Article

PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JADDIH BANGKALAN

Eka Suci Daniyanti¹, Eddy Moeljono², Ratih Eka Fitrianingrum³

^{1,2}Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa

³Profesi Ners, Universitas Bakti Indonesia Banyuwangi

SUBMISSION TRACK

Received: April 09, 2025

Final Revision: April 17, 2025

Available Online: April 22, 2025

KEYWORDS

Dimensi, Mutu, Pelayanan, Kepuasan

CORRESPONDENCE

E-mail: ekasucidaniyanti@gmail.com

A B S T R A C T

Background : Service quality become indicator important in determine satisfaction patients, especially in community health centers as facility service health level First. Quality dimension like tangible, assurance, reliability, empathy, and responsiveness play a role important in form perception patient to quality service .

Objective: Analyze influence dimensions quality service to satisfaction patient care road to the Community Health Center Jaddih , Bangkalan

methods This research use approach quantitative with cross-sectional design. Sample of 82 respondents obtained through quota sampling technique. Data collected use questionnaire and analyzed in a way descriptive and inferential with the Spearman test using SPSS 25

Results: As many as 75.6% of respondents evaluate quality service as good , and 74.3% of patients state satisfied to very satisfied to services received . Spearman's test results show existence significant relationship between quality service with satisfaction patients ($p = 0.002$)

Conclusion : There is significant influence between quality service with level satisfaction patient. Improvement quality services on various dimensions quality is very necessary for maintain and improve satisfaction patients at the Community Health Center Jaddih

I. INTRODUCTION

Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan di tingkat pertama, puskesmas menjadi tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti sebagai bentuk keikutsertaan masyarakat (Taekab et al., 2019). Bentuk jasa layanan puskesmas yang baik akan membentuk kepuasan pasien. Cerminan kualitas pelayanan dapat terlihat dari profesionalisme petugas, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien (Nopriwan et al., 2022). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan memiliki dasar untuk memenuhi kebutuhan dan tuntunan dari para

pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) (Budo et al., 2020). Apabila pelayanan yang pasien terima sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang pasien terima tidak sesuai maka akan mengakibatkan pasien hilang ketertarikan untuk menggunakan jasa puskesmas sehingga dapat menyebabkan risiko memberi pandangan buruk terhadap kinerja puskesmas (Karunia et al., 2022).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan

mutu pelayanan kesehatan, puskesmas wajib memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan terjangkau (Badan Pemeriksa Keuangan, 2009). Hal tersebut bertujuan untuk membentuk hubungan yang baik antara pasien dan puskesmas sehingga pasien tetap loyal terhadap puskesmas (Taekab et al., 2019). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga. Untuk mencapai kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan sistem untuk memperoleh pasien lebih banyak dan mempertahankan pasien, salah satunya melalui pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan ibarat sebagai “pintu gerbang” yang mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan puskesmas.

Kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk mengunjungi kembali. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan niat pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit yang sama dan mempertahankan tingkat kepuasan mereka. Hasilnya memberikan wawasan berharga bagi tim pemasaran medis untuk mempromosikan dan memperkuat niat pasien untuk mengunjungi kembali ke tempat perawatan medis mereka (Rauf et al., 2024).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat menggunakan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) (Hadi, 2017). Kelima dimensi tersebut dapat mencerminkan kualitas pelayanan dan menjadi penentu tingkat kepuasan pasien (Askarila & Kholidah, 2024). Mutu pelayanan puskesmas dianggap akan menjadi lebih baik jika menerapkan kelima dimensi mutu tersebut.

Puskesmas Jaddih menjadi fasilitas Kesehatan Tingkat pertama di Kabupaten Bangkalan dan menerima BPJS Kesehatan. Puskesmas Jaddih menaungi empat wilayah kerja yaitu Desa Parseh, Sanggra Agung, Jaddih dan Bilaporah. Lokasi Puskesmas Jaddih yang memiliki akses jalan yang mudah dijangkau dan dekat dengan pasar membuat puskesmas tersebut menjadi rujukan warga sekitar. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi

mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jaddih Bangkalan.

