

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023**

**Abdul Aziz (1), Riyan (2), Rosidawati (3)**

<sup>1</sup>Poltekkes Kemenkes Jakarta III, <sup>2</sup>Rumah Sakit Bunda Sejati <sup>3</sup>, Poltekkes Jakarta 3

[az.mandiri@yahoo.com](mailto:az.mandiri@yahoo.com) (1), [experno.as@gmail.com](mailto:experno.as@gmail.com) (2), [rosida1962@yahoo.co.id](mailto:rosida1962@yahoo.co.id) (3)

### **ABSTRAK**

Adapun tujuan penelitian mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Metode: Penelitian kuantitatif dengan sesain penelitian cross sectional yaitu jenis penelitian yang hanya melakukan pengukuran dengan pengumpulan data mengenai pengaruh bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dalam satu waktu atau bersamaan, dengan mengambil sampel sebanyak 200 pasien yang dirawat di perawatan rawat inap yang diolah melalui SPSS Hasil: Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 (p-value <0,05 dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 1,197, ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,025 (p-value <0,05), dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 2,520, ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 (p-value <0,05), dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 1,013, ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,036 (p-value <0,05), dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 1,766, ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,003 (p-value <0,05, dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 6,467. Kesimpulan: Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan pasien BPJS adalah empati, dikarenakan memiliki nilai Odds Ratio (OR) yang paling besar diantara variabel yang lainnya. Saran Kepada petugas (dokter, perawat, administrasi) untuk lebih meningkatkan empati dan kepedulian dalam menjalankan pekerjaannