



Indonesian Journal Of Health

<http://inajoh.org/index.php/INAJOH>

ARTIKEL RISET

URL artikel: xxxxxx

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang

Armanto Makmun¹, Desi Triutami Saleh²

¹ Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

² Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): desytriatamis@yahoo.com
armanto.makmun@umi.ac.id¹, desytriatamis@yahoo.com²

ABSTRAK

Latar Belakang dan Tujuan : Pada periode Jaminan Kesehatan Nasional(JKN), segala penduduk Indonesia yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan(BPJS) berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam penerapannya, pemberian pelayanan kesehatan pada pasien BPJS memakai sistem rujukan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Salah satu penanda keberhasilan pelayanan kesehatan yakni kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang. Metode: Studi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Variabel riset meliputi ukuran pelayanan yang terdiri dari aspek kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, serta jaminan. Populasi pada studi ini ialah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pattallassang. Cara pengambilan sampel yakni *accidental sampling* dan diperoleh 46 responden. Hasil: Hasil penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai dengan tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek kehandalan 73,5%, ketanggapan 73,7%, empati 73,2%, fasilitas 76,2%, dan jaminan 78,38%. Kesimpulan: Tingkat kepuasan secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; pelayanan asuransi BPJS; puskesmas

PUBLISHED BY :

Yayasan Citra Cendekia Celebes

Address :

Perumahan Bukit Tamalanrea Permai
Blok D No.61 Kota Makassar,
Sulawesi Selatan, Kode Pos : 90211

Email :

inajoh@inajoh.org

Phone :

082346913176

Article history : (dilengkapi oleh admin)

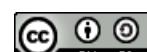
Received Tanggal Bulan Tahun

Received in revised form Tanggal Bulan Tahun

Accepted Tanggal Bulan Tahun

Available online Tanggal Bulan Tahun

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Background and Objectives: During the National Health Insurance (JKN) period, all Indonesian residents registered with the Health Social Security Administering Body (BPJS) are entitled to health services. In its application, the provision of health services to BPJS patients uses a tiered referral system according to medical needs. One marker of the success of health services is patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with BPJS insurance services at the Pattallassang Health Center. *Methods:* This study used a quantitative descriptive method with a cross-sectional study design. Research variables include service measures consisting of aspects of reliability, responsiveness, empathy, facilities, and guarantees. The population in this study were patients who visited the Pattallassang Health Center. The sampling method was accidental sampling and obtained 46 respondents. *Results:* The results of the study in the form of patient assessment scores were analyzed and grouped according to their level so that the level of satisfaction in the reliability aspect was 73.5%, 73.7% responsiveness, 73.2% empathy, 76.2% facilities, and 78.38% guarantee. *Conclusion:* Overall satisfaction level is included in the satisfied category.

Keywords: Patient satisfaction; BPJS insurance services; Public health center

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang adil serta menyeluruh merupakan salah satu metode untuk memenuhi hak kesehatan setiap individu. Pada periode Jaminan Kesehatan Nasional(JKN), seluruh warga Indonesia yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan(BPJS) berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Ini ialah upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan masing- masing individu warga di Indonesia.¹

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang lebih di kenali dengan singkatan BPJS merupakan badan hukum yang dibuat untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu wujud proteksi sosial untuk menjamin supaya seluruh penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.²

Dalam penerapannya, pemberian pelayanan kesehatan pada pasien BPJS memakai sistem rujukan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Sistem ini diawali dari Fasilitas Kesehatan(Faskes) tingkatan awal. Pelayanan kesehatan tingkatan awal merupakan puskesmas, klinik pratama, ataupun dokter keluarga yang diseleksi partisipan saat registrasi. Faskes tingkatan awal yang mempunyai angka kunjungan paling tinggi merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat(Puskesmas). Puskesmas ialah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab selaku penyelenggara pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.³

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan memakai anggapan pasien tentang pelayanan

yang diterima(memuaskan ataupun mengecewakan, serta tercantum lamanya waktu pelayanan). Pelayanan kesehatan ialah aspek bernilai dalam menambah derajat kesehatan serta kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan

kesehatan serta pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan seluruh wujud upaya kesehatan yang bermutu, nyaman, efektif, serta terjangkau di segala lapisan penduduk.^{4,5}