II. METHODS

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian explanatory (explanatory research) dan pendekatan cross sectional bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi mutu (*tangible, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness*) dan kaitannya dengan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk wilayah Puskesmas Jaddih yang menggunakan layanan Puskesmas. Sebanyak 33 pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Jaddih mengikuti penelitian. Teknik sampling yang digunakan yaitu Quota Sampling. Kriteria inklusi yaitu pasien mengunjungi Puskesmas dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi yaitu pasien tidak bersedia menjadi responden. Data yang di peroleh dari kuesioner yang disebar di Puskesmas Jaddih. Isian kuesioner yaitu terkait mutu layanan kesehatan dan healthcare utilization. Mutu layanan kesehatan merupakan derajat penilaian masyarakat terhadap rangkaian pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas oleh seluruh petugas Puskesmas, Mutu dikaji dengan menilai dimensi tangibles atau bukti fisik, dimensi reliability atau kehandalan tenaga kesehatan, dimensi responsiveness atau ketanggapan, dimensi assurance atau jaminan atau kepastian dan dimensi empathy atau empati. Kepuasan dikaji dengan beberapa komponen pertanyaan yaitu petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas kepada pasien, prosedur administrasi pendaftaran pasien tidak berbelit – belit, dokter memeriksa pasien dengan seksama, dokter memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien dan sesuai standart pelayanan, seluruh petugas di Puskesmas bersikap ramah, waktu penanganan yang diberikan sesuai dengan standar operasional pelayanan, fasilitas ruang tunggu di Puskesmas selama menunggu pelayanan yang diberikan oleh petugas nyaman, ruangan tindakan pelayanan nyaman, waktu tunggu antrian pelayanan tidak terlalu lama dan fasilitas yang tersedia Puskesmas mudah dan

nyaman untuk digunakan. Data dikategorikan menjadi data ordinal. Mutu dikategorikan menjadi baik cukup kurang.

Kepuasan dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Analisis data yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dan analisis statistic. Analisis deskriptif yaitu persentase. Analisis statistic dilakukan untuk menilai hubungan antara mutu layanan kesehatan dan healthcare utilization. Data dianalisis menggunakan Uji Spearman dengan $p < 0.05$ dianggap signifikan. Uji statistik menggunakan SPSS 25 dengan tingkat kepercayaan 95%. Penelitian ini telah mendapatkan keterangan kelaikan etik dengan nomor 2660/KEPK/STIKES-NHM/EC/X/2024

III. RESULT

Tabel 1. Dimensi Mutu (*Tangible, Assurance, Reliability, Empathy, dan Responsiveness*)

Mutu	n	%
Baik	62	75.6
Cukup	19	23.2
Kurang	1	1.2

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1, penilaian responden terhadap mutu pelayanan yang meliputi *tangible, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness* menunjukkan bahwa Sebagian besar responden memberikan penilaian baik. Sebanyak 62 responden (75.6%) menilai pelayanan sebagai baik, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap mutu layanan yang diberikan di Puskesmas Jaddih, Bangkalan. Kemudian sebanyak 19 responden (23.2%) menilai mutu pelayanan sebagai cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan di Puskesmas secara umum dinilai positif, beberapa pengguna layanan masih ada yang menganggap kualitasnya belum optimal dan perlu adanya peningkatan pada aspek-aspek tertentu. Hanya satu responden (1.2%) yang memberi penilaian kurang terhadap mutu pelayanan.

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	n	%
Sangat Puas	33	40.2
Puas	28	34.1
Cukup Puas	15	18.3
Kurang Puas	6	7.3

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas. Sebanyak 33 responden (40.2%) menyatakan sangat puas, dan 28 responden (34.1%) menyatakan puas. Sebanyak 61 responden (74.3%) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jaddih, Bangkalan. Sementara itu sebanyak 15 responden (18.3%) mengaku cukup puas, dan 6 responden (7.3%) menyatakan kurang puas.

