The advice given is to improve performance by conducting regular evaluations of the services provided

Keywords : *Quality of Service, Patients, Satisfaction, JKN Participants*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Candra A, 2010:63). Program JKN setelah diterapkan kurang lebih 1 tahun menurut Thabrany H (2014:94) masih belum bisa berjalan lancar dan masih banyak kekurangan. Kepuasan peserta JKN cenderung rendah, kontak fasilitas kesehatan yang mengakibatkan pilihan fasilitas kesehatan terbatas hal ini mempunyai potensi keluhan dan ketidakpuasan peserta khususnya peserta kelas atas (Thabrany H, 2014:95).

Padahal Indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat (Depkes RI, 2014). Kepuasan dinilai dari pelayanan rumah sakit dan para dokter yang menjadi subyeknya. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit harus berkualitas untuk mewujudkan suksesnya program JKN. Kepesertaan JKN bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk (Perpes No 72 Tahun 2013). Berdasarkan hal tersebut seharusnya perbandingan antara jumlah peserta dengan jumlah penduduk adalah sebanding. Ini menunjukkan bahwa program JKN belum mencapai target kepesertaan JKN yang mencakup seluruh warga. Menurut Thabrany H (2014:184) suksesnya JKN lebih banyak tergantung pada layanan dokter dan layanan tenaga kesehatan lainnya di fasilitas kesehatan.

Menurut Khariza(2015), target yang ingin dicapai melalui pelaksanaan program Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit adalah pencapaian kepuasan pasien yang dapat memberikan pengaruh positif bagi masyarakat, pencapaian kesembuhan pasien bisa maksimal dengan tolak ukur pasien tidak kembali ke Rumah Sakit.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Tahir dan Balqis, 2014). Pengukuran kepuasan peserta JKN (customer satisfaction measurement) perlu dilakukan terus menerus secara konsisten dan valid paling tidak setiap enam bulan (Depkes RI, 2014:71). Hal ini bertujuan untuk mencapai target bahwa seluruh warga Indonesia tercover dalam Jaminan Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Literature Review* atau tinjauan pustaka. Penelitian kepustakaan atau kajian literature (literature review, literature research) merupakan penelitian yang mengkaji atau meninjau secara kritis pengetahuan, gagasan, atau temuan yang terdapat di dalam tubuh literature berorientasi akademik (academic-oriented literature), serta merumuskan kontribusi teoritis dan metodologisnya untuk topik tertentu, (Cooper, 2010).

Insterumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada studi ini yaitu berupa handphone, laptop, jaringan pada kartu perdana operator dan wifi. Alat tersebut digunakan untuk mencari bahan (literatur) yaitu jurnal penelitian yang sesuai dengan topik pada studi ini.

Penelusuran Literature

Penelusuran literature dilakukan secara daring yang bersumber dari Google Scholar, Sinta Ristekbrin, Garuda Ristekbrin. Dengan menggunakan kata kunci yaitu Mutu, Pelayanan, Pasien, Kepuasan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa langkah yaitu: memformulasikan pertanyaan dari penelitian (merumuskan masalah secara jelas), melakukan pencarian literature systematic review (memasukkan kata kunci ke dalam database pencarian jurnal), melakukan skrining serta penyeleksian pada jurnal yang sesuai dengan topik pada studi ini, melakukan analisis dan sintesis pada hasil temuan - temuan kualitatif (melakukan pengelolaan proses pencarian), melakukan kendali pada mutu dengan cara menelaah secara kritis atas bukti penelitian yang dikumpulkan bertujuan untuk melihat apakah terdapat bias), serta menyusun laporan akhir setelah melakukan ekstraksi data dan sintesis penelitian.

Definisi Operasional

Dalam penelitian definisi operasional sangat berguna bagi peneliti untuk memudahkan peneliti dalam dengan mengidentifikasi kriteria yang akan dilakukan observasi. Definisi operasional merupakan definisi yang dapat diamati dan diobservasi berdasarkan sifat-sifat yang didefinisikan dan diklasifikasikan. Adapun definisi operasional yang digunakan yaitu :

Perencanaan : Melihat dalam perencanaan bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit.

