

Original Article\*)

**Pengaruh Unit Pelayanan, Jenis Kelamin Dan Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit**

*(The Influence of Service Unit, Gender and Payment Method on Hospital Patient Satisfaction)*

**Renny Febriyani SKM<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*  
Email correspondent: rennyfebriyani@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction can be interpreted as one part of the quality of service that directly or indirectly affects hospital services. Patient satisfaction can be felt by someone who has seen results (outcomes) that meet their expectations. The purpose of this study was to determine the effect of service units, gender and payment methods on patient satisfaction at Hospital X Cileungsi in December 2022 - January 2023.

**Methods:** The quantitative research method uses an analytic observational method with a cross sectional study design. The research data use data driven research with the data source used namely secondary data obtained from the results of questionnaires obtained from hospital records in the quality and accreditation section. The sampling technique uses the Non Probability Sampling technique by means of Purposive Sampling. The study population was all patients of Hospital X Cileungsi who received emergency ward, outpatient and inpatient care with inclusion criteria of 1208 respondents.

**Results:** Based on the research results, it is known that there is an influence of service unit ( $\text{sig} < 0,001$ ) gender ( $\text{sig} < 0,002$ ) and method of payment ( $\text{sig} < 0,001$ ) on patient satisfaction.

**Discussion:** It is hoped that the results of this study can be input so that the managerial division of the hospital is to be able to evaluate the service standards provided to patients in outpatient and inpatient care so that patients do not only feel satisfied in the emergency ward but can also feel satisfied with outpatient and inpatient services.

**Keywords:** patient satisfaction, service unit, gender, method of payment

**Artikel**

Disubmit (Received) : 17 April 2023  
Diterima (Accepted) : 27 February 2025  
Diterbitkan (Published) : 28 February 2025

**Copyright: © 2025 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi yang menyediakan layanan individu di bidang perawatan Kesehatan serta Rumah Sakit wajib menetapkan, menjalankan dan menjunjung tinggi standar kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi tolak ukur saat melayani pasien.<sup>1</sup> Semua petugas Rumah Sakit harus mempertimbangkan pentingnya mutu pelayanan Rumah Sakit dengan meningkatkan mutu Rumah Sakit akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan pasien.<sup>2</sup> Kepuasan pasien merupakan reaksi pelanggan terhadap perbedaan kinerja aktual dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya dengan kenyataan hasil yang dirasakan sesudah digunakan.<sup>3</sup> Kurangnya kepuasan pasien dapat menyebabkan dampak pada pasien baru dan lama. Adanya evaluasi kepuasan pasien sangat membantu dalam mendapatkan dan memahami kebutuhan klien dan pandangan mereka tentang pelayanan yang didapat.<sup>4</sup> Tercapainya kepuasan pasien akan menentukan loyalitas pasien yang tinggi.<sup>5</sup> Kepuasan pasien akan berdampak pada kepatuhan dalam pengobatan pasien akan patuh terhadap aturan pengobatan dan akan datang untuk berobat atau kontrol kembali ke fasilitas kesehatan yang sama.<sup>6</sup>

Rumah Sakit memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dengan hak yang sama tidak ada perbedaan secara karakteristik pasien yaitu sesuai gender pria dan wanita asuhan yang diberikan selama pasien di Rumah Sakit diberikan sesuai kebutuhan pasien. Namun dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sihaloho dan Herliana (2017) mengungkapkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Perbedaan layanan diberikan tidak seharusnya terjadi sehingga perlu adanya evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>7</sup> Kepuasan pasien yang akan tercipta jika petugas akan memberikan pelayanan yang ramah keterampilan menyampaikan informasi pada pasien serta kesiapan saat pasien membutuhkan pertolongan.<sup>8</sup> Pasien akan lebih senang dengan layanan yang mereka terima jika penyedia layanan kesehatan mendekati pekerjaan mereka dengan sikap positif.<sup>9</sup> Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Ahmad (2020) mengungkapkan bahwa rata-rata persentase kepuasan pasien dari enam aspek adalah 85,37%; dengan persentase kepuasan tertinggi pada aspek pelayanan dokter 92,37% diikuti pelayanan Keperawatan 90,22%; pelayanan Rumah Sakit 86,20%; pelayanan pengalaman pasien di Rumah Sakit 82,68% dan aspek pemberian informasi 80,86% dan persentase kepuasan terendah pada aspek Rumah Sakit mendapat peringkat 79,92%.<sup>2</sup>

