

## **Analisis Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan Pada Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit X**

Nanda Surya Febrianta<sup>1\*</sup>, Vonita Indra<sup>2</sup>

Email: [nandasurya2@gmail.com](mailto:nandasurya2@gmail.com)

### **Abstract**

**Background:** Based on the preliminary study, researcher interviewed to 5 PBI BPJS Health patients and found there were complaints that the registration officers were not quick enough to register patients and the waiting room was narrow.

**Objective:** To determine partial and simultaneous influence of outpatient registration services on PBI BPJS Health patient satisfaction from 5 dimensions tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy at Hospital X.

**Methods:** The study used a cross-sectional design with a quantitative approach, the research sample is 96 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, t test, f test, and test the coefficient of determination.

**Results:** The results of the T test state that partially the dimensions of tangibles, assurance, and empathy have a significant positive influence on PBI patient satisfaction in the registration section with significance values of 0.002, 0.002, and 0.020, it is known that the significance value is  $< 0.05$ . The responsiveness and reliability dimensions have no effect and are not significant on PBI patient satisfaction in the registration section with significance values of 0.201 and 0.058, it is known that the significance value is  $> 0.05$ . The results of the F Test state that simultaneously the dimensions of tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy have significant positive influence on BPJS PBI patient satisfaction in the registration section with a significance value of  $0.000 < 0.05$ .

**Conclusion:** Partially, the dimensions of tangibles, assurance and empathy have a significant positive influence, simultaneously the dimensions of tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy have a significant positive influence on BPJS PBI patient satisfaction in the outpatient registration section of Hospital X.

**Keywords:** Registrationservices, Patientsatisfaction.

## Abstrak

**Latar belakang:** Berdasarkan studi pendahuluan, wawancara kepada 5 pasien PBI BPJS Kesehatan, dari 5 pasien PBI tersebut ada yang mengeluh petugas pendaftaran kurang cepat dalam mendaftarkan pasien dan ruang tunggu yang sempit.

**Tujuan:** Mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien PBI BPJS Kesehatan dari 5 dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* di Rumah Sakit X.

**Metode:** Penelitian menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 96 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi

**Hasil:** Hasil Uji T menyatakan bahwa secara parsial dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien PBI di bagian pendaftaran dengan nilai signifikansi yaitu 0.002, 0.002, dan 0.020, diketahui nilai signifikansi  $< 0.05$ . Dimensi *responsiveness*, dan *reliability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien PBI di bagian pendaftaran dengan nilai signifikansi yaitu 0,201, dan 0,058, diketahui nilai signifikansi  $> 0.05$ . Hasil Uji F menyatakan bahwa secara simultan dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ .

**Kesimpulan:** Secara parsial dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan, secara simultan dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit X.

**Kata kunci:** : Pelayanan pendaftaran, Kepuasan pasien, PBI BPJS

## **PENDAHULUAN**

Pasien PBI BPJS Kesehatan menjadi bagian yang mendapatkan pelayanan pendaftaran di rumah sakit, masalah yang sering dijumpai peneliti selama praktik kerja lapangan pada pasien PBI yaitu terkait pelayanan pendaftaran yang diberikan cenderung kurang memenuhi kepuasan pasien. Pasien PBI menilai terdapat perbedaan pelayanan dari masyarakat pengguna BPJS PBI dengan masyarakat yang membiayai dengan umum ataupun BPJS kelas 1 dan 2. Hal ini menjadi alasan peneliti memilih pasien PBI untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X.

Berdasarkan hasil temuan peneliti saat melakukan studi pendahuluan di TPP Rumah Sakit X dengan wawancara kepada 5 pasien PBI BPJS Kesehatan, dari 5 pasien PBI tersebut ada yang mengeluh petugas pendaftaran kurang cepat dalam mendaftarkan pasien dan ruang tunggu yang sempit. Beberapa pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan di Rumah Sakit X, dapat dilihat melalui *google review* Rumah Sakit X. Ulasan yang diberikan melalui *google review* Rumah Sakit X berjumlah 157 orang, dari jumlah total tersebut 39 orang memberikan rating bintang 3 ke bawah dengan persentase 24,8% pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan di Rumah Sakit X. Hal tersebut masih belum sesuai dengan misi Rumah Sakit X yaitu “Mewujudkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan” dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien PBI BPJS Kesehatan Pada Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit X”. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien PBI berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit X, sedangkan tujuan khusus penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien PBI BPJS Kesehatan dari 5 dimensi *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) di Rumah Sakit X.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini rata-rata kunjungan pasien per bulan tahun 2022 yaitu berjumlah 695 orang. Teknik pengambilan data menggunakan *accidental sampling* diperoleh berjumlah 96 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, data dianalisis menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53925899
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.050
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov		.525
Asymp. Sig. (2-tailed)		.946

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 1, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,946. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hasil pengujian lebih besar dari 0,05 ( $0,946 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Tolerance	Statistic VIF
1	(Constant)		
	Tangibles	.839	1.192
	Responsiveness	.891	1.122
	Reliability	.937	1.067
	Assurance	.982	1.018
	Empathy	.839	1.192

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 2, didapatkan masing-masing VIF variabel < 10, dan nilai *tolerance* masing-masing variabel > 0.10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel *independent* tidak terdapat korelasi yang tinggi.

**Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
1 (Constant)	.200
Tangibles	.179
Responsiveness	.439
Reliability	.536
Assurance	.224
Empathy	.907

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Uji *Glejser* pada tabel 3, diketahui bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dikarenakan nilai signifikansi dari masing-masing variabel lebih dari 0,05 (Sig>0,05).

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized B
1 (Constant)	3.392
Tangibles	.542
Responsiveness	.242
Reliability	.436
Assurance	.677
Empathy	.447

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4, diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=3.392+0,542X1+0,242X2+-0,436X3+-0,677X4+0,447X5+e$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,392 memberikan arti bahwa nilai variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliabilty*, *assurance*, dan *empathy* sebesar 0,000, maka kepuasan pasien adalah sebesar 3,392.

2. Berdasarkan atas nilai koefisien regresi *standardize* X1 (0,542) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif terhadap kepuasan pasien PBI.
3. Berdasarkan atas nilai koefisien regresi *standardize* X2 (0,242) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif terhadap kepuasan pasien PBI.
4. Berdasarkan atas nilai koefisien regresi *standardize* X3 (0,436) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif terhadap kepuasan pasien PBI.
5. Berdasarkan atas nilai koefisien regresi *standardize* X4 (0,677) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif terhadap kepuasan pasien PBI.
6. Berdasarkan atas nilai koefisien regresi *standardize* X5 (0,447) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif terhadap kepuasan pasien PBI.

**Tabel 5. Hasil Uji T**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.563	.121
Tangibles	3.239	.002
Responsiveness	1.288	.201
Reliability	1.921	.058
Assurance	3.259	.002
Empathy	2.373	.020

Berdasarkan uji T secara parsial pada tabel 5, dapat diketahui bahwa:

- 1) Variabel *tangibles* (X1), secara parsial memiliki t hitung sebesar 3,239 dengan nilai signifikansi 0,002 dan t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,986. Hal ini berarti t hitung > dari t tabel (3,239 > 1,986) dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05, maka secara parsial dimensi *tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian Listyorini dan Santoso (2022) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali dengan nilai signifikansi *p value* 0,0001.
- 2) Variabel *responsiveness* (X2), secara parsial memiliki nilai t hitung sebesar 1,288 dengan nilai signifikansi 0,201 dan t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,986. Hal ini berarti t hitung < dari t tabel (1,288 < 1,986) dengan nilai signifikansi 0,201 > 0,05, maka secara parsial, dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian Azhar, dkk (2023) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh

tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikansi sebesar  $p\text{ value } 0,723 > 0,05$ .