Tabel 3 Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Mutu	Kepuasan				p-value
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	
Baik	18	26	13	5	0.002
Cukup	14	2	2	1	
Kurang	1	0	0	0	

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut, dengan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$), yang berarti signifikan. Secara rinci, dari 62 responden yang menilai mutu pelayanan sebagai baik, sebagian besar menyatakan puas (26 responden) dan sangat puas (18 responden). Sebanyak 13 orang merasa cukup puas, dan hanya 5 orang yang merasa kurang puas terhadap pelayanan tersebut. Sementara itu, dari 19 responden yang menilai mutu pelayanan sebagai cukup, sebagian besar justru menyatakan sangat

puas (14 responden), meskipun ada juga yang menyatakan puas (2 responden), cukup puas (2 responden), dan kurang puas (1 responden). Pada kelompok yang menilai mutu pelayanan sebagai kurang, hanya ada 1 responden yang menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan puas, cukup puas, maupun kurang puas. Berdasarkan Tabel 4, pada analisis statistik untuk dimensi mutu, dimensi responsiveness berhubungan dengan kepuasan pasien dengan $p < 0.05$ yang berarti signifikan. Dimensi lain seperti tangible, reliability, assurance dan empathy tidak berhubungan secara signifikan ($p > 0.05$). Pada dimensi tangible, sebanyak 36 pasien (43.9%) memiliki kategori baik dan menyatakan sangat puas dan sebanyak 31 pasien (37.8% memiliki kategori baik dan menyatakan puas. Pada dimensi reliability, sebanyak 32 pasien (39%) memiliki kategori baik dan menyatakan sangat puas dan sebanyak 20 pasien (24.4% memiliki kategori baik dan menyatakan puas. Pada dimensi responsiveness, sebanyak 14 pasien (17.1%) memiliki kategori baik dan menyatakan sangat puas, dan sebanyak 15 pasien (18.3%) memiliki kategori baik dan menyatakan puas. Pada dimensi assurance, sebanyak 22 pasien (26.8%) memiliki kategori baik dan menyatakan sangat puas, serta 16 pasien (19.5%) memiliki kategori baik dan menyatakan puas. Pada dimensi empathy, sebanyak 15 pasien (18.3%) memiliki kategori baik dan menyatakan sangat puas, serta 14 pasien (17.1%) memiliki kategori baik dan menyatakan puas.

Tabel 4. Hasil analisis bivariat

Dimensi mutu pelayanan	Kepuasan pasien				p-value
	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
Tangible					
Kurang	0	0	0	0	0.306
Cukup	0	0	0	1 (1.2%)	
Baik	1 (1.2%)	13 (15.9%)	31 (37.8%)	36 (43.9%)	
Reliability					
Kurang	0	0	0	0	0.065
Cukup	0	1 (1.2%)	11 (13.4%)	5 (6.1%)	
Baik	1 (1.2%)	12 (14.6%)	20 (24.4%)	32 (39.0%)	
Responsiveness					
Kurang	0	0	0	1 (1.2%)	0.036
Cukup	0	4 (4.9%)	16 (19.5%)	22 (28.6%)	
Baik	1 (1.2%)	9 (11.0%)	15 (18.3%)	14 (17.1%)	
Assurance					
Kurang	0	1 (1.2%)	1 (1.2%)	1 (1.2%)	0.659
Cukup	0	5 (6.1%)	14 (17.1%)	14 (17.1%)	
Baik	1 (1.2%)	7 (8.5%)	16 (19.5%)	22 (26.8%)	
Empathy					
Kurang	0	0	0	3 (3.7%)	0.710
Cukup	0	9 (11%)	17 (20.7%)	19 (23.2%)	
Baik	1 (1.2%)	4 (4.9%)	14 (17.1%)	15 (18.3%)	

IV. DISCUSSION

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam penyediaan perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dapat memungkinkan otoritas kebijakan kesehatan untuk meningkatkan kualitas perawatan (Alibrandi et al., 2023). Memberikan layanan kesehatan untuk memuaskan pelanggan/pasien merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keberadaan dan pengembangan fasilitas kesehatan (Duc Thanh et al., 2022).