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti dokter, perawat, lingkungan Rumah Sakit, pengalaman Rumah Sakit penyediaan informasi dan peringkat Rumah Sakit.<sup>5</sup> Metode pembayaran menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil riset menunjukkan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan pada pasien dengan metode pembayaran baik itu pembayaran pribadi asuransi maupun BPJS. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bervariasi antara BPJS dan pasien umum.<sup>13,15</sup> Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bervariasi antara BPJS dan pasien umum. Pasien masih memiliki persepsi negatif terhadap BPJS dengan persepsi waktu tunggu yang lama, prosedur pelayanan yang tidak jelas, staff yang tidak sabar dan tidak ramah serta kurangnya perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dan keluarga merupakan masalah yang sering dihadapi oleh pasien dan keluarga.<sup>13</sup>

Rumah Sakit X Cileungsi menetapkan kebijakan untuk standar capaian kepuasan pasien adalah 100% dengan tujuan tercapainya “*zero complain*” artinya tidak ada pasien complain. Namun hasil survei menunjukkan bahwa angka kepuasan tahun 2022 untuk di unit Gawat Darurat (IGD) tercapai 96,65% di Rawat jalan (RWJ) tercapai 96,72% dan di Rawat Inap (RWI) tercapai 97,08%. Berdasarkan data capaian tersebut bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit X Cileungsi masih belum mencapai standar yang sudah ditetapkan artinya masih ada ketidakpuasan dari pelanggan di Rumah Sakit dan hal ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk ke arah perubahan yang lebih baik sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit X Cileungsi. Adanya Gap yang terjadi di lapangan dan indikator capaian “*zero complain*” yang ditetapkan menjadi urgensi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian ini.

**Metode**

Metode penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Data penelitian ini merupakan *Data Driven Research* dengan sumber data yang digunakan yaitu data sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner yang didapatkan dari catatan Rumah Sakit di bagian mutu dan akreditasi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Non-probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Populasi penelitian adalah semua pasien Rumah Sakit X Cileungsi yang mendapatkan pelayanan IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan kriteria inklusi sebanyak 1208 responden.

**Hasil**

Hasil analisis univariate kepuasan pasien tentang kepuasan pasien terkait ketepatan petugas periode Bulan Desember 2022-Januari 2023.

**Tabel 1.** Persentase Kepuasan Pasien tentang Kecepatan Petugas Periode Bulan Desember 2022-Januari 2023

Variabel Dependen	Responden Tidak Puas	Persentase (%)	Responden Puas	Persentase (%)
Kecepatan Petugas	51	4,2	1157	95,7

Sumber: Pengelolaan Data SPSS

Hasil analisis univariate tabel 1 berdasarkan 1208 responden; 95,7% responden menyatakan puas dengan kecepatan petugas; 98,2% responden menyatakan puas dengan penampilan dan sikap dokter; 98,3% responden menyatakan puas dengan komunikasi dan penjelasan dokter dan 98,5% responden menyatakan puas dengan penampilan dan sikap perawat. Hasil analisis univariate deskripsi statistik kepuasan pasien tentang kecepatan petugas berdasarkan unit pelayanan, jenis kelamin dan metode pembayaran.

**Tabel 2.** Deskripsi Statistik Kepuasan Pasien Tentang Kecepatan Petugas Berdasarkan Unit Pelayanan, Jenis Kelamin Dan Metode Pembayaran

