

Jurnal Penelitian Kesmas	Vol. 7 No.1	Edition: Mei 2024 – Oktober 2024
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY</a>	
Received: 10 Oktober 2024	Revised: 15 Oktober 2024	Accepted: 20 Oktober 2024

## **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND HOSPITAL IMAGE ON THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY INSTALLATION UNIT (IGD) HELSA JATIRAHAYU HOSPITAL IN 2024**

**Abdul Aziz<sup>1</sup>, Winda Ayu<sup>2</sup>, Titus Sanjaya<sup>3</sup>, Eggie Dwinuarisha<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Poltekkes Kemenkes Jakarta III, <sup>2</sup>RS Helsa Jatirahayu, <sup>3</sup>Universitas Respati Indonesia, <sup>4</sup>Poltek Bhakti Kartini  
e-mail: [az.mandiri@yahoo.com](mailto:az.mandiri@yahoo.com)

### **Abstract**

*When patients are dissatisfied with the health services they receive, they often choose to seek care at another hospital that offers better quality. Patient dissatisfaction can arise from various factors, including service quality and the hospital's reputation. Addressing these factors is essential for enhancing patient satisfaction. This research aims to assess how service quality and hospital image impact patient satisfaction in the Emergency Unit (IGD) of Helsa Jatirahayu Hospital in 2024. The study employed a non-experimental, cross-sectional analytic design to evaluate the influence of independent variables on the dependent variable. Data analysis was conducted using logistic regression software. The research involved a questionnaire distributed to Emergency Room patients at Helsa Jatirahayu Hospital. The target population consisted of 550 patients, from which a sample of 85 was selected. Data analysis was performed using SPSS Version 24.0.*

*The findings indicated that service quality significantly influenced patient satisfaction, with a p-value of 0.001 ( $p < 0.05$ ) and an Odds Ratio (OR) of 5.161. This suggests that respondents who rated service quality poorly were 5.161 times more likely to be dissatisfied compared to those who rated it as good. Additionally, hospital image also affected patient satisfaction, with a p-value of 0.021 ( $p < 0.05$ ) and an OR of 2.990, indicating that those perceiving a poor hospital image were 2.990 times more likely to report dissatisfaction than those who viewed the image positively. Overall, service quality and hospital image accounted for 75.8% of the variance in patient satisfaction, leaving 24.2% attributed to other unexamined factors.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, service quality, hospital image.*

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam pelayanan kesehatan. Hal ini diartikan sebagai penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima, yang dibandingkan dengan harapan mereka (Pohan, 2017:145). Menurut Muninjaya (2017:148), rendahnya kepuasan pasien dapat berdampak negatif pada perkembangan rumah sakit, karena pasien yang merasa tidak puas cenderung mencari rumah sakit lain yang dapat memberikan layanan lebih baik. Fitriyani (2018:119) menambahkan bahwa pasien yang tidak puas dapat menunjukkan perilaku yang tidak patuh terhadap prosedur medis, seperti menolak perawatan, yang akhirnya dapat menyebabkan mereka meninggalkan rumah sakit.

Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati (2014) juga menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan pasien dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan terhadap rumah sakit, serta penurunan jumlah kunjungan, yang pada akhirnya berdampak pada profitabilitas rumah sakit.

Foenell dan Tjiptono dalam Wangi (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan adalah metode sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan langsung kepada mereka tentang kepuasan terhadap layanan atau produk yang diterima. Sementara Zeithaml dan Bitner (2017:89)

menekankan bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, produk, harga, serta faktor situasi dan pribadi pelanggan. Oleh karena itu, pusat layanan kesehatan harus melaksanakan berbagai langkah untuk mencapai kepuasan pasien dengan memberikan layanan berkualitas sesuai harapan mereka.

Menurut Wyckof (2017:145), kualitas layanan diukur dari tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap baik. Tjiptono (2018:120) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Parasuraman (2019:136) merangkum sepuluh dimensi kualitas pelayanan menjadi lima indikator utama:

**Bukti Langsung (Tangibles):** Menurut Barata (2017:78), bukti fisik mencakup fasilitas, perlengkapan, dan penampilan pegawai. Lupiyoadi (2017:219) menjelaskan bahwa bukti fisik adalah indikator nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan.

**Keandalan (Reliability):** Barata (2017:82) mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur. Lupiyoadi (2017:224) menambahkan bahwa keandalan mencerminkan kinerja yang sesuai harapan pelanggan.

**Jaminan (Assurance):** Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai yang dapat

membangun rasa percaya pelanggan. Lupiyoadi (2017:177) dan Tjiptono (2018:131) menyatakan bahwa jaminan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya.