Pengorganisasian : Melihat bagaimana Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit

Pengarahan : Melihat bagaimana pengarahan Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit.

Pengendalian : Melihat bagaimana pengendalian Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut Beberapa Hasil Dari Litratue Review :

1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Aer Sondari , Bambang Budi Raharjo 2017. Jenis Penelitian yang di gunakan adalah penelitian penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang menggunakan analisis data Importance-Performance Analysis. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3 % dimana tingkat kesesuaian dimensi reliability 88,8%, responsiveness 92,2%, assurance 92,7%, emphaty 93% dan tangible 90,1%.
2. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci Widiya Wati, Rizanda Machmud, Yurniwati,2019. Jenis penelitian yang di gunakan pendekatan deskriptif dengan desain penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Mutu pelayanan kesehatan diruang rawat inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci sudah cukup baik, terlihat dari dimensi mutu kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian sudah memuaskan dan mampu menjawab kebutuhan responden, namun dari segi fasilitas ruangan yang masih mendapat beberapa keluhan responden.
3. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. Desi Ratnasari, Misnaniarti, Yuanita Windusari. Jenis penelinitian yang digunakan Metode yang digunakan yaitu cross sectional dengan 151 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner berskala likert. Data dianalisis berdasarkan Importance Performance Analisis dan Gap Analysis. Hasil penelitian menunukkkan Rendahnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan Rawat Jalan (47,7%) dengan tingkat kesesuaian rata-rata 76,89% dan gap rata-rata -1. Pasien cenderung kurang puas terhadap pelayanan berorientasi pada proses (Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) dan cenderung puas pada dimensi yang berorientasi pada hasil (Tangible).
4. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. Elmi Nurmata Sari , Gayatri Citraningtyas , Imam Jayanto 2019. Jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif dengan pengambilan sampel secara prospektif. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan indeks kepuasan bernilai negatif yang berarti pasien peserta JKN rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado.
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. Hasbina Wildani, Muhammad Badiran, Anto J. Hadi. 2020. Jenis penelitian yang digunakan desain cross-sectional study. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adalah ada hubungan tanglibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Pembahasan

1. Penilaian tingkat rata-rata kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat RSUD Kabupaten Brebes ini didapatkan dengan cara menghitung tingkat kesesuaian yaitu dengan membandingkan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pasien terhadap pelayanan rawat jalan dengan skor rata-rata kinerja pelayanan yang disebut dengan Importance Performance Analysis (Supranto, 2011:239). Jika tingkat kesesuaian setiap atribut \geq tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dapat dikatakan atribut tersebut sudah memuaskan pasien, dan sebaliknya. Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa ratarata kepuasan pasien sebesar 91,3% dan disimpulkan bahwa pada dimensi reliability diketahui rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 88,8%.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien JKN belum merasa puas terhadap dimensi kehandalan yang diberikan. Ketidakpuasan ini disebabkan pasien JKN merasa petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan. Terdapat 3 (tiga) atribut yang menunjukkan bahwa pasien JKN belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti, prosedur penerimaan pasien yang cepat (83,1%), pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang cepat dan tepat (86,8%) dan ketepatan jadwal pelayanan (87,5%). Pasien merasa bahwa prosedur administrasi penerimaan

pasien dilakukan dengan lambat sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu jadwal pelayanan pengobatan yang diberikan juga sering tidak tepat waktu yang disebabkan dokter datang terlambat ke rumah sakit. Sedangkan pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien JKN karena setiap pasien menginginkan masalah kesehatannya cepat dan segera diatasi sebagaimana yang disampaikan oleh Kuntjoro (2005) bahwa harapan utama saat pasien datang ke rumah sakit adalah kesembuhan dari penyakit yang diderita. Kesembuhan merupakan salah satu bukti keberhasilan kinerja pelayanan klinis, sehingga bila pasien sembuh bukan saja menunjukkan keberhasilan kinerja pelayanan, tetapi juga membuat pasien puas karena tujuan utamanya tercapai (Budayanti, 2007). Pada dimensi responsiveness diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,2%.

