

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS JAKABARING KOTA PALEMBANG**

OLEH

PUTRI LELYANA TASAH

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at Jakabaring Community Health Center, Palembang City. The research applied a descriptive quantitative method with an associative approach. The study involved 150 respondents selected using a saturated sampling technique, where all patients during the January–June 2025 period were included. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation, and then analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination with the help of SPSS version 27. The results revealed that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, with a significance value of less than 0.05. This finding indicates that the better the service quality provided, the higher the level of patient satisfaction. Therefore, improving service quality is an essential factor in maintaining public trust in Jakabaring Community Health Center.

Keywords: *Service quality, patient satisfaction, Jakabaring Health Center*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia yang dijamin oleh

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, di mana setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan penting memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas Jakabaring Kota Palembang memandang pembangunan kesehatan sebagai investasi penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pengentasan kemiskinan. Sejak diberlakukannya program BPJS, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah, namun muncul beragam tanggapan terkait mutu layanan.

Kepuasan pasien menjadi indikator utama kualitas pelayanan. Faktor-faktor seperti fasilitas fisik, keandalan layanan, responsivitas petugas, jaminan, dan empati memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Hasil observasi awal di Puskesmas Jakabaring menunjukkan beberapa masalah, seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, sistem antrean dan proses

pengambilan obat yang lambat, serta sikap petugas yang kurang ramah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jakabaring Kota Palembang/

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu, Adakah Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jakabaring Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jakabaring Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini disusun dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain bertujuan

untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi institusi terkait serta menjadi sumber informasi tambahan bagi pihak lain yang membutuhkan.

A. Bagi penulis

Untuk mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa suatu permasalahan terutama masalah tentang pengelolaan data pendidik menerapkan segala ilmu yang telah diperoleh dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1).

b. Bagi Puskesmas Jakabaring

Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan dan sebagai evaluasi terhadap kinerja Puskesmas.

c. Bagi STIA Satya Negara Palembang

Sebagai bahan acuan dan pengetahuan untuk Dosen dan Mahasiswa untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jakabaring Kota Palembang, dan menambah koleksi bahan pustaka bagi Mahasiswa STIA Satya Negara Palembang untuk di masa akan datang

1.5 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu hipotesis deskriptif dan hipotesis asosiatif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang menggambarkan variabel X atau Kualitas Pelayanan. Menurut Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah (2005:77) hipotesis asosiatif memiliki ciri memiliki dua variabel, menggambarkan hubungan sebab akibat, dapat memprediksikan hasil yang akan terjadi, berkaitan logis dengan pertanyaan penelitian, dan dapat dibuktikan keberlakuan/ketidak berlakuaanya. Dari ciri-ciri diatas dapat diasumsikan bahwa hipotesis asosiatif yaitu melihat hubungan/pengaruh antara variabel X dan Y, Hipotesis asosiatif dari

penelitian ini adalah adanya pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan Pasien (Y).

Dengan hipotesis statistik :

- a. Jika $H_0: \rho=0$ diduga tidak ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jakabaring Kota Palembang.
- b. Jika $H_a: \rho \neq 0$ diduga ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jakabaring Kota Palembang.

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Untuk membuktikan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, menggunakan rumus uji t. Uji t digunakan untuk melakukan pengujian terhadap koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y dengan menggunakan SPSS Versi 27. Berikut dengan kriteria :

- a. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara

variabel independen dan variabel dependen.

- b. Jika $p\text{-value} > 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode kuantitatif** dengan pendekatan **deskriptif dan asosiatif**. Metode kuantitatif dipilih karena mampu menganalisis data dalam bentuk angka dan menguji hubungan antarvariabel secara objektif dengan bantuan perhitungan statistik. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan yang ada, sedangkan pendekatan asosiatif bertujuan menguji sejauh mana variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di **Puskesmas Jakabaring, Kota**

Palembang. Lokasi ini dipilih karena Puskesmas Jakabaring merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat secara luas dan menjadi fokus kajian peningkatan kualitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan pada pasien yang berkunjung selama periode **Januari hingga Juni 2025**, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi pelayanan pada rentang waktu tersebut.

2.3 Responden Penelitian

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Jakabaring selama bulan Januari sampai Juni 2025, dengan total 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh (census sampling), yakni seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel sama dengan jumlah populasi, yaitu 150 responden, agar data yang diperoleh benar-benar mewakili kondisi nyata

2.4 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan terdiri dari:

- a. Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berisi pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
- b. Data sekunder**, berupa dokumen, catatan, serta literatur lain yang relevan dengan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, yang dikumpulkan untuk mendukung analisis dan pembahasan hasil penelitian.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- a. Observasi non-partisipatif**, dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan di Puskesmas tanpa terlibat di dalamnya. Peneliti mencatat berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, sikap petugas, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas.
- b. Kuesioner**, yakni penyebaran angket berbasis skala Likert (skor 1–4) kepada pasien untuk menilai

kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.