Salah satu penanda keberhasilan pelayanan kesehatan merupakan kepuasan pasien. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh 5 faktor yang biasa dikenal dengan sebutan kualitas layanan ataupun service quality(responsiveness, assurance, tangible, empathy serta reliability). Menurut World Health Organization menyebutkan jika seluruh negara di dunia wajib menguatkan sistem pelayanan kesehatan primer untuk menambah efektivitas(kesehatan penduduk yang lebih baik), efisiensi(pengeluaran senantiasa dikelola), ekuitas(peluang yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai) serta sistem perawatan kesehatan berkelanjutan.⁶

METODE

Studi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross- sectional study*. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh masyarakat penduduk yang berkunjung ke Puskesmas Pattallassang pada tanggal 25 Maret 2021. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* dimana sampel yang diambil ialah mereka yang ditemui di lokasi pada saat studi ini berlangsung serta sampel yang diperoleh berjumlah 46 orang.

Instrumen penelitian memakai kuesioner yang sudah divalidasi serta berisi pertanyaan mengenai karakteristik dasar pasien, serta 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan asuransi BPJS.

HASIL

Karakteristik Responden

Pada tabel 1 diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 27 orang (58,7%) dibandingkan dengan responden laki-laki berjumlah 19 orang (41,3%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	19	41,3
Perempuan	27	58,7
Jumlah	46	100

Pada tabel 2 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa responden paling banyak termasuk dalam kelompok usia 21-40 tahun, yaitu sebanyak 25 orang (54,4%), diikuti kelompok usia 41 – 60 tahun , ≤ 20 tahun, , dan > 60 tahun, masing-masing berjumlah 15 orang (32,6%), 4 orang (8,7%), dan 2 orang (4,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	%
≤ 20	4	8,7
21 – 40	25	54,4
41 – 60	15	32,6
> 60	2	4,3
Jumlah	46	100

Pada tabel 3 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian didominasi oleh SMA sebanyak 21 orang (45,6%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	0	0
SMP	2	4,3
SMA	21	45,6
Sarjana	13	28,4
Dll	10	21,7
Jumlah	46	100

Pada tabel 4 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh pekerjaan ‘dan lain-lain’, dengan jumlah 25 orang (54,3%), diikuti oleh PNS dengan jumlah 9 orang (19,6%) dan pedagang dengan jumlah 6 orang (13%), lalu TNI 4 orang (8,7%), lalu yang terakhir buruh dan petani dengan jumlah masing-masing 1 orang (2,2%). Pekerjaan yang termasuk ke dalam golongan ‘dan lain-lain’ seperti, ibu rumah tangga, pelajar, dan yang tidak memiliki pekerjaan.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	9	19,6
TNI	4	8,7
Pedagang	6	13
Buruh	1	2,2
Petani	1	2,2
Dll	25	54,3
Jumlah	46	100

Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kehandalan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	2	4.3	8	17.5	21	45.6	15	32.6	46	100	141	76.63
2	0	0.0	0	0.0	13	28.3	21	45.6	12	26.1	46	100	137	74.45
3	0	0.0	0	0.0	10	21.7	30	65.2	6	13.1	46	100	134	72.82
4	0	0.0	0	0.0	17	37.0	21	45.6	8	17.4	46	100	129	70.10
Jumlah	0		2		48		94		41		184		100	541
Rata-Rata		0.0		1.0		26.1		50.5		22.3				73.5

Jawaban responden terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang untuk variabel kehandalan pada tabel 6, dari 46 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 73,5%, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 50,5%.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Ketanggapan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	0	0.0	12	26.1	23	50.0	11	23.9	46	100	137	74.45
2	0	0.0	1	2.1	9	19.6	20	43.6	16	34.7	46	100	143	77.71
3	0	0.0	0	0.0	12	26.1	24	52.2	10	21.7	46	100	136	73.91
4	0	0.0	1	2.1	16	34.8	22	47.8	7	15.2	46	100	127	69.02
Jumlah	0		2		49		89		44		184		100	543
Rata-Rata		0.0		1.0		26.6		48.4		23.8				73.7