Ini berarti pasien sudah merasa puas terhadap dimensi ketanggapan, tetapi terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien (87,2%) dan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan (83,1%). Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini disebabkan pasien JKN merasa petugas kesehatan tidak tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti ketanggapan dokter dan perawat dalam melayani keluhan. (**Jurnal Pertama**)

2. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pasiennya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon (Muninjaya, 2011). Berdasarkan hasil penelitian diketahui dimensi mutu daya tanggap sudah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan dan didapatkan semua informan merasa puas dengan daya tanggap yang diberikan oleh petugas dirumah sakit karena petugas diruang rawat inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci cepat tanggap dalam membantu kebutuhan informan dalam segala hal yang berkaitan dengan perawatan informan. Informasi yang disampaikan petugas dapat dimengerti oleh informan dan perawat juga datang dengan cepat jika dibutuhkan tenaganya oleh informan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah *et al* (2016), berdasarkan item pernyataan dalam variabel daya tanggap keseluruhan pernyataan mendapatkan persepsi yang baik. Hal ini didukung dari beberapa responden yang menyatakan bahwa tidak terdapat kesulitan yang dihadapi mulai dari pertama menjalani perawatan sampai proses meninggalkan rumah sakit yang tidak lain berkat kesigapan dan bantuan petugas rumah sakit yang cepat dan sangat membantu. Variabel daya tanggap petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Daya tanggap petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini dilihat dari semua informan merasa puas pada petugas yang membantu kebutuhan pasien dalam segala hal yang berkaitan dengan perawatan pasien. Informasi yang disampaikan petugas dapat dimengerti oleh pasien, perawat juga datang dengan cepat jika dibutuhkan tenaganya, pasien tidak mendapatkan kesulitan dalam melakukan proses perawatan dirumah sakit. (**Jurnal Ke-dua**)

3. Analisis Kepuasan Pasien JKN Mandiri Terhadap Pelayanan Seberapa jauh rumah sakit dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien, dapat dilihat dari kepuasan yang diperlihatkan oleh pasien atas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang dipilih oleh pelanggan minimal sama atau melampaui harapannya sedangkan mutu layanan dikategorikan kurang baik dan belum dapat memuaskan pelanggan apabila pelayanan yang pasien terima lebih rendah dari harapannya. Dapat diketahui kunci utama memuaskan pelanggan salah satunya adalah dengan memahami dan mengelola ekspektasi (harapan) pelanggan (Tjiptono, 1996).

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan dengan menghitung kesesuaian kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan responden menggunakan *cut offff point*, yang digunakan dari persentase nilai rata-rata IPA keseluruhan (76,89%), menunjukkan sebagian besar responden (52,3%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan hanya 47,7% pasien yang puas terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Sekayu. Hasil perhitungan kepuasan ini masih cukup jauh dari Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Kemenkes RI, yaitu nilai kepuasan pelayanan untuk rawat jalan diangka $\geq 90\%$ (Menteri Kesehatan RI, 2008). Didukung dengan data perhitungan kesenjangan (*gap*), nilai atribut/kriteria penilaian mendapatkan nilai

negatif dan rata-rata melebihi -1 artinya kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik dan belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Dilihat dari kepuasan responden perdimensi, dari lima dimensi hanya pada dimensi *tangible* sebagian besar responden (54,3%) puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan berdasarkan dimensi lain sebagian besar responden kurang puas yaitu pada *Reliability* sebesar 54.3%, dimensi *Responsiveness* sebesar 53%, dimensi *Assurance* sebesar 57% dan dimensi *Empathy* sebesar 58,3%. Dari 5 dimensi mutu menurut Parasuraman, yang termasuk pada jenis ukur yang berorientasi pada hasil adalah *Tangible* dan yang berorientasi pada proses adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Jika dilihat dari hasil perhitungan, responden cenderung kurang puas terhadap dimensi yang berorientasi pada proses. (**Jurnal Ke-Tiga**)