- 3) Variabel *reliability* (X3), secara parsial memiliki nilai t hitung sebesar 1,921 dengan nilai signifikansi 0,058 dan t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,986. Hal ini berarti t hitung < dari t tabel ( $1,921 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi  $0,058 > 0,05$ , maka secara parsial, dimensi *reliability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian Maulina, dkk (2019) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan nilai signifikansi sebesar  $p\text{ value } 0,285$ .
- 4) Variabel *assurance* (X4), secara parsial memiliki t hitung sebesar 3,259 dengan nilai signifikansi 0,002 dan t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,986. Hal ini berarti t hitung > dari t tabel ( $3,259 > 1,986$ ) dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ , maka secara parsial dimensi *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian Porwani dan Septiyani (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* memiliki nilai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 5) Variabel *empathy* (X5), secara parsial memiliki t hitung sebesar 2,373 dengan nilai signifikansi 0,020 dan t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,986. Hal ini berarti t hitung > dari t tabel ( $2,373 > 1,986$ ) dengan nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ , maka secara parsial dimensi *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X. Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian penelitian Listyorini dan Santoso (2022) yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $p\text{ value}$  sebesar 0,0001.

## **KESIMPULAN**

1. Secara parsial, dimensi *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ .
2. Secara parsial, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X dengan nilai signifikansi sebesar  $0,201 > 0,05$ .
3. Secara parsial, dimensi *reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X dengan nilai signifikansi sebesar  $0,058 > 0,05$ .

4. Secara parsial, dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ .
5. Secara parsial, dimensi *empathy* (empati) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X dengan nilai signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$ .

## **SARAN**

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS PBI di bagian pendaftaran rawat jalan, karena diketahui nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* pada penelitian ini sebesar 30%.
2. Rumah sakit diharapkan agar dapat meningkatkan dimensi *tangibles*, *assurance* dan *empathy* dengan cara petugas pendaftaran memberikan informasi yang jelas terkait alur pendaftaran kepada pasien, serta diharapkan petugas pendaftaran dapat mengikuti pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan waktu tunggu pendaftaran yang tidak terlalu lama.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada pihak – pihak terkait atas kelancaran penelitian ini. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Akbidyo yang telah mendanai keberlangsungan penelitian, Dan juga seluruh stakeholder rumah sakit yang telah mendukung penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Loker Pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021. *Disertasi*. Universitas Islam Kalimantan MAB. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/9342/>, diakses pada tanggal 1 Mei 2024.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta. *Prosiding Diskusi Ilmiah Inovasi dan Teknologi Informasi untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi Covid 19.*, 107-114.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia.*, 6(2), 40-45.
- Azhar, K., Puspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2023). Analisis Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al-Kharaj Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 3579-3595.
- Dwitariani, I., & Saputra, I. (2015). Integritas Sebagai Pemoderasi Pengaruh Pengalaman Auditor Pada Kualitas Audit. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 1744-1770.

- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Ilmu Keperawatan*, 20(1), 126-133.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(2), 1789-1795.
- adijah Siti. (2024). BPJS PBI: Definisi, Aturan, Fasilitas, Kepesertaan dan Cara Cek Statusnya. Diakses pada 6 Februari 2024 dari <https://www.cermati.com/artikel/bpjs-pbi> .
- Hasriyanti, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(1), 1-10.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 1-10.
- Heni F, & Oktarianita, Riska Y, Eva Oktavidiati. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Kesmas Asclepius*, 1-8.
- Immas, H. A. P., Saryadi., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110-116.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021 . *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan* , 1 (1), 36-41.
- Kurniawati & Irmawati . (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Keputusan Pasien Berobat di RSUD Moewardi Jebres. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol: 15*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Listiyana I, & Rustiana, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional pada Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health*, 53.
- Listyorini, P. I., Pratiwi, P., & Santoso, S. L. P. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 529-537.
- Maulina, L., Madjid, A. T., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* , 2 (2), 130-136.
- Pamungkas, G., & Rosalina, R. R. (2019). Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/JIS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kesehatan elSSN*, 2597, 9365.
- Porwani, S., & Septiyani, D. R. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Pada UPT Puskesmas Sosial Palembang. *Jurnal Adminika*, 5(1), 61-81.
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33-48.
- Qadri, S. S., Pathak, R., Singh, M., Ahluwalia, S. K., Saini, S., & Garg, P. K. (2012). An Assessment Of Patients Satisfaction With Services Obtained From A Tertiary Care Hospital In Rural Haryana. *Internatinal Journal Of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health*, 4(8), 0-0 .