
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JAWA TENGAH

Angelica Joanna Charity Kamalo
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
angelica.117221041@stu.untar.ac.id

Cokki
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
cokki@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Shirly Gunawan
Fakultas Kedokteran, Universitas Tarumanagara
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
shirlyg@fk.untar.ac.id

Masuk: 07-12-2023, revisi: 05-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024

Abstract: This study aims to analyze the impact of service quality on inpatient and outpatient satisfaction at the Central Java Regional General Hospital. This study uses descriptive research methods with a cross-sectional approach. The sample size was 193, taken using convenience sampling technique, and then analyzed using PLS-SEM. The results showed that service quality affects patient satisfaction in the inpatient and outpatient service unit, these findings imply that the hospital must constantly maintain and even improve the quality of service to all patients. So that patients who come to the hospital feel satisfied with the services they receive from the administration, nurses, and doctors. Apart from services, hospitals must also pay attention to the facilities in the hospital. The facilities should always be kept the facilities in good condition and clean, so they are comfortable for patients who come to the hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel, yaitu 193 yang diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling* kemudian dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien pada unit layanan rawat inap dan rawat jalan, temuan ini menyiratkan bahwa pihak rumah sakit harus selalu menjaga bahkan meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh pasien yang datang, sehingga pasien yang datang ke rumah sakit merasa puas dengan layanan yang diterimanya, baik dari bagian administrasi, perawat dan dokter. Selain dari layanan, rumah sakit juga harus memperhatikan fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut tetap dalam keadaan baik dan bersih sehingga nyaman untuk digunakan oleh pasien yang datang ke rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Latar belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan (Hidayat, 2017). Seperti tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan

yang aman, bermutu, dan terjangkau (Presiden Republik Indonesia, 2009). Rumah sakit merupakan tempat menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut WHO, rumah sakit adalah satu kesatuan dari organisasi dan medis, berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana hasil layanannya meluas ke layanan keluarga dan lingkungan (Lely & Suryati, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Jasa merupakan hal yang berbeda dengan produk karena karakteristiknya yang tidak berwujud, heterogen dan tidak terpisahkan (Handayani et al., 2015). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat dimanfaatkan dari BPJS ini ialah fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan (Anggriani, 2016).

Kualitas layanan dianggap sebagai faktor penting yang dapat membangun loyalitas dari pasien. Pasien biasanya mengharapkan pelayanan yang tepat waktu, nyaman, efektif, dan profesional dari rumah sakit yang mereka datangi (Arab et al., 2012). Kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari penyedia layanan kesehatan sehingga rumah sakit harus memperhatikan persepsi pasien tentang kualitas layanan dan menjadikannya sebagai prioritas, karena kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kazemi et al. (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan suatu kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Listiyana dan Rustiana (2017) menunjukkan bahwa 64,7% pasien di rumah sakit rujukan di Kota Semarang tidak puas dengan jaminan kesehatan nasional, yaitu BPJS. Pasien mengatakan tidak puas karena obat-obatan dan pelayanan rumah sakit yang mengalami penurunan. Rumah Sakit Umum Daerah adalah rumah sakit milik pemerintah dan merupakan rumah sakit rujukan regional yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di unit rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat mencapai tujuan, yaitu mengetahui pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di unit rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Kesehatan

Layanan kesehatan didefinisikan sebagai produk yang tidak berwujud, tidak dapat disentuh, dirasakan, dihitung, atau diukur seperti barang. Para profesional kesehatan memberikan layanan secara berbeda karena adanya faktor-faktor, seperti pengalaman, kemampuan, individualitas, dan kepribadian (Mosadeghrad, 2013). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 dan Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara. Pelayanan ini dapat berupa barang dan/atau jasa, dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Pelayanan kesehatan menjadi fokus utama penyelenggaraan karena dianggap sebagai hak prinsip dasar masyarakat yang dijamin oleh konstitusi, khususnya Pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Menyikapi hal ini, pemerintah diwajibkan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan prinsip ini, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dibentuk sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Anggriani, 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai badan hukum yang didirikan, memiliki tujuan utama untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan ini mencakup perlindungan kesehatan untuk pesertanya, dengan memberikan manfaat berupa pemeliharaan kesehatan dan perlindungan terhadap kebutuhan dasar kesehatan (Widiastuti, 2017). Dasar hukum pendirian BPJS Kesehatan terdapat pada Undang-undang No. 40 Tahun 2004 dan UU No. 24 Tahun 2011. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menegaskan bahwa BPJS merupakan lembaga hukum yang berorientasi pada kegiatan kemasyarakatan tanpa mengutamakan keuntungan (Presiden Republik Indonesia, 2004).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan diartikan sebagai ukuran sejauh mana pelayanan memenuhi harapan konsumen, menjadi faktor penting dalam mempertahankan konsumen yang ada dan menarik konsumen baru (Zaid et al., 2020). Harapan konsumen merupakan persepsi terhadap upaya yang dilakukan oleh perusahaan, sementara kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi konsumen terhadap kinerja aktual sesuai dengan harapan (Novitasari, 2022).