Empati (Empathy): Menurut Lupiyoadi (2017:294), empati melibatkan perhatian individu yang tulus kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik. Tjiptono (2018:131) juga menyoroti pentingnya komunikasi yang baik dan perhatian pribadi terhadap pelanggan.

Citra Positif: Citra positif berkontribusi pada reputasi dan keunggulan kompetitif suatu perusahaan (Porter dan Claycomb, 1997 dalam Margito, 2016). Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dicapai melalui kualitas layanan yang tinggi dan perhatian terhadap

kebutuhan individu mereka. Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif dengan desain deskriptif analitik yang menggunakan pendekatan cross-sectional. Pendekatan ini mencakup analisis antara variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independen (kualitas pelayanan dan citra rumah sakit). Desain ini dipilih karena tidak melibatkan intervensi, dan pengumpulan data dilakukan hanya sekali. Pengukuran dilakukan secara simultan, diikuti dengan analisis korelasi antara kedua variabel tersebut. Target populasi penelitian ini adalah seluruh pasien IGD di RS Helsa Jati Rahayu, yang berjumlah 550 pasien. Sampel yang diambil terdiri dari 85 pasien yang berobat di IGD RS Helsa Jati Rahayu, mewakili populasi tersebut.

## 2. HASIL

### Analisis Bivariat Pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p-value	OR (95%CI)
	Puas		Kurang Puas		N	%		
	N	%	N	%				
<b>Kualitas Pelayanan</b>								
Baik	32	74,4	11	25,6	43	100	0,000	6,490 (2,517-16,733)
Kurang Baik	13	31,0	29	69,0	42	100		
<b>Citra Rumah Sakit</b>								
Baik	36	63,2	21	36,8	57	100	0,014	3,619 (1,388-9,437)
Kurang Baik	9	32,1	19	67,9	28	100		
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>52,9</b>	<b>40</b>	<b>47,1</b>	<b>85</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan data tersebut diatas diketahui responden dengan penilaian kualitas pelayanan yang baik dan menilai puas terhadap pelayanan ada sebanyak 32responden.Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value

sebesar 0,000 (p-value<0,05), maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jatirahayu tahun 2024.

Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 6,490, artinya respondendengan penilaian kualitas pelayanan yang kurang baik mempunyai peluang sebesar 6,490 kali merasa kurang puas terhadap pelayanan dibandingkan dengan responden yang menilai kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan berdasarkan data tersebut diatas diketahui responden dengan penilaian citra rumah sakit

yang baik dan menilai puas terhadap pelayanan ada sebanyak 36 responden. Hasil uji hipotesis chi square diperoleh p-value sebesar 0,014 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan citra rumah sakit dengan kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jatirahayutahun 2024.

Variabel	Nagelkerke R Square	P value	OR
Kualitas Pelayanan	0,758	0,001	5,161
Citra Rumah Sakit		0,021	2,990
Constant		0,000	0,030

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki p-value sebesar 0,001 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu pada tahun 2024. Analisis lebih lanjut menghasilkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 5,161, yang berarti responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik memiliki peluang 5,161 kali lebih besar untuk merasa kurang puas dibandingkan dengan responden yang menilai kualitas pelayanan baik.

Selanjutnya, hasil uji hipotesis untuk pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien

menunjukkan p-value sebesar 0,021 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa citra rumah sakit juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu pada tahun 2024. Odds Ratio (OR) untuk citra rumah sakit adalah 2,990, yang menunjukkan bahwa responden dengan penilaian citra rumah sakit kurang baik memiliki peluang 2,990 kali lebih besar untuk merasa kurang puas dibandingkan responden yang menilai citra rumah sakit baik.

Dari Tabel 6.6, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,758, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien mencapai 75,8%, sementara 24,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Variabel dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, yang memiliki nilai Odds Ratio (OR) tertinggi di antara variabel-variabel lainnya.

### **3. PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Tahun 2024**

Berdasarkan Hasil analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki p-value sebesar 0,001 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu pada tahun 2024. Nilai Odds Ratio (OR) yang ditemukan adalah 5,161, yang mengindikasikan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik memiliki peluang 5,161 kali lebih tinggi untuk merasa tidak puas dibandingkan responden yang menilai kualitas pelayanan baik.

Menurut Budiastuti (dalam Nooria, 2018:157), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, termasuk kualitas produk atau jasa. Pasien cenderung merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Persepsi pasien terhadap kualitas ini dipengaruhi oleh dua hal: kenyataan mengenai kualitas produk atau jasa itu sendiri dan cara rumah sakit

mempromosikan layanannya. Kualitas pelayanan juga memiliki peranan penting; pasien akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan, yang mencakup bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Pasalong (2017:195) menegaskan bahwa kualitas adalah istilah yang cukup abstrak, dan dapat digunakan untuk menilai seberapa baik suatu hal memenuhi persyaratan atau spesifikasinya. Jika suatu produk memenuhi persyaratan, maka dapat dikatakan berkualitas baik; sebaliknya, jika tidak, maka kualitasnya dianggap kurang baik. Hayat (2017:69) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah inti dari kinerja penyelenggaraan layanan publik dan merupakan indikator keberhasilan dalam memberikan layanan tersebut.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit belum sepenuhnya bersih dan nyaman. Penting untuk meningkatkan kenyamanan pasien dengan menyediakan ruang tunggu yang memadai, menjaga kebersihan ruangan, dan menciptakan suasana yang kondusif. Kualitas pelayanan hanya dapat dianggap baik jika sesuai dengan harapan penerima layanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu pada tahun 2024.

Pada uji validitas, nilai terendah yang ditemukan pada variabel kualitas pelayanan adalah 0,517 untuk pertanyaan nomor 3, yaitu "Petugas

administrasi melayani dengan baik dan teliti." Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan keramahan, kecepatan, responsivitas, dan ketelitian dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi IGD.

### **Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Tahun 2024**

Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan p-value sebesar 0,021 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara citra rumah sakit dan kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu pada tahun 2024. Nilai Odds Ratio (OR) yang diperoleh adalah 2,990, yang berarti responden yang menilai citra rumah sakit kurang baik memiliki peluang 2,990 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan mereka yang menilai citra rumah sakit baik.

Moison, Walter, dan White (dalam Dachi, 2017:159) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk karakteristik produk, yang mencakup penampilan bangunan, kebersihan, dan jenis kelas kamar yang tersedia. Harga juga berpengaruh, di mana semakin tinggi biaya perawatan, semakin besar harapan pasien. Citra, termasuk reputasi dan perhatian perawat terhadap lingkungan, serta pelayanan seperti keramahan petugas dan

kecepatan pelayanan, juga sangat penting.

Lebih lanjut, mereka menyatakan bahwa rumah sakit dianggap baik jika mampu memenuhi kebutuhan pasien dan pengunjung. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi: a) Fasilitas, di mana kelengkapan sarana dan prasarana seperti tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman sangat berpengaruh; b) Desain visual, mencakup tata ruang dan dekorasi rumah sakit yang harus dipertimbangkan dalam strategi kepuasan pasien; c) Suasana, di mana rumah sakit yang tenang, nyaman, dan menarik dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam proses penyembuhan; dan d) Komunikasi, yang mencakup respons cepat terhadap keluhan pasien. Lokasi rumah sakit juga merupakan pertimbangan penting, di mana aksesibilitas dan kedekatan dengan pusat perkotaan menjadi faktor dalam pemilihan rumah sakit.

Tangdalam Atmaja (2011:3) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah hasil akumulasi pengalaman konsumsi yang terdiri dari dua komponen utama: fungsional dan emosional. Komponen fungsional berkaitan dengan atribut yang dapat diukur, sedangkan komponen emosional berkaitan dengan dimensi psikologis yang mencerminkan perasaan dan sikap terhadap organisasi.

Pada uji validitas, nilai terendah ditemukan pada variabel citra rumah sakit, yaitu 0,543, untuk pertanyaan mengenai akses Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu dengan angkutan umum.

Rumah sakit ini memiliki lokasi strategis yang dapat diakses oleh kendaraan umum, dan penting untuk mensosialisasikan informasi ini kepada masyarakat agar mereka mengetahui kemudahan akses yang ditawarkan, seperti busway, angkot, dan transportasi umum lainnya, sehingga lebih banyak orang berminat untuk berobat di rumah sakit tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Tahun 2024**

Berdasarkan nilai R-Square yang mencapai 0,758, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 75,8%, sedangkan 24,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, seperti yang terlihat dari nilai Odds Ratio (OR) yang tertinggi dibandingkan variabel lainnya.

Sejalan dengan penelitian oleh Nina (2015) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro," hasilnya menunjukkan pengaruh positif baik secara parsial maupun bersamaan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh gabungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien tercatat sebesar 72%, dengan kualitas

pelayanan memberikan kontribusi terbesar.

Dalam konteks kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien, Budiastuti (dalam Nooria, 2018:157) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien termasuk kualitas produk atau jasa. Pasien cenderung merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang diberikan berkualitas. Persepsi pasien tentang kualitas dipengaruhi oleh dua faktor: kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi dari rumah sakit mengenai layanan yang tersedia. Kualitas pelayanan, yang mencakup bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), juga sangat penting untuk kepuasan pasien.