- c. **Dokumentasi**, berupa pengumpulan data sekunder seperti arsip kunjungan pasien, kebijakan pelayanan, dan foto pendukung.
- d. **Studi kepustakaan**, dengan menelaah literatur, peraturan, dan penelitian sebelumnya yang relevan sebagai dasar teori.

2.6 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan **program SPSS versi 27** dengan beberapa tahapan:

- a. **Uji normalitas** untuk memastikan distribusi data mengikuti pola normal.
- b. **Uji parsial (uji t)** untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) secara individual.
- c. **Analisis regresi linier sederhana** guna memprediksi atau mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

- d. **Koefisien determinasi (R^2)** untuk menghitung seberapa besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

2.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui:

- a. **Uji validitas**, yaitu mengukur ketepatan setiap item pertanyaan kuesioner dengan membandingkan nilai r-hitung dan r-tabel pada taraf signifikansi 0,05. Item dianggap valid jika r-hitung > r-tabel dan bernilai positif.
- b. **Uji reliabilitas**, untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian. Uji dilakukan dengan metode **Cronbach's Alpha**, di mana kuesioner dinyatakan reliabel jika memiliki nilai alpha \geq 0,60. Semakin tinggi nilai alpha, semakin tinggi pula keandalan instrumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1. Metode dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin. Data diperoleh melalui penyebaran 150 kuesioner kepada pasien, seluruhnya kembali terisi lengkap. Analisis dilakukan dengan SPSS versi 26, sehingga data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.1.2. Distribusi Kuesioner

Dari 150 kuesioner yang disebar, seluruhnya (100%) kembali dan terisi lengkap. Tidak ada kuesioner yang hilang atau tidak lengkap, sehingga seluruh data dapat diolah dan memberikan gambaran yang utuh mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan Puskesmas.

3.1.3. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin: Responden perempuan mendominasi dengan 110 orang (73%), sedangkan laki-laki sebanyak 40 orang (27%).

b. Usia: Distribusi usia merata, masing-masing kelompok usia <25 tahun, 26–30 tahun, 35–40 tahun, dan 41–55 tahun mencakup sekitar 25% responden.

c. Jenis Pembiayaan: Sebagian besar pasien menggunakan BPJS (40%), diikuti pembayaran mandiri (27%), asuransi swasta (17%), dan kategori lain-lain (17%).

Data ini menunjukkan pasien berasal dari latar belakang beragam, dengan dominasi pengguna BPJS dan kelompok usia yang seimbang.

3.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan valid, karena nilai korelasi masing-masing item lebih besar dari r tabel.

Untuk reliabilitas, variabel Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,621 yang menandakan instrumen reliabel. Namun, variabel Kepuasan Pasien (Y) hanya mencapai 0,524, di bawah

standar 0,60, sehingga konsistensi internalnya masih perlu diperbaiki.

3.1.5. Hasil Distribusi Frekuensi – Kualitas Pelayanan (X)

Penilaian pasien terhadap tujuh indikator kualitas pelayanan menunjukkan mayoritas responden memberi nilai **baik hingga sangat baik**:

- a. **Waktu pelayanan** dinilai baik/sangat baik oleh **97,3%** responden.
- b. **Kesetaraan layanan tanpa diskriminasi** mendapat penilaian baik/sangat baik hingga **99,4%**.
- c. **Ketepatan waktu proses tercatat** **97,4%** baik/sangat baik.
- d. **Kesesuaian biaya** dinilai baik/sangat baik oleh **98%** responden.
- e. **Mutu hasil layanan** mendapat penilaian baik/sangat baik **96,7%**.
- f. **Kompetensi petugas** dinilai baik/sangat baik **99,4%**.
- g. **Perilaku petugas** tercatat **97,3%** baik/sangat baik.
Temuan ini menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan **sangat positif**, meskipun ada

sedikit keluhan tentang kecepatan proses pada jam ramai.

3.1.6. Hasil Distribusi Frekuensi – Kepuasan Pasien (Y)

Sembilan indikator kepuasan pasien juga menunjukkan mayoritas responden merasa puas:

- a. **Kemudahan persyaratan**: 97,3% baik/sangat baik.
- b. **Sistem dan prosedur yang adil**: 99,3% baik/sangat baik.
- c. **Ketepatan waktu penyelesaian**: 99,1% baik/sangat baik.
- d. **Kesesuaian biaya/tarif**: 98,7% baik/sangat baik.
- e. **Kesesuaian hasil pelayanan**: 98% baik/sangat baik.
- f. **Kompetensi pelaksana**: 96,7% baik/sangat baik.
- g. **Perilaku pelaksana**: 99,4% baik/sangat baik.
- h. **Penanganan pengaduan**: 100% baik/sangat baik.
- i. **Sarana dan prasarana**: 88% baik/sangat baik, tetapi **12% responden menilai kurang baik**, menjadikannya area yang perlu mendapat perhatian.
Secara keseluruhan, kepuasan

pasien berada pada kategori **sangat tinggi**, dengan catatan khusus untuk peningkatan kualitas fasilitas.

3.1.7. Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,250 ($>0,05$). Ini berarti data berdistribusi normal, memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi lebih lanjut.

8. Uji t (Parsial)

Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 1,863 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima.

3.1.9. Regresi Linier Sederhana

Koefisien regresi menunjukkan nilai 2,080, artinya setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 2,080 satuan. Nilai konstanta 28,777 menunjukkan bahwa ketika

kualitas pelayanan dianggap nol, kepuasan pasien berada pada tingkat dasar sebesar 28,777.

3.1.10. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar 0,885 menandakan bahwa 88,5% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 11,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti kebijakan manajemen atau faktor individu pasien.

Kesimpulan Akhir

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jakabaring. Hampir semua indikator mendapat penilaian baik hingga sangat baik. Satu-satunya aspek yang perlu mendapat perhatian serius adalah sarana dan prasarana, karena sebagian responden menilai fasilitas masih kurang memadai. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama perbaikan fasilitas fisik, akan

semakin meningkatkan kepuasan pasien.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Analisis regresi linier sederhana menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi 2,080 dan nilai signifikansi 0,000. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 2,080 satuan. Hasil uji t (t hitung 1,863, sig. 0,000) memperkuat temuan ini, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan diterima.

3.2.2 Peran Penting Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pasien. Pasien merasa puas ketika dilayani dengan ramah, cepat, jelas, dan tepat. Pelayanan yang baik bukan hanya aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi emosional pasien. Kecepatan layanan, ketepatan

informasi, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan menjadi elemen penting yang memperkuat rasa percaya dan kepuasan.

3.2.3 Interaksi Petugas dan Pasien

Hubungan langsung antara petugas dan pasien sangat krusial. Sikap ramah, sopan, dan penuh tanggung jawab membuat pasien merasa dihargai dan didengarkan. Ketika pasien merasa diperhatikan, mereka lebih terbuka menyampaikan keluhan atau kebutuhan, sehingga petugas bisa memperbaiki pelayanan secara tepat. Sebaliknya, sikap yang lambat atau tidak ramah dapat menurunkan kepuasan dan menimbulkan rasa kecewa.

3.2.4 Faktor Lingkungan dan Fasilitas

Kebersihan ruangan, kenyamanan area tunggu, serta ketersediaan sarana pendukung turut menentukan persepsi mutu layanan. Lingkungan yang bersih dan nyaman memberi rasa aman dan ketenangan bagi pasien. Sebaliknya, ketidaknyamanan atau fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan

frustrasi meskipun kualitas medis sudah baik.

3.2.5 Pentingnya Sumber Daya Manusia

Peningkatan kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan memperbaiki sarana dan prasarana. Kompetensi petugas kesehatan adalah kunci, meliputi keterampilan teknis dan soft skills seperti komunikasi, empati, dan manajemen stres. Pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang responsif dan manusiawi.

3.2.6 Dampak terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien

Kualitas pelayanan yang baik akan membangun **kepercayaan masyarakat**. Pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain, sehingga mendukung keberlangsungan operasional. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat mengurangi kunjungan pasien dan merusak citra Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

3.2.7 Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Puskesmas perlu melakukan survei kepuasan dan sistem umpan balik secara rutin untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Masukan pasien dapat dijadikan dasar perbaikan prosedur, sikap petugas, dan peningkatan kenyamanan fasilitas. Pendekatan berkelanjutan ini penting agar pelayanan tetap sesuai dengan harapan masyarakat.

3.2.8 Kesimpulan Utama

Pembahasan menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pasien di Puskesmas Jakabaring. Dengan menjaga kebersihan lingkungan, memperkuat kompetensi petugas, dan menerapkan evaluasi berkesinambungan, Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan publik. Upaya ini tidak hanya bermanfaat bagi pasien, tetapi juga memperkuat posisi Puskesmas

sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan 81,7%.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penelitian memberikan saran kepada pihak puskesmas hendaknya puskesmas mempertahankan sistem yang telah diterapkan, karena terbukti dari pelayanan kesehatan yang telah diberikan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan. Seluruh pegawai

seharusnya mengetahui bagaimana dalam memberikan pelayanan yang terbaik, agar pasien lebih nyaman berada di puskesmas jakabaring selama masa pengobatan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 2000. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Depkes. 2009. *Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmeyzan, D., & lainnya. 2018. *Analisis Uji Normalitas Data*

- dalam Penelitian. *Jurnal Statistik dan Analisis Data*, 5(3), 123-135.
- Fery & Makhfudli. 2009. *Keperawatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahudin & Hasan, M. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Kinerja Pelayanan.
- Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapannya*. Jakarta: EGC.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Skelcher, Chris. dalam Ratminto, 2009. *Manajemen Pelayanan*

- Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suaib, dkk. 2015. *Manajemen dan Kebijakan Kesehatan*. Makassar: Lembaga Penerbitan Universitas Hasanuddin.
- Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. dalam Hardiansyah, 2011. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press