Dalam industri kesehatan, kesadaran pasien terhadap kualitas layanan kesehatan dari rumah sakit memainkan peran utama (Zaid et al., 2020). Persepsi kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga dimensi, yaitu lingkungan fisik, interaksi kualitatif, dan kualitas hasil (Asnawi et al., 2019). Kualitas layanan kesehatan dapat memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, namun juga dapat berdampak negatif jika tidak memenuhi standar yang diharapkan (Shie et al., 2022).

Parasuraman et al. (1985) mengembangkan lima dimensi kualitas pelayanan:

1. **Reliability (Reliabilitas):** Menyangkut pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri dan eksistensi perusahaan.
2. **Assurance (Jaminan):** Terkait dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan.
3. **Tangible (Bukti Fisik):** Berkaitan dengan penampilan fasilitas dan peralatan yang menarik secara visual.
4. **Empathy (Empati):** Melibatkan kepedulian penyedia jasa kepada pelanggan dengan memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. **Responsiveness (Ketanggapan dan Kepedulian):** Menyangkut kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

Kepuasan pasien di rumah sakit sangat terkait dengan pemenuhan kebutuhan pasien dan kualitas pelayanan oleh perawat atau tenaga medis. Pelayanan yang dianggap baik oleh pasien tergantung pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (Novitasari, 2022). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan kepercayaan dengan pasien guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Amarantou et al., 2019).

Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi menyeluruh terhadap suatu produk atau layanan setelah pengalaman konsumen menggunakannya (Asnawi et al., 2019). Lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan,

aspek emosional, harga, dan biaya (Gunawan et al., 2020). Faktor-faktor ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk melibatkan ketidaksesuaian harapan, pelayanan yang tidak memuaskan, perilaku personal yang kurang memuaskan, suasana dan lingkungan fisik yang tidak memuaskan, biaya yang tinggi, serta promosi yang tidak sesuai dengan kenyataan (Zahlimar et al., 2020). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien setelah menganalisis hasil medis dari proses layanan kesehatan, yang melibatkan persepsi terhadap keberhasilan mencapai harapan (Asnawi et al., 2019). Regulasi dari *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO) dan *National Committee on Quality Assurance* (NCQA) menegaskan bahwa kepuasan pasien adalah komponen penting untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas program kesehatan (Asamrew et al., 2020).

Dimensi kepuasan pasien melibatkan proses masuk hingga pemulangan, waktu tunggu, komunikasi interpersonal, fasilitas umum, dan kualitas desain struktural (Asamrew et al., 2020). Penilaian pasien terhadap layanan rumah sakit mencerminkan kekuatan keseluruhan rumah sakit, termasuk kualitas layanan, standar operasional petugas, dan manajemen rumah sakit. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan, kembali untuk layanan lain serta memberikan promosi positif terhadap rumah sakit (Amarantou et al., 2019; Shie et al., 2022).

Hubungan antara Variabel

Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

Menurut penelitian Fatima et al. (2018), terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Ini menandakan bahwa kepuasan pasien muncul sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Temuan serupa dikonfirmasi oleh Kazemi et al. (2013), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien ($B = 0,463$, $p < 0.01$). Penelitian ini menyarankan bahwa rumah sakit sebaiknya memprioritaskan pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan, mengingat dampak positifnya terhadap kepuasan pasien.