Jawaban responden terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang untuk variabel ketanggapan pada tabel 7, dari 46 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 73.7%, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 48.4%.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Empati

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	3	6.5	13	28.3	20	43.4	10	21.8	46	100	129	70.10
2	0	0.0	1	2.1	12	26.1	17	37.0	16	34.8	46	100	140	76.08
3	0	0.0	1	2.1	12	26.1	23	50.0	10	21.8	46	100	134	72.82
4	0	0.0	4	8.7	11	23.9	14	30.4	17	37.0	46	100	136	73.91
Jumlah	0		9		48		74		53		184		100	539
Rata-Rata		0.0		4.8		26.1		40.2		28.9				73.2

Jawaban responden terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang untuk variabel empati pada tabel 8, dari 46 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 73,2%, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 40,2%.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Fasilitas

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	0	0.0	14	30.4	15	32.6	17	37.0	46	100	141	76.63
2	0	0.0	0	0.0	13	28.3	14	30.4	19	41.3	46	100	144	78.26
3	0	0.0	0	0.0	10	21.8	24	52.2	12	26.1	46	100	140	76.08
4	0	0.0	0	0.0	14	30.4	20	43.4	12	26.1	46	100	136	73.91
Jumlah	0		0		51		73		60		184	100	561	
Rata-Rata	0.0		0.0		27.7		39.6		32.6					76.2

Jawaban responden terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang untuk variabel fasilitas pada tabel 9, dari 46 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 76.2%, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 39.6%.

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Jaminan

Pernyataan	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total		Jumlah Skor	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0.0	0	0.0	8	17.4	21	45.6	17	37.0	46	100	147	79.89
2	0	0.0	0	0.0	11	23.9	19	41.3	16	34.7	46	100	143	77.71
3	0	0.0	0	0.0	14	30.4	17	37.0	15	32.6	46	100	139	75.54
4	0	0.0	0	0.0	7	15.2	19	41.3	20	43.4	46	100	151	82.06
Jumlah	0		0		40		76		68		184	100	580	
Rata-Rata	0.0		0.0		21.7		41.3		36.9					78.8

Jawaban responden terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang untuk variabel jaminan pada tabel 10, dari 46 responden yang diteliti didapatkan bahwa persentase jumlah skor sebesar 78.8%, berdasarkan skala likert termasuk kedalam kriteria puas. Jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas sebanyak 41.3%.

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang dalam kategori puas sebesar 100% (46 orang). Menurut Simon (2020), Rizal (2018), Sabarguna (2014), dan

Wijayanti (2009) tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti : usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.^{7,8,9,10}

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (58,7%). Keadaan perbandingan kepribadian laki- laki serta perempuan bisa terlihat secara lahiriah antara lain betapa baik serta cemerlangnya intelegensi perempuan pada umumnya, dimana pada perempuan hampir tidak memiliki interest yang merata pada soal- soal teoritis serupa kalangan laki- laki, terdapatnya perbandingan psikologis tersebut, menimbulkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibanding dengan laki- laki, tidak hanya itu laki- laki memiliki beban tanggungjawab lebih besar dibanding dengan perempuan, sehingga ia hendak menuntut keadaan kerja yang lebih baik supaya ia merasa terpuaskan serupa pelayanan kesehatan, upah/ pendapatan yang mencukupi serta sebagainya.⁷

Penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 21 orang (45,6%). Pendidikan ialah karakteristik pribadi yang menjadi sumber status yang berarti dalam organisasi kerja. Pendidikan yang diiringi jenjang kepangkatan merupakan lambang dari status yang besar. Semakin tinggi pendidikan yang dicapai, semakin besar kemauan untuk menggunakan keahlian serta keterampilannya.⁷

Seperti dengan umur, jenis kelamin, serta pendidikan, pekerjaan juga terhitung dalam aspek yang bisa mempengaruhi anggapan seseorang. Kelompok penduduk yang bekerja, cenderung dipengaruhi oleh area pekerjaan serta area keluarga. Perihal ini ada hubungannya jika seseorang yang bekerja lebih banyak menuntut serta mengkritik terhadap pelayanan yang ia terima. Perihal ini diakibatkan karena adanya tuntutan masyarakat yang tidak bekerja untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik serta dikaitkan dengan penjelasan dan pendidikan mereka tentang pelayanan kesehatan.⁷

Oleh sebab itu, suatu studi yang hendak mengkaji persepsi, diperlukan informasi yang bisa menggambarkan pekerjaan responden. Perihal tersebut berlaku serupa pada penelitian ini yang bertujuan menganalisa persepsi dari pasien tentang pelayanan asuransi BPJS di puskesmas.