	Unit Pelayanan			Jenis Kelamin		Metode Pembayaran		
	IGD (n=530)	RWJ (n=452)	RWI (n=226)	L (n=370)	P (n=838)	Pribadi (n=254)	Asuransi (n=299)	BPJS (n=655)
Mean	4,10	3,97	3,95	3,90	4,04	4	4,18	3,96
95% CI	4,06-4,14	3,95-3,99	3,92-3,98	3,93-4,01	4,02-4,07	3,97-4,04	4,13-4,24	3,93-3,98
Minimum	2	2	2	2	2	3	2	2
Maximum	5	5	4	5	5	5	5	5
Std Deviasi	0,480	0,192	0,235	0,382	0,348	0,301	0,459	0,302
Skewness	-2,377	-	-32,167	-11,441	1,857	0,693	3,07	-33,358
Kurtosis	17,231	181,03	91,581	38,656	48,615	27,056	6,384	102,639

Sumber: Pengelolaan Data SPSS

Hasil analisis univariate tabel 2 berdasarkan 1208 responden kecepatan petugas pasien di IGD dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,10 pasien perempuan merasa lebih puas tentang kecepatan petugas yaitu 4,04 dan kecepatan petugas dinilai cepat oleh pasien yang menggunakan metode pembayaran asuransi dengan nilai tertinggi yaitu 4,18. Hasil analisis bivariate pengaruh unit pelayanan terhadap kepuasan pasien tentang kecepatan petugas.

**Tabel 3.** Pengaruh Unit Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Kecepatan Petugas

	<i>Sum of Squares</i>	<i>DF</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Between Groups	5,213	2	2,607	20,776	0,001
Within Groups	151,183	1205	0,125		
Total	156,397	1207			

Sumber: Pengelolaan Data SPSS

Hasil analisis bivariate tabel 3 terlihat bahwa nilai *Significance/p-value* < 0,01 artinya terdapat perbedaan kepuasan pasien tentang kecepatan petugas di unit pelayanan (IGD, RWJ dan RWI). Hasil analisis bivariate pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien tentang kecepatan petugas.

**Tabel 4.** Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Kecepatan Petugas

		<b>Levene's Test for Equality of Variances</b>		<b>T-test for Equality of Means</b>							
		<b>F</b>	<b>SIG.</b>	<b>T</b>	<b>DF</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Error</b>	<b>CI 95%</b> Lower Upper		
Kecepatan petugas	Equal variances assumed	0,061	0,805	-3,180	1206	0,002	-0,071	0,022	-0,115	-	0,027
	Equal variances not assumed			-3,069	651,070	0,002	-0,071	0,023	-0,117	-	0,026

Sumber: Pengelolaan Data SPSS

Hasil analisis bivariate tabel 4 dapat dilihat nilai signifikansi pada *Levene's Test* 0,805 (nilai normal jika nilai signifikan > 0,05) maka pada uji analisa data ini nilai signifikan 0,002 ( $\alpha < 0,05$ ) artinya terdapat perbedaan kepuasan terhadap kecepatan petugas pada pasien laki-laki dan perempuan. Hasil analisis bivariate pengaruh metode pembayaran terhadap kepuasan pasien tentang kecepatan petugas.

**Tabel 5.** Pengaruh Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Kecepatan Petugas

	<i>Sum of Squares</i>	<i>DF</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Between Groups	10,801	2	5,401	44,699	0,001
Within Groups	145,595	1205	0,121		
Total	156,397	1207			

Sumber: Pengelolaan Data SPSS

Dari tabel 5 terlihat bahwa nilai *Significance/p-value* < 0,001 artinya terdapat perbedaan kepuasan pasien tentang kecepatan petugas berdasarkan metode pembayaran.

**Pembahasan****Pengaruh Unit Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit**

Hasil analisis bivariate menunjukkan hasil adanya pengaruh unit pelayanan terhadap kepuasan pasien baik dilihat dari parameter kecepatan petugas dengan  $p\text{-value}$   $0,001 < 0,05$  yang artinya ada hubungan yang signifikan antara unit pelayanan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini jika dilihat dari waktu pelayanan di IGD tidak memerlukan perawatan lama berbeda dengan di Rawat Inap sehingga kecepatan pelayanan juga lebih cepat. Hal ini sejalan dengan penelitian Y. Djawa tahun 2018 bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di unit IGD dan rawat inap. Hasil penelitian membuktikan bahwa pasien merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan di IGD dibandingkan dengan di Rawat Inap. Salah satu pelayanan yang dinilai baik oleh pasien yaitu sikap dan penampilan perawat dan kecepatan petugas.

