



Research Articles

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT
RAWAT JALAN RSU ALIYAH 1 KOTA KENDARI TAHUN 2023**

***Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota
Kendari Tahun 2023***

Herdas¹, Tawakal¹, Rania Fatrizza Pritami¹

¹⁾ Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu, Sulawesi Tenggara – Indonesia

*Corresponding author: tawakalpelita17@gmail.com

Manuscript received: 10 Januari 2024. Accepted: 25 Januari 2024

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain Cross-sectional untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari tahun 2023. Dari hasil penelitian, 58% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan, sementara 42% merasa tidak puas. Pengujian statistik chi-square menunjukkan $\rho < \alpha = 0,000 < 0,05$, menolak hipotesis nol dan menyimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sistem kinerja di RSU Aliyah 1 diharapkan dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study uses a quantitative approach with a Cross-sectional design to analyze the quality of health services on patient satisfaction in the outpatient unit of RSU Aliyah 1 Kendari City in 2023. From the results of the study, 58% of patients were satisfied with the quality of service, while 42% were dissatisfied. Chi-square statistical testing showed $\rho < \alpha = 0.000 < 0.05$, rejecting the null hypothesis and concluding a relationship between quality of care and patient satisfaction. Recommendations to improve the quality of service and performance system at RSU Aliyah 1 are expected to improve the level of patient satisfaction and hospital reputation.

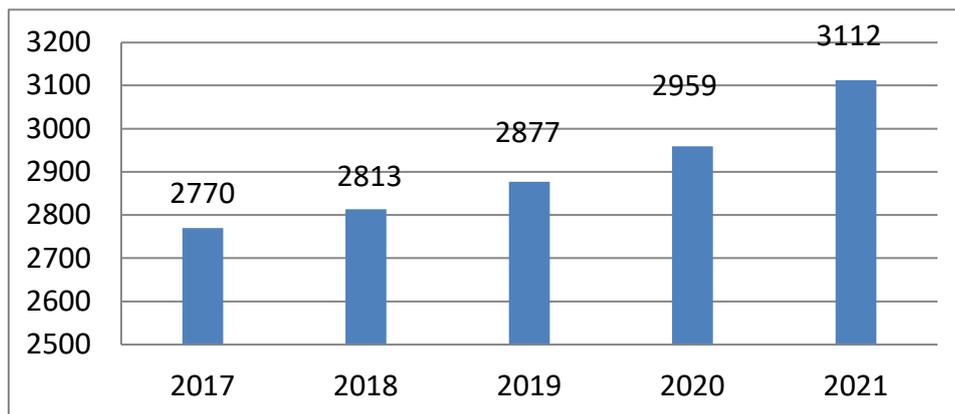
Keywords : Quality of Service, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO), Menyatakan bahwa layanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi ditawarkan kepada individu yang membutuhkan, didukung oleh sumber daya yang cukup, oleh layanan kesehatan yang baik. Jika tuntutan sumber daya kesehatan dapat dipenuhi, upaya pembangunan kesehatan dapat efektif dan berhasil. Personel, infrastruktur, dan sumber daya keuangan adalah bagian dari sektor kesehatan. (WHO, 2014). Menurut UU No. 44 (2009), rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas yang menawarkan layanan kesehatan individu yang komprehensif, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat. Wahana kesehatan dan tempat penyelenggaraan inisiatif untuk mempromosikan kesehatan masyarakat yang terbaik adalah rumah sakit (Ayu & Adnyani, 2017).

Banyak rumah sakit bersaing untuk memberikan perawatan kesehatan terbaik, seperti halnya sektor lain. Untuk memenangkan hati penduduk setempat, salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas layanan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi pelayanan kesehatan. Harapan masyarakat menentukan seberapa puas pelanggan dengan kualitas layanan. Terciptanya indeks kepuasan warga merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menilai efektivitas pelayanan publik. Indeks ini ditetapkan berdasarkan peraturan Menteri Pan RI KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan indeks kepuasan warga. Indeks ini berfungsi sebagai referensi untuk standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional sang Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). Data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Dari data tahun 2017 sebanyak 2770 rumah sakit, dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 3112 rumah sakit(BPS, 2021).