4. Kualitas layanan adalah taksiran pemberian layanan sesuai dengan harapan pelanggan (Wijaya, 2011). Kualitas pelayanan adalah kesesuaian realita layanan dengan harapan pelanggan dan bertujuan melebihi ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2011). Kepuasan konsumen merupakan bentuk ekspresi yang keluar sebagai efek dari layanan yang diberikan dibandingkan dengan harapan. Perasaan senang timbul saat ekspektasi melebihi harapan sebaliknya, perasaan kecewa timbul saat ekspektasi berada dibawah harapan.(Bailia, Soegoto, & Loindong, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator untuk melihat trend keberhasilan bisnis dimasa depan berdasarkan tanggapan konsumen (Assauri, 2012).

Kepuasan Salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pendekatan ini dibangun atas perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Apabila layanan yang diberikan melebihi harapan maka ia bernilai baik atau positif sedangkan apabila layanan dibawah harapan maka bernilai buruk atau negatif. Untuk dapat mengukur hal tersebut maka terdapat lima dimensi yang menjadi fokus pada kualitas jasa (*Service Quality*) yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan konsumen adalah layanan yang dirasakan konsumen dari pemberi jasa sesuai dengan harapan (Nitisemito, 2001).

(**Jurnal Ke- Empat**)

5. Beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Bayu dkk sebagai berikut: ketepatan waktu pelayanan, aksesibilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa, akurasi pendampingan /pelayanan jasa yang diberikan, sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan, kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial, kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen, kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan, kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan (Wicaksono, Setyanto, & Oktavianty, 2003).

Menurut asumsi peneliti, untuk menciptakan perilaku pelanggan yang loyal di Unit Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara harus dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanan karena akan menimbulkan kepuasan pasien terutama peserta JKN. Pasien mengharapkan pembangunan rumah sakit secepatnya selesai, bisa melayani semua pasien yang datang berkunjung dengan sarana perasarana yang sudah lengkap. Mengacu pada hasil uji tersebut dapat dijelaskan semakin baik kualitas pelayanan *reliability* atau kehandalan yang diberikan RS maka akan lebih tinggi kemungkinan kepuasan pasien dan keluarga pengunjung rawat jalan peserta JKN. Menurut Gronroos dan Parasuraman, kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua yaitu kualitas teknikal dan kualitas fungsional. Kualitas teknikal merujuk pada kompetensi penyedia jasa untuk memberikan informasi yang dapat dipercaya dengan tingkat resiko yang dapat diterima sehingga membantu pelanggan untuk mencapai tujuannya. (**Jurnal Ke-Lima**)

KESIMPULAN

Pada kajian *literatur review* ini teridentifikasi ada 5 jurnal yang dapat di *review* yang mana hasil dari review ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit meliputi 4 aspek yaitu, Kualitas Pelayanan, Pasien, Kepuasan, Peserta

JKN. Dimana tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Rumah Sakit masih melakukan pemantauan dan analisis tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien peserta JKN. Perlu ada upaya perbaikan mutu layanan dari semua dimensi mengingat keterkaitan antara dimensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aer Sondari , Bambang Budi Raharjo 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). e ISSN 1475-222656. HIGEIA 1.
- Widiya Wati, Rizanda Machmud, Yurniwati,2019. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci. <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Depkes RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta
- Desi Ratnasari, Misnaniarti, Yuanita Windusari.2020. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. Vol. 5 No. 2 Jurnal Kesehatan Vokasional.
- Al-Borie, H. M., dan Damanhour, A. M. S. (2013). Patients' Satisfaction of Service Quality in Saudi Hospitals: A SERVQUAL Analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30. [h7 ps://doi.org/ 10.1108/09526861311288613](https://doi.org/10.1108/09526861311288613)
- Elmi Nurmata Sari , Gayatri Citraningtyas , Imam Jayanto 2019.Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. Volume 8 Nomor 3.
- Hasbina Wildani, Muhammad Badiran, Anto J. Hadi. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat Volume 1 Nomor 2.