Pasien di unit IGD menerima layanan kesehatan lebih cepat dari pada pasien di ruang rawat inap sehingga menghasilkan perawatan yang lebih berkualitas. Pasien yang datang ke IGD akan langsung terpenuhi kebutuhan dan prioritasnya oleh pelayanan di IGD.<sup>14</sup> Kepuasan pasien atau kebanggaan pelanggan yaitu perasaan senang atau tidak senang seseorang berdasarkan bagaimana kinerja (hasil) produk dan harapan mempengaruhi mereka. Ketika kinerja (*outcome*) pelayanan yang diterima dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan maka kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa.<sup>15</sup> Jika pasien merasakan pelayanan yang puas akibat petugas yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan maka akan merasakan kepuasan pasien akan kecewa jika mendapatkan pelayanan yang didapatkan jauh lebih rendah dari harapan mereka itu berarti mereka sekarang tidak lagi puas.<sup>16</sup>

**Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit**

Hasil analisis bivariate pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien baik dilihat dari parameter kecepatan petugas, menunjukkan hasil  $p\text{-value}$   $0,002 < 0,05$  dimana nilai artinya kepuasan pasien secara signifikan berkorelasi dengan unit pelayanan. Hal ini sesuai dengan temuan Nike Silprihatin dan Irma Herliana (2017) yang menemukan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap seberapa puas pasien terhadap asuhan keperawatan yang mereka terima.<sup>7</sup> Notoatmodjo S. (2015) berpendapat bahwa dalam suku keluarga laki-laki yang menjadi kepala keluarga cenderung menjaga dan menjamin keselamatan keluarganya. Wanita lebih cenderung memberikan pendapat dan alasan melakukan sesuatu kepada pria. Wanita biasanya tidak agresif dan lebih suka mempertahankan sifat lembut keibuan tidak mementingkan diri sendiri dan tidak membutuhkan timbal balik dan wanita yang beraktivitas biasanya lebih suka menyibukkan diri dengan berbagai pekerjaan ringan.<sup>17</sup>

Laki-laki dan perempuan akan memiliki perbedaan dalam mempersepsikan terkait kepuasan yang mereka peroleh. Laki laki dan perempuan diberi peran, status dan tanggung jawab yang berbeda dan masing-masing jenis kelamin dipandang berdasarkan norma, kepercayaan dan konvensi masyarakat.<sup>18</sup> Perbedaan tuntutan antara laki-laki dan perempuan yang lebih cepat menilai puas terhadap pelayanan yang diterimanya juga dapat berdampak pada kepuasan. Perlakuan terhadap laki-laki dalam pelayanan tentu tidak diharapkan mendapatkan perbedaan yang signifikan. Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sebaiknya memberikan hak yang sama serta perlakuan yang sama tanpa memandang jenis kelamin.<sup>19</sup>

**Pengaruh Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit**

Hasil analisis bivariate menunjukkan hasil  $p\text{-value}$   $0,01 < 0,05$  adanya pengaruh antara metode pembayaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Aisah ANP (2016) yang menyatakan jika dibandingkan dengan kepuasan pasien BPJS kepuasan pasien umum (pribadi dan asuransi) lebih tinggi. Pasien BPJS dan umum berbeda secara signifikan pada variabel kepuasan pasien. Dibandingkan dengan pasien umum pasien BPJS melaporkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Ini karena masih didapatkan pelayanan di Rumah Sakit yang tidak berfungsi dengan baik

adanya disriminasi terhadap pasien terkait metode pembayaran akan berdampak pada kurangnya penilaian kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai pelanggan.

Penelitian lainnya terkait kepuasan dan metode pembayaran dilakukan oleh Yuniarti (2015) dalam penelitian Aisah bahwa Rumah Sakit dan penyedia layanan kesehatan lainnya menjunjung tinggi kepuasan pasien. Rumah Sakit milik pemerintah atau swasta harus semakin kompetitif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jika ingin bertahan dalam persaingan global. Perbedaan perlakuan terhadap pasien yang membayar dengan asuransi swasta umum dan BPJS menjadikan adanya perbedaan penilaian kepuasan yang dirasakan Rumah Sakit harus dapat memperlakukan semua pasien sama walaupun adanya cara perbedaan dalam pembayaran tidak menjadi batasan dalam memberikan pelayanan yang optimal.<sup>10</sup>

### **Makna Singkatan (Abbreviations)**

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
RWI	: Rawat Inap
RWJ	: Rawat Jalan

### **Persetujuan Etik**

Penelitian dengan judul “Pengaruh Unit Pelayanan, Jenis Kelamin Dan Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit,” telah melalui prosedur kaji etik dan dinyatakan lolos atau layak untuk dilaksanakan berdasarkan surat keterangan yang diterbitkan oleh komisi etik riset dan publikasi Universitas Indonesia Maju dengan nomor: 3983/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/III/2023.

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini adalah penelitian independen yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

### **Pendanaan**

Sumber pendanaan dalam penelitian ini bersumber pada pendanaan pribadi.

### **Kontribusi Penulis**

Penelitian ini dilakukan oleh RF sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam mendukung keberhasilan dalam penelitian ini.

### **References**

1. Permenkes. Permenkes No. 4 Tahun 2018. In 2018.
2. Akbar MI Dan Ahmad LOAI. Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *J Kesehatan Masyarakat Celeb*. 2020; 01(03): 1-10.
3. Kuntoro W. Dan Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehatan Vokasional*. 2017; 02(01): 140-7.
4. Mazumdar G. Dan Choudhury P. A Study to Assess Patient Satisfaction with Hospital Services in Guwahati Medical College Hospital. *Assam*. 2022; 08(03): 125-30.
5. Riani I., Mulyadi M. Dan Yulia S. Patient Satisfaction of Health Services in the Hospital. *Proceeding International Conf Health Social Science Technology*. 2021; 01(01): 65-7.
6. Malinda R. Dan Sari M. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *J EDUKES (Journal Peneliti Edukasi Kesehatan)*. 2020; 03(02): 56-69.
7. Sihalohe NSRU Dan Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *J Ilmu Keperawatan Indonesia*. 2017; 07(02):

- 239-47.
8. Heritage J. Dan Maynard DW. Communication in Medical Care: Interaction Between Primary Care Physicians and Patients. *Commun Medical Care Interact Between Prim Care Physicians Patients*. 2006: (January): 1-488.
  9. Ramli R. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*. 2018: 02(02): 69-77.
  10. Pertiwi Aan. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *J Manajemen Daya Saing*. 2016: 18(02): 113-21.
  11. Bitjoli VO., Pinontoan O. Dan Buanasari A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di RSUD Tobelo. *E-Journal Keperawatan (E-Kp)*. 2019: 07(01): 1-8.
  12. Nurjaman D. Hubungan Jenis Kepesertaan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap. *J Ilmu Wijaya*. 2022: 14(01).
  13. Yanuarti R., Oktavidiati E., Febriawati H. Dan Oktarianita. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum. *J Kesmas Asclepius*. 2021: 03(01): 1-8.
  14. Djawa YD., Hariyanto T. Dan Ardiyani VM. Perbedaan Kualitas Pelayanan Perawat Dan Kepuasan Pasien Di Ruang UGD Dengan Rawat Inap Puskesmas Dau Malang. *Nurse News (Meriden)*. 2018: 03: 313-25.
  15. Trimalasi Adi, Ap S., Putra Aden, Sos S., Gusmita E. Dan Si M. Et Al. Sembilan Jambi Cabang Kerinci. 2020: 02(10): 11-9.
  16. Gultom DK., Arif M. Dan Muhammad Fahmi. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *Manegggio J Ilmu Magister Manajemen*. 2020: 03(02): 273-82.
  17. Rizal A. Dan Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Technology*. 2018: 04(01): 1-6.
  18. Hidayat AAA. Dan Sukadiono. Analisis Karakteristik Pasien Yang Berobat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Jawa Timur. 2019.
  19. Budiman Dan Suhat NH. Hubungan Status Demografi Dngan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010 Budiman, Suhat, Nyai Herlina. 2010: 1-17.

\*) Original Article

--- ISJNMS ---