Menjamin kualitas layanan yang diberikan sangat penting untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Perawatan medis, komunikasi dengan pasien, dan usia pasien merupakan faktor yang paling penting dalam mengidentifikasi kepuasan pasien dalam sebuah studi literature review (Ferreira D et al., 2023). Penelitian lain menemukan bahwa secara umum kompetensi tenaga kesehatan rumah sakit, faktor *tangible* (fasilitas), komunikasi, ketepatan waktu dalam bekerja (daya tanggap), waktu tunggu pasien (kepuasan fasilitas dan daya tanggap), sistem antrian, ketersediaan obat (faktor harga, kepuasan fasilitas), pemberian informasi kepada klien (kepercayaan dan komunikasi, jaminan), perlakuan yang sama bagi pasien yang tidak memiliki asuransi, dan sistem pengaduan bagi klien berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien (Prakoewa et al., 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan, dengan dimensi empati sebagai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit pemerintah perlu memprioritaskan pelatihan keterampilan hubungan interpersonal kepada dokter untuk meningkatkan hubungan dokter-pasien (Alghamdi, 2014). Pemasaran digital dan kepuasan serta loyalitas pelanggan di rumah sakit umum saling berkorelasi dan merupakan cara yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan rumah sakit (Sholeh & Chalidyanto, 2021).

Kualitas pada setiap dimensi mutu memiliki peran penting dalam membangun kepuasan pasien (Askarila & Kholidah, 2024). Mutu pelayanan yang baik, terutama pada dimensi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*, mencerminkan pelayanan yang profesional, ramah, cepat, tanggap, dan mampu membangun kepercayaan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat janji dapat menyebabkan pasien puas. Semakin tinggi persepsi mutu pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Tonis & Wiranata, 2020).

Penelitian yang dilakukan Sandag, Manampiring and Ratag (2023) menyebutkan bahwa dimensi mutu memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien. Dimensi *tangible* dan *reliability* merupakan dua faktor yang paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Berdasarkan analisis bivariat, diketahui bahwa hanya dimensi *responsiveness* saja yang signifikan terhadap kepuasan pasien bila dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarni and Sudiro (2019) yang menunjukkan bahwa semua dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan kepuasan kepada pasien. Hasil studi yang dilakukan di Puskesmas Tanjungsari, Bogor menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien dari seluruh dimensi terhadap pelayanan adalah sebesar 81%, dimana tingkat kepuasan tertinggi terletak pada dimensi *assurance* dan *emphaty*, sedangkan dimensi *responsiveness* merupakan dimensi terendah (Budiman & Herlina, 2010).

Di dalam industri jasa pelayanan, salah satu aspek yang wajib dimiliki adalah kenyamanan. Perasaan nyaman timbul apabila seseorang merasa diterima apa adanya. Pasien membutuhkan rasa aman dan nyaman sehingga dalam proses pemeriksaannya akan merasakan kenyamanan (Mahmudah et al., 2022).

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ditawarkan. Puskesmas yang memiliki ketepatan waktu pelayanan, pengurusan pendaftaran, waktu mulai pengobatan dan pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan relasi menjadi penilaian tersendiri dalam melihat kualitas pelayanan (Mahmudah et al., 2022).

V. CONCLUSION

Mutu pelayanan di Puskesmas Jaddih, Bangkalan, mendapat penilaian baik dan tingkat kepuasan yang tinggi dari mayoritas responden. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan perlu untuk menjaga kualitas interaksi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi mencerminkan keberhasilan pelayanan dan memberikan kontribusi terhadap citra positif puskesmas.

REFERENCES

- Alghamdi, F. S. (2014). The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 35(10), 1271–1273.
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 10(2), 95–102.
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Budiman, S., & Herlina, N. (2010). Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27(1), 1989–2009.
- Budo, A., Tulusan, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67(November), 1–8. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, & Varela M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland) [revista en Internet]* 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31. *Healthcare Review*, 21(2), 693.
- Hadi, I. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien* (1st ed.). Deepublish. <https://repository.deepublish.com/media/publications/592729-buku-ajar-manajemen-keselamatan-pasien-3484c266.pdf>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
- Mahmudah, G. D. R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Goes Mobile*, 10(4), 40–54.
- Nopriwan, N., Arso, S. P., & Nurjazuli, N. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–124.
- Prakoewa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F SE-Systematic Review Article), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis faktor yang

- berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104–114.
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10, 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sumarni, T., & Sudiro, S. (2019). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151–156.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31–40.
- Tonis, M., & Wiranata, R. W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 1(1), 44–53.