Tidak hanya ditinjau dari sebagian faktor di atas, ada sebagian aspek yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien pada studi ini menurut 5 dimensi kepuasan ialah kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, serta jaminan.¹¹

Dari hasil penelitian ini memberikan hasil serta gambaran jika tingkat kepuasan pasien yang ke Puskesmas Pattallassang menurut dimensi kepuasan ialah kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, serta jaminan didapatkan jika rata- rata responden dalam penelitian ini dalam skala puas. Perihal itu sesuai dengan teori mengenai jika pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi harapannya serta kebalikannya, ketidakpuasan ataupun perasaan kecewa penderita hendak timbul.¹²

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini memberikan hasil serta gambaran jika tingkat kepuasan pasien yang ke Puskesmas Pattallassang menurut dimensi kepuasan ialah kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, serta jaminan didapatkan jika rata- rata responden dalam penelitian ini dalam skala puas. Perihal itu sesuai dengan teori mengenai jika pasien baru hendak merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi harapannya serta kebalikannya, ketidakpuasan ataupun perasaan kecewa pasien akan muncul. Setelah dilakukan studi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang, sehingga dianjurkan hendaknya ukuran pelayanan yang telah memperoleh respon puas dari pasien wajib senantiasa dipertahankan serta ditingkatkan dengan metode melaksanakan pengukuran kepuasan pasien secara berkala

UCAPAN TERIMA KASIH (Bersifat Optional)

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis juga berterima kasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya, dosen pembimbing, keluarga serta teman-teman yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan sehingga penulisan hasil karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hazfiarini A, Fakultas E, Masyarakat K. INDEKS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR SATISFACTION INDEX OF BPJS KESEHATAN PATIENT TOWARDS COMMUNITY EYE HOSPITAL EAST JAVA SERVICE. *J Adm Kesehat Indones.* 2016;4(2):77-85. Accessed March 25, 2021. <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/3173>
2. Departemen Kesehatan. RI MK. UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. *J Chem Inf Model.* 2013;53(9):1689-1699. doi:10.1017/CBO9781107415324.004. Published online 2011:1-43.
3. Nugraheni G, Putri LR, Setiawan CD, Wijaya IN. Kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat (analisis menggunakan servqual model dan customer window quadrant). *Rakernas dan Pertem Ilm Tah Apot Indones.* 2016;(4):198-204. <http://ikatanapotekerindonesia.net/uploads/rakernasdocs/prosiding/PFS-4.pdf>
4. Purwaningrum R. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *J Ilmu Kedokt dan Kesehat.* 2020;7(1):357-367. doi:10.33024/jikk.v7i1.2418
5. Departemen Kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009. *Undang Republik Indones Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehat.* 2009;2009:111.
6. Widodo S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *J Kesehat Masy.* 2018;2(1):1-15. aminilia@urindo.ac.id

7. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum J Sains Dan Teknol.* Published online 2018:1-6. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
8. Sabarguna BS. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.*; 2014.
9. Nurfaizah L, Rosyidah D. Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. *Kesmas.* 2009;(Hubungan Budaya Organisasi dengan Komitmen Organisasi Perawat Bagian Rawat Inap).
10. Simon EL, Shakya S, Smalley CM, Muir M, Podolsky SR, Fertel BS. Same provider, different location: Variation in patient satisfaction scores between freestanding and hospital-based emergency departments. *Am J Emerg Med.* 2020;38(5):968-974.
doi:10.1016/j.ajem.2020.01.002
11. Pena MM, da Silva EMS, Tronchin DMR, Melleiro MM. The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Rev da Esc Enferm.* 2013;47(5):1227-1232. doi:10.1590/S0080-623420130000500030
12. Hermanto D. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur (Tesis).*; 2010.