Penelitian oleh Zarei et al. (2015) menyatakan adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya layanan, proses pemberian layanan, dan interaksi dengan pasien adalah faktor positif yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Temuan ini memberikan pengetahuan bahwa efisiensi dalam proses pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Hipotesis

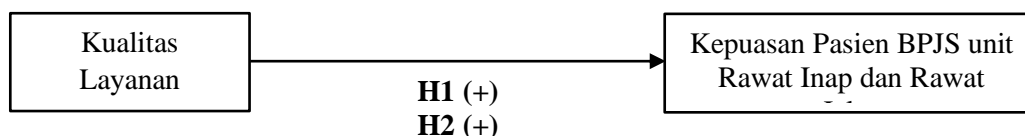
H₁: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah.

H₂: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah.

Model Penelitian

Gambar 1

Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan, yaitu eksplanatori dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* karena hanya dilakukan satu kali pengambilan data. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2023. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara

langsung dari sumber data, yaitu sebanyak 193 pasien pengguna BPJS Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah yang melakukan pelayanan di unit rawat inap dan rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, dimana pengambilan sampel berdasarkan pada ketersediaan dan kemudahan dalam mengumpulkan data. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner dibuat dan disebarikan kepada responden yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu pasien BPJS rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah dengan menggunakan Google Form. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menjawab tujuan-tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan *software*, yaitu SmartPLS dengan teknik analisis data Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM). Terdapat dua evaluasi sistematis dari hasil PLS-SEM, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang dinilai dengan reliabilitas, validitas, serta evaluasi model struktural (*inner model*) (Hair, Jr. et al., 2014). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dimana dengan skala 1 (Sangat Tidak Puas) sampai dengan 5 (Sangat Puas).

Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Unit Rawat Inap

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Sumber
Kualitas Pelayanan	Reliabilitas	Pelayanan administrasi ramah	SQ1	Zaid et al. (2020); Meesala & Paul (2018)
		Dokter menjelaskan detail kondisi pasien	SQ2	
		Dokter tertarik memecahkan masalah kesehatan	SQ3	
		Perawat mendampingi dokter sesuai jadwal	SQ4	
	Ketanggapan	Pelayanan administrasi teliti	SQ5	
		Penyimpanan data diri saya terorganisir	SQ6	
		Penyimpanan data diri saya dapat dipertanggung jawabkan	SQ7	
		Dokter tanggap terhadap permintaan pasien	SQ8	
		Perawat dampingi dokter saat pemeriksaan	SQ9	
	Bukti Fisik	Perawat berpenampilan profesional	SQ10	
		Obat dikemas dengan baik	SQ11	
		Alat kesehatan lengkap	SQ12	
		Tempat tidur bersih	SQ13	
		Tempat tidur nyaman	SQ14	
		Kamar mandi bersih	SQ15	
		Tempat menunggu pasien nyaman	SQ16	
	Jaminan	Tempat menunggu pasien bersih	SQ17	
		Dokter berkompentensi baik	SQ18	
		Dokter memberikan pelayanan sopan	SQ19	
	Empati	Saya percaya terhadap pelayanan	SQ20	
		Pelayanan administrasi melibatkan komunikasi dua arah	SQ21	
		Dokter merawat pasien tanpa memandang status sosial	SQ22	
		Perawat sama dalam merawat pasien asuransi/non-asuransi	SQ23	
		Dokter mengutamakan kebutuhan pasien	SQ24	
		Perawat mengutamakan kebutuhan pasien	SQ25	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Unit Rawat Jalan

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Sumber
Kualitas Pelayanan	Reliabilitas	Pelayanan tindakan kesehatan cepat tanggap	SQ1	Zaid et al. (2020); Meesala & Paul (2018)
		Pelayanan tindakan kesehatan terampil	SQ2	
		Saya memahami terapi/obat-obatan yang diberikan	SQ3	
		Terapi/obat-obatan sesuai dengan diagnosa	SQ4	
		Staf medis memberikan pelayanan baik	SQ5	
	Ketanggapan	Pelayanan administrasi cepat	SQ6	
		Pelayanan administrasi teliti	SQ7	