Grafik 1 Jumlah Rumah Sakit Indonesia (2017-2021)



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Informasi tahun 2019-2020 dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Menurut Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2021) saat ini terdapat 37 rumah sakit di Sulawesi Tenggara, terdiri dari 36 Rumah Sakit Umum dan 1 Rumah Sakit Khusus.

Menurut data kepuasan pelayanan dari fasilitas rawat jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara, dimana indikator kepuasan pasien terpenuhi pada 73,68% kasus pada tahun 2020 dan 73,10% kasus pada tahun 2021 (Prov. Sultra, 2021), kepuasan pasien pada fasilitas rawat jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara tidak terpenuhi.

Diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan di sarana pelayanan kesehatan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari sebagai berikut:

Tabel 1 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Aliyah 1 Kota Kendari Dari Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan	Indeks Kepuasan Pasien (%)
1	2020	10119	80,86%
2	2021	11310	74,98%
3	2022	11639	73,73%

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Aliyah 1 Kota Kendari, Tahun 2023

Informasi 2019-2020 dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Saat ini terdapat 37 rumah sakit di Sulawesi Tenggara, 36 di antaranya adalah rumah sakit umum dan 1 adalah rumah sakit khusus (Badan Pusat Statistik, 2021).

Kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara tidak terpenuhi, terbukti dengan data kepuasan pelayanan dimana indikator kepuasan pasien tercapai pada 73,68% kasus pada tahun 2020 namun menurun menjadi 73,10% pada tahun 2021 (Prov. Sultra, 2021).

Mengenai konflik yang saya lihat di meja pendaftaran saat Pengalaman Belajar Lapangan (PBL) 1 di RSU Aliyah 1 Kota Kendari. Untuk menemui dokter, pasien harus mengantri. Hal ini terjadi karena jadwal dokter berubah, tertunda karena prosedur yang tidak terduga, atau tertunda karena dokter terlambat sampai ke rumah sakit. Beberapa pasien masih terpaksa memanfaatkan ruangan untuk sementara waktu karena tidak ada cukup ruang yang tersedia.

Penelitian sebelumnya oleh Cahya (2015), "Korelasi Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional RS Siloam Bali," menunjukkan bahwa pelayanan Poliklinik BPJS RS Siloam Bali berkualitas. Terdapat 59 pasien (atau 64,1% dari total populasi pasien) yang berminat menggunakan pelayanan kesehatan rawat jalan BPJS di RS Siloam Bali, dan terdapat 33 pasien (atau 35,9% dari total populasi pasien) yang tidak berminat menggunakan pelayanan kesehatan rawat jalan BPJS di RSUD Siloam Bali. Dan yang akan terjadi adalah akan ada hubungan antara topik studi yang dilakukan oleh peneliti untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Dilakukan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Aliyah 1 Kota Kendari selama bulan Juni-Juli 2023. Populasi penelitian mencakup 11,639 pasien rawat jalan pada tahun 2022, dengan sampel sebanyak 100 pasien yang dipilih secara purposive. Tujuan penelitian ini adalah mengisi bagian kosong pada kuesioner dan mengeksplorasi dinamika korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Metode ini dianggap relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut..(Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1.Karakteristik Responden

Tabel 2 Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2, 57 dari 100 responden dalam sampel penelitian adalah perempuan, yang merupakan 57% dari total. Jenis kelamin laki-laki memiliki representasi yang lebih rendah, dengan 43 responden, atau 43%.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi berdasarkan Umur Responden di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
20-25	48	48%
26-30	28	28%
31-35	13	13%
36-40	9	9%
41-45	2	2%
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas, bahwa responden yang jumlahnya terbanyak berumur 20-25 tahun yaitu sebesar 48 orang (48%). Sedangkan responden yang jumlahnya sedikit berumur 41–45 tahun yaitu sebesar 2 orang (2%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan Responden di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sarjana	51	51%
SMA	37	37%
SMP	11	11%
SD	1	1%
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 4 mengungkapkan bahwa 51 responden, atau 51% dari 100 total responden, memiliki gelar sarjana sebagai latar belakang pendidikan yang paling umum. dan setidaknya satu orang dengan persentase 1% dari latar belakang pendidikan dasar.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi berdasarkan Status Perkawinan Responden di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Status Perkawinan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Menikah	53	53%
Belum menikah	45	45%
Duda	1	1%
Janda	1	1%
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 5 mengungkapkan bahwa 53 responden — atau 53% — dari 100 responden yang merupakan mayoritas sampel penelitian — sudah menikah. Setidaknya harus 1% duda atau janda dari satu orang.