Menurut Moison, Walter, dan White (dalam Dachi, 2017:159), rumah sakit dianggap baik jika memperhatikan kebutuhan pasien dan pengunjung saat memberikan pelayanan. Beberapa aspek yang memengaruhi kepuasan pasien mencakup: a) Fasilitas, di mana kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman, sangat berpengaruh; b) Desain visual, yang mencakup tata ruang dan dekorasi rumah sakit, perlu dipertimbangkan dalam strategi peningkatan kepuasan pasien; c) Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, dan menarik dapat mendukung proses penyembuhan pasien; dan d) Komunikasi yang cepat dan responsif terhadap keluhan pasien. Lokasi rumah sakit juga

penting, di mana kedekatan dengan pusat kota dan aksesibilitas transportasi membuatnya lebih menarik bagi pasien.

Kualitas pelayanan yang baik, ditunjang dengan citra perusahaan yang positif, akan menjadi kekuatan bagi rumah sakit dalam mencapai kepuasan pasien. Sutanto (dalam Atmaja, 2011:3) menekankan bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan, pengelola industri layanan harus memperhatikan citra perusahaan. Tang (dalam Atmaja, 2011:3) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah akumulasi pengalaman konsumsi yang terdiri dari dua komponen utama: fungsional dan emosional. Komponen fungsional berkaitan dengan atribut yang dapat diukur, sementara komponen emosional mencakup dimensi psikologis yang berkaitan dengan perasaan dan sikap individu terhadap organisasi. Perasaan ini terbentuk dari pengalaman pribadi dan pengolahan informasi terkait atribut yang mencerminkan citra perusahaan.

#### **4. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan penilaian, kualitas pelayanan yang baik diperoleh dari 43 responden (50,6%), sementara citra rumah sakit yang baik dinilai oleh 57 responden (67,1%). Selain itu, tingkat kepuasan pasien menunjukkan 45 responden (52,9%) merasa puas.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu tahun 2024.

3. Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu tahun 2024.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Helsa Jati Rahayu tahun 2024.
5. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, karena memiliki nilai Odds Ratio (OR) tertinggi dibandingkan variabel lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abedin, Conner. 2019. Belajar EKG Tanpa Guru: Jakarta: Yayasan Essentia. Medica.
- Arikunto, 2017, Pengolahan Data Statistika. Jakarta: Sinar Baru.
- Azwar, 2018, dkk, Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga, Jakarta: Binaripa.
- Barata, A.A, 2017, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad, 2019. Manajerial Pelayanan Umum, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, 2017, Manajemen Publik, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dachi, Rahma, 2017. Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan (Suatu Pendekatan Konseptual). Jakarta: PT. Grafiti Medika.
- Dwiyanto, Agus. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui

- Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fitriyani. 2018, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Gerson, Richard F. 2019. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan. Jakarta: PPM.
- Griffith, 2017, Kepuasan Pasien
- Hardiansyah, 2017, Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial. Jakarta: Alfabeta.
- Hastono, 2017, Metode Penelitian dan Aplikasinya, Jakarta: Gramedia.
- Hayat, 2017, Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan. Jakarta: Amelia.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2017. Riset Keperawatan dan Teknik Ilmiah. Jakarta : Salemba Medika
- Purnama, Nursya'bani. 2016. 2018, Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB.
- Rafika Farianita, 2018, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang, Jurnal Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB.
- Verryza, Agridita Taufana, 2017, Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Volume 1, Nomor 1, diakses pada tanggal 5 September 2023, pukul 22:00 WIB.
- Wimaka, Aji Putra, 2018, Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Manajemen Publik, Universitas Padjajaran, Vol 5 Nomor 1, diakses pada tanggal 5 September 2023, pukul 22:00 WIB.
- Yuni Triwardani, 2017, Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang, Jurnal Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun  
2011 tentang Badan  
Penyelenggara Jaminan Sosial

Kurnia, Muhammad Aditya. (2017).  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pasien Rawat  
Inap di RS Bhayangkara TK II  
Medan Tahun 2016". Skripsi. USU.

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017  
tentang Pedoman Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1  
tahun 2014 tentang  
Penyelenggaraan Jaminan.  
Kesehatan.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml. 2000  
4. Service Quality Volume 3.  
Science Institute.

Tjiptono, Fandy. (2005). "Kualitas Pelaya-  
nan". Malang: Bayu media  
Publishing

Maryati, (2014). "Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap di Rumah  
Sakit Columbia Asia Medan  
Tahun 2013". Skripsi. USU.