		Data diri saya disimpan secara terorganisir	SQ8
		Data diri saya disimpan secara aman	SQ9
		Penyimpanan data diri saya dapat dipertanggung jawabkan	SQ10
		Perawat mendampingi dokter saat pemeriksaan	SQ11
	Bukti Fisik	Perawat berpenampilan profesional	SQ12
		Alat kesehatan bersih	SQ13
		Alat kesehatan berfungsi baik	SQ14
		Tempat pemeriksaan rapi	SQ15
		Ruang tunggu rapi	SQ16
	Jaminan	Dokter berkompotensi baik	SQ17
		Perawat berkompotensi baik	SQ18
		Dokter memberikan pelayanan sopan	SQ19
		Pelayanan sesuai dengan harga yang ditetapkan	SQ20
		Pelayanan membuat saya merasa nyaman	SQ21
	Empati	Dokter berpenampilan profesional	SQ22
		Perawat berpenampilan profesional	SQ23
		Obat dikemas dengan baik	SQ24
		Obat sesuai tanggal kadaluwarsa	SQ25
		Alat kesehatan bersih	SQ26
		Alat kesehatan berfungsi baik	SQ27
		Alat kesehatan mengikuti teknologi terbaru	SQ28
Tempat pemeriksaan rapi		SQ29	
Kamar mandi bersih		SQ30	
Kamar mandi dilengkapi air, sabun dan tisu		SQ31	
Ruang tunggu rapi		SQ32	
Ruang tunggu nyaman		SQ33	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 3
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Kode	Sumber
Kepuasan	Sesuai harapan saya	PS1	Zaid et al. (2020); Kazemi et al. (2013)
	Sebanding dengan biaya yang saya keluarkan	PS2	
	Memenuhi harapan saya	PS3	
	Saya merasa puas	PS4	

Sumber: Peneliti (2023)

HASIL DAN KESIMPULAN

Penelitian ini melibatkan 193 responden yang merupakan pasien BPJS yang menerima layanan rawat inap dan rawat jalan, Berdasarkan jenis kelamin, didapatkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Berdasarkan usia, didapatkan mayoritas berusia antara 36-45 tahun. Berdasarkan pendapatan per bulan, didapatkan sebagian besar memiliki pendapatan kurang dari Rp. 5.000.000 per bulan. Berdasarkan pendidikan terakhir, kebanyakan responden berpendidikan terakhir SMA.

Tabel 4
Karakteristik Sampel

Karakteristik Sampel	n=193
Jenis Kelamin	
Laki-laki	93 (48%)
Perempuan	100 (52%)
Rentang Usia	
18-25 tahun	19 (10%)
26-35 tahun	41 (21%)
36-45 tahun	49 (25%)
46-55 tahun	40 (21%)

Di atas 55 tahun	44 (23%)
Pendapatan per bulan	
< Rp 5.000.000	190 (98%)
> Rp 5.000.000.	3 (2%)
Pendidikan Terakhir	
SD	69 (35%)
SMP	40 (21%)
SMA	56 (29%)
S1	27 (14%)
S2/S3	1 (1%)

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Indikator Unit Rawat Inap

Dimensi	FL Dimensi	Indikator	FL Indikator	AVE
Reliabilitas	0,810	SQ1	0,711	0,707
		SQ2	0,784	
		SQ3	0,822	
		SQ4	0,847	
Daya Tanggap	0,854	SQ5	0,790	
		SQ6	0,814	
		SQ7	0,716	
		SQ8	0,754	
		SQ9	0,788	
Bukti Fisik	0,797	SQ10	0,766	
		SQ11	0,795	
		SQ12	0,736	
		SQ13	0,703	
		SQ14	0,795	
		SQ15	0,702	
		SQ16	0,757	
		SQ17	0,840	
Jaminan	0,884	SQ18	0,759	
		SQ19	0,865	
		SQ20	0,894	
Empati	0,856	SQ21	0,843	
		SQ22	0,873	
		SQ23	0,887	
		SQ24	0,909	
		SQ25	0,762	
Kepuasan Pasien		PS1	0,786	0,644
		PS2	0,779	
		PS3	0,878	
		PS4	0,763	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Indikator Unit Rawat Jalan

Dimensi	FL Dimensi	Indikator	FL Indikator	AVE
Reliabilitas	0,860	SQ1	0,777	0,718
		SQ2	0,783	
		SQ3	0,803	
		SQ4	0,911	
		SQ5	0,834	
Daya Tanggap	0,853	SQ6	0,712	
		SQ7	0,763	
		SQ8	0,830	