2. Analisis Univariat

Pendapat responden terhadap tingkat pelayanan dan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari dapat dipastikan dengan keterangan peneliti dalam kuesioner yang disediakan untuk keperluan penelitian ini.

a. Hasil Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 6 Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Kualitas pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	58	58%
Kurang baik	42	42%
Total	100	100

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 58 responden atau 58% dari total responden ari 100 mengatakan mereka menerima kualitas layanan yang memuaskan. 42 orang menyatakan pendapat yang tidak menguntungkan, menggunakan proporsi 42%.%

b. Hasil Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSU Aliyah

1 Kota Kendari dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023

Kepuasan pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang Baik	58	58%
Baik	42	42%
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa 58 dari 100 responden memiliki 58% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap mereka. 42 orang, atau persentase 42%, menyuarakan kepuasan mereka, sedangkan tidak ada orang lain yang melakukannya.

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini merupakan perihal hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan pada RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023.

Tabel 8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023.

Kepuasan pasien	Kualitas Layanan				Total		Nilai Uji Statistik ρ value
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Puas	25	43,1	33	56,9	58	100	$\rho = 0,000$
Puas	33	78,6	9	21,4	42	100	
Total	58	33,3	42	30	100	100	

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 8 menunjukkan bahwa 33 responden, atau 56,9% dari 58 responden yang menyatakan ketidakpuasan, menerima layanan buruk. Selain itu, 33 responden (78,6%) dari 42 responden yang puas memiliki layanan berkualitas tinggi. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai $\rho < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak. dengan demikian bisa diinterpretasikan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di RSU Aliyah 1 Kota Kendari Tahun 2023.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari

Lima indikator tangible (bukti langsung), reliable (reliabilitas), responsive (responsiveness), terjamin (assurance), dan emphaty (care) telah digunakan dalam penelitian pasien di unit rawat jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari untuk menilai kualitas pelayanan. Diketahui bahwa dari 100 responden pasien yang menyelesaikan 14 pertanyaan penelitian, 58 (58%) memperoleh data hasil kualitas layanan yang tinggi dan 42 (42%), data tentang kualitas layanan yang buruk.

Menurut Aswar dalam Purwoastuti dan Walyani (2017), pelayanan kesehatan dianggap berkualitas apabila dapat memuaskan seluruh kliennya dengan tetap berpegang pada standar kode etik profesi dan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat umum.

Mengingat persaingan rumah sakit semakin ketat, terutama bagi rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utamanya berasal dari pasien, menjaga kualitas layanan sangat penting untuk mencapai kebahagiaan pasien dan menumbuhkan loyalitas rumah sakit lebih lanjut.

2. Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan RSU Aliyah 1 Kota Kendari

Hasil penelitian terhadap pasien di RSU Aliyah 1 unit rawat jalan Kota Kendari diketahui dari 100 responden pasien yang menjawab enam pertanyaan penelitian. Data dikumpulkan dari responden yang menunjukkan tingkat kepuasan mereka, yang berkisar antara 58 hingga 42 (58 hingga 42%), dan tingkat ketidakpuasan mereka, yang berkisar antara 42 hingga 58.

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dalam Risaldy (2018), adalah perasaan senang atau tidak puas seseorang setelah perbandingan hasil klien atau produk dengan kinerja atau hasil yang diantisipasi. Pelanggan merasa tidak puas jika kinerja jauh dari harapan. Pelanggan senang ketika

kinerja memenuhi harapan. Pelanggan benar-benar senang atau suka ketika kinerja lebih baik dari yang diharapkan.

Untuk menaikkan kepuasan pasien sebagai lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dipandang dari masing-masing indikatornya yang terlihat pada penjelasan dibawah ini :

1. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan (*Overall Satisfaction*)

Menurut Foenell, et al., dan Tjiptono (2017), cara termudah untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan hanya bertanya kepada konsumen seberapa puas mereka dengan layanan atau produk yang mereka dapatkan. Ini dikenal sebagai tingkat layanan secara holistik (kepuasan keseluruhan). Hal ini dapat dicapai dengan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan layanan pesaing dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan atau produk dari perusahaan atau lembaga yang bersangkutan.

2. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Apabila Dibandingkan Dengan Jasa Sejenis (*Expectation*)

Menurut Foenell, et al. dan Tjiptono dalam Wangi (2017), konsep kepuasan layanan didasarkan pada kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja aktual produk perusahaan dalam sejumlah atribut atau dimensi kritis.

3. Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan Selama Menjalinkan Hubungan Dengan Perusahaan (*Experience*)

Menurut Foenell, et al., dan Tjiptono (2017), tingkat kepuasan pelanggan selama hubungan dengan perusahaan (pengalaman) adalah terciptanya kepuasan pelanggan dapat menyampaikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, menyampaikan dasar yang baik untuk pembelian berulang dan menciptakan loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari lisan ke lisan yang menguntungkan perusahaan. Hubungan yang kuat antara pelanggan dengan bisnis atau institusi dapat dibentuk dengan mengekspresikan kebahagiaan pelanggan, yang akan menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan tentang penelitian tersebut di atas Mayoritas pasien unit rawat jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari puas dengan perawatannya, dengan tingkat kepuasan 42% dan peringkat kualitas layanan 58%. Diharapkan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari menaikkan standar pelayanan yang ditawarkan sehingga pasien senang dengan hasilnya. Rumah sakit harus meningkatkan sistem kinerja personel dan sistem kinerja layanan mereka untuk memastikan bahwa pasien puas dengan perawatan yang mereka terima.

KESIMPULAN

1. Pada 58%, layanan unit rawat jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari umumnya memiliki kualitas yang dapat diterima.
2. Di RSUD Aliyah 1 Kota Kendari, 42% pasien rawat jalan melaporkan senang dengan perawatan mereka.
3. Kepuasan dan kualitas pelayanan pasien RSUD Aliyah 1 Kota Kendari berkorelasi. Uji statistik Chi-Square menghasilkan nilai 0,000 hingga 0,05, yang menunjukkan bahwa H_0 tidak diterima. Dengan menggunakan ini, dapat disimpulkan bahwa, pada tahun 2023, akan ada hubungan antara kualitas layanan unit rawat jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Hasibuan, S., Aulia, D., & Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, F. (2019). The Influence Of Quality Service With The Satisfaction Of Patients In The Infection Of The Disease RSUD Dr. Djoelham Binjai. In *Jurnal Kesmas Jambi* (Vol. 3, Issue 1). JK MJ.
- Ayu, I. G., & Adnyani, D. (2017). *PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DAN BURNOUT TERHADAP KINERJA PERAWAT RAWAT INAP RSUP SANGLAH*. 6(5), 2474–2500.
- Az-zahroh, Tazkiyatun Nafsh. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Salemba Medika.

- Landasan Teori Terkait Variabel, A., & Kesehatan Definisi Pelayanan Kesehatan, P. (n.d.). *TINJAUAN PUSTAKA*. <https://repository.unimus.ac.id>
- Manajemen, J., & Keuangan, D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur* (Vol. 5, Issue 2).
- Mayang Sari, D., basri, M., Ode Muhammad Elwan, L., & Kendari -Indonesia, K. (n.d.). *KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS PADA RUMAH SAKIT DEWI SARTIKA KOTA KENDARI I* (Vol. 5). <http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica>
- Mita, Kurniawan, F. and Kurniawati, F. (2023) 'RUMAH SAKIT UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2023 Mita Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Fajar Kurniawan Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Fitri Kurniawati Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Abstract . The purpose of this research is to improv', *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 1(1).
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2017). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. (n.d.).
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (n.d.). *MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN*.
- Sauria, N. et al. (2024) 'The role of supervision of the head of room in the application of nursing care standards in inpatient Kendari City Hospital', *Journal of Midwifery and Nursing*, 6(1), pp. 281–287.
- Setiadi. (2016). *Konsep Konsep Dan Praktik Praktik Penulisan Penulisan Riset Keperawatan Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Undang-undang RI. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT*.
- Yuniarti, S., Irsan, A., Program Studi Keperawatan, M., & Pembimbing, D. I. (n.d.-a). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*.
- Yuniarti, S., Irsan, A., Program Studi Keperawatan, M., & Pembimbing, D. I. (n.d.-b). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*.