		SQ9	0,842	
		SQ10	0,800	
		SQ11	0,760	
Bukti Fisik	0,815	SQ12	0,800	
		SQ13	0,758	
		SQ14	0,779	
		SQ15	0,860	
		SQ16	0,734	
Jaminan	0,872	SQ17	0,717	
		SQ18	0,784	
		SQ19	0,714	
		SQ20	0,836	
		SQ21	0,742	
Empati	0,836	SQ22	0,795	
		SQ23	0,811	
		SQ24	0,704	
		SQ25	0,766	
		SQ26	0,713	
		SQ27	0,837	
		SQ28	0,704	
		SQ29	0,867	
		SQ30	0,723	
		SQ31	0,718	
		SQ32	0,810	
		SQ33	0,850	
Kepuasan Pasien		PS1	0,823	0,660
		PS2	0,807	
		PS3	0,856	
		PS4	0,753	

Sumber: Peneliti (2023)

Hasil dari analisis reliabilitas indikator menunjukkan nilai *loading factor* untuk setiap indikator variabel adalah lebih dari 0,7 ($> 0,7$). Artinya, indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat diandalkan. Hasil dari analisis validitas konvergen menunjukkan nilai AVE (Average Variance Extracted) lebih dari 0,50 ($> 0,50$). Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat berdasarkan analisis validitas konvergen yang dilihat dari nilai AVE.

Tabel 7

Hasil Nilai Validitas Diskriminan

Variabel	Rawat Inap		Rawat Jalan	
	KEP	KL	KEP	KL
KEP				
KL	0,834		0,819	

KEP: Kepuasan Pasien; KL: Kualitas Layanan.

Sumber: Peneliti (2023)

Hasil dari analisis validitas diskriminan menunjukkan nilai HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio) sudah kurang dari 0,90 ($< 0,90$). Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat berdasarkan analisis validitas diskriminan yang dilihat dari nilai HTMT.

Tabel 8**Hasil Analisis Reliabilitas Konsistensi Internal**

Variabel	Rawat Inap	Rawat Jalan
KP	0,878	0,886
KL	0,923	0,927

KEP: Kepuasan Pasien; KL: Kualitas Layanan.

Sumber: Peneliti (2023)

Hasil dari analisis reliabilitas konsistensi internal menunjukkan nilai *composite reliability* untuk setiap indikator variabel adalah lebih dari 0,7 ($> 0,7$). Artinya, indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat diandalkan

Tabel 9**Hasil Analisis Multikolinearitas Rawat Inap**

Variabel	Nilai Rawat Inap	Nilai Rawat Jalan	Keterangan
Kepuasan Pasien = f(Kualitas Layanan) Kualitas Layanan	1,000	1.000	Tidak ada Multikolinearitas

Sumber: Peneliti (2023)

Analisis multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara variabel independen. Pada penelitian ini, hasil analisis multikolinearitas dapat dikatakan baik, sebab nilai VIFnya kurang dari 5. Berdasarkan hasil ini, tidak terdapat multikolinearitas antar variabel

Tabel 10**Hasil Analisis Koefisien Determinasi Rawat Inap**

Variabel	R ² Rawat Inap	Keterangan	R ² Rawat Jalan	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,527	Sedang	0,512	Sedang

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil analisis *R-square* rawat inap, terdapat nilai *R-square* sebesar 0,527 yang menjelaskan bahwa sebesar 52,7% dari variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan. Sisanya sebesar 47,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis *R-square*, terdapat nilai *R-square* rawat jalan sebesar 0,512 yang menjelaskan bahwa sebesar 51,2% dari variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan. Sisanya sebesar 48,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh dengan tingkatan sedang untuk memengaruhi variabel kepuasan pasien karena nilai koefisien determinan berada antara 0,4 sampai 0,6

Tabel 11**Hasil Analisis Predictive Relevance**

Variabel	Q ² Rawat Inap	Q ² Rawat Jalan
KEP	0,497	0,492

KEP: Kepuasan Pasien

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil analisis *Predictive Relevance* (Q²) menunjukkan nilai Q² lebih besar dari 0 (> 0). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini dianggap relevan untuk mengukur model penelitian yang telah dibentuk sebelumnya dengan baik.

Tabel 12
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Nilai Rawat Inap	Keterangan	Nilai Rawat Jalan	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	β : 0,726 p -value: 0,000 f^2 : 1,115	Positif Signifikan Efek Besar	β : 0,704 p -value: 0,000 f^2 : 1,050	Positif Signifikan Efek Besar

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengujian kualitas layanan dinyatakan mampu memberi pengaruh positif secara signifikan dengan efek yang besar terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti pada p -value sebesar 0,000, dari ambang batas maksimum, yaitu sebesar 0,05 ($< 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_1 didukung. Hal ini mengartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pasien pengguna BPJS yang menggunakan layanan rawat inap.

Berdasarkan tanggapan dari 87 responden yang menerima layanan rawat inap, jumlah orang yang mengatakan merasa puas saat berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah adalah sebanyak 82 orang. Sedangkan, yang merasa netral dan tidak puas adalah 5 orang. Berdasarkan tanggapan dari responden yang mengatakan merasa puas dengan layanan yang diterima, responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah baik, serta fasilitas yang ada juga mendukung dari kualitas layanan tersebut. Sedangkan, tanggapan dari responden yang merasa kurang puas dengan layanan yang diterima. Responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik, serta fasilitas yang ada juga kurang mendukung dari kualitas layanan tersebut seperti beberapa kamar mandi yang kurang bersih.

Berdasarkan tanggapan dari 106 responden yang menerima layanan rawat jalan, sejumlah 102 orang yang mengatakan merasa puas saat berobat ke RSUD RAA Soewondo. Sedangkan, yang merasa netral adalah 4 orang. Berdasarkan tanggapan dari responden yang mengatakan merasa puas dengan layanan yang diterima, responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah baik, sesuai dengan harapan serta fasilitas yang ada juga mendukung dari kualitas layanan tersebut. Sedangkan, tanggapan dari responden yang merasa netral dengan layanan yang diterima. Responden merasa bahwa terdapat beberapa kualitas layanan yang kurang baik, namun juga ada layanan yang diberikan dengan baik. Responden juga berpendapat bahwa terdapat beberapa fasilitas yang kurang mendukung dari kualitas layanan, seperti adanya keterlambatan pelayanan tindakan kesehatan yang diterima oleh responden.

Selanjutnya dalam menguji *outer model*, yaitu analisis validitas dan reliabilitas, peneliti menggunakan teknik analisis data SEM. Hasil analisis validitas menggunakan pendekatan Average Variance Extracted (AVE) yang menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan memenuhi syarat, dan hasil HTMT yang menunjukkan bahwa seluruh nilai pada tiap indikator sudah memenuhi syarat. Hasil analisis reliabilitas menggunakan pendekatan *composite reliability* yang mengukur nilai reliabilitas dari suatu konstruk dan membuktikan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah dapat diandalkan, dan hasil analisis *loading factor* yang mengukur nilai reliabilitas dari suatu konstruk dan membuktikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah dapat diandalkan. Setelah melakukan uji *outer model* dan hasilnya adalah valid dan reliabel, selanjutnya peneliti melakukan uji *inner model*. Hasil analisis multikolinearitas yang dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis R -square, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel eksogen mampu menjelaskan dengan cukup baik variabel endogen. Hasil analisis Q -square memberikan hasil bahwa reputasi dan perilaku perpindahan pelanggan dapat memprediksi model dengan baik.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas layanan mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS yang menggunakan unit layanan rawat inap. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_1 didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Natassa dan Dwijayanti (2019) yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS yang menggunakan

layanan unit rawat inap (Natassa & Dwijayanti, 2019). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2019). Dalam penelitian tersebut, ia mengatakan bahwa adanya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tan et al. (2019) mengatakan bahwa kualitas dari perorangan merupakan suatu unsur yang penting dalam kepuasan pasien. Dalam hal ini, penyedia layanan kesehatan harus lebih menekankan kepada pengembangan dokter, perawat, bagian administrasi, dan staf lainnya supaya berkualitas tinggi sehingga dapat terjadi peningkatan kualitas yang efektif. Tan et al. (2019) juga mengatakan bahwa citra dari rumah sakit itu sendiri juga menjadi faktor penentu yang kuat dalam kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Chang et al. (2013), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dalam penelitian Chang et al. (2013), dikatakan bahwa layanan medis secara interpersonal akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Damen (2017) yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, Al-Damen (2017) mengatakan bahwa *reliability*, *empathy*, dan *assurance* merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas layanan mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS yang menggunakan layanan rawat jalan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H₂ didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus dan Dewi (2015) mengatakan bahwa kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien BPJS yang menggunakan unit layanan rawat jalan. Dan dimensi yang paling berpengaruh, yaitu kehandalan atau *reliability*. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anabila et al. (2019). Dalam penelitiannya yang dilakukan di Ghana, ia mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitiannya dikatakan bahwa yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu dimensi *reliability*. Dan untuk keempat dimensi yang lainnya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Anabila et al., 2019). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Al-Borie dan Damanhour (2013) mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitiannya, juga mengatakan bahwa pada rumah sakit umum didapatkan dimensi *tangibles* dan *empathy* merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam kualitas layanan (Al-Borie & Damanhour, 2013). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Amin dan Nasharuddin (2013) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan di rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Amin dan Nasharuddin (2013) juga mengatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula.

Keseluruhan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari seluruh indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada unit layanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, analisis, serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Jawa Tengah.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini, keterbatasan yang ada terletak pada fokus penelitian yang hanya mencakup pasien BPJS yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan pasien non-BPJS atau pasien yang menggunakan asuransi kesehatan sebagai jaminan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti juga ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dan pihak Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas layanan, dapat memaksimalkan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pasien. Dapat dimulai dari bagian administrasi, perawat sampai kepada dokter. Serta dapat memperhatikan fasilitas umum yang ada, menjaga agar fasilitas tersebut berfungsi dengan baik dan dalam keadaan yang bersih.

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat mempertimbangkan untuk melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan beragam, termasuk variasi dalam jenis unit layanan. Untuk unit layanan rawat inap, dapat melakukan pengambilan data di berbagai ruangan rawat inap dan juga ruangan dari berbagai tingkat kelas layanan. Untuk unit layanan rawat jalan, dapat melakukan pengambilan data di berbagai poli yang ada di rumah sakit tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Borie, H. M., & 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. <https://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., & Chatzoglou, P. D. (2019). The impact of service quality on patient satisfaction and revisiting intentions: The case of public emergency departments. *Quality Management in Health Care*, 28(4), 200–208. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000232>
- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance*, 18(3), 238–254. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>
- Anabila, P., Kumi, D. K., & Anome, J. (2019). Patients' perceptions of healthcare quality in Ghana: A review of public and private hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 176–190. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-10-2017-0200>
- Anggriani, S. W. (2016). Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2), 79–84. <https://doi.org/10.33366/jisip.v5i2.249>
- Arab, M., Ghazi Tabatabaei, S. M., Rashidian, A., Rahimi Forushani, A., & Zarei, E. (2012). The effect of service quality on patient loyalty: A study of private hospitals in Tehran, Iran. *Iranian Journal of Public Health*, 41(9), 71–77. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3494218/>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 2473469. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1), 22. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2), 1–19. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.211>
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Utami, A. S. (2020). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pasien rawat jalan di Krakatau Medika Hospital. *Journal of Integrated System*, 3(1), 26–39. <https://doi.org/10.28932/jis.v3i1.2490>
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., Kasiyah, & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, 42(6), 3067–3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Hidayat, R. (2017). Hak atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*, 16(2), 127–134. <https://doi.org/10.18592/sy.v16i2.1035>
- Kazemi, N., Ehsani, P., Abdi, F., & Bighami, M. K. (2013). Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: An empirical study using structural equation modeling. *Management Science Letters*, 3(7), 2125–2136. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.06.005>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (p. 21). https://dpmpstsp.sumenepkab.go.id/web/data/regulasi/MENPAN_63_2003.pdf
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203–219. <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42. <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>
- Novitasari, D. (2022). Hospital quality service and patient satisfaction: How the role of service excellent and service quality? *Journal of Information Systems and Management*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.4444/jisma.v1i1.255>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Presiden Republik Indonesia. (2004). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional* (p. 45). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>

- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, *10*, 876266. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, *26*(3), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, *4*(1), 224–233. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/801>
- Zahlimar, Zuriati, & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermeria Clinica*, *30*, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Shobaki, M. J. Al, & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, *62*(3), 221–232. <https://www.kansaiuniversityreports.com/article/the-impact-of-total-quality-management-and-perceived-service-quality-on-patient-satisfaction-and-behavior-intention-in-palestinian-healthcare-organizations>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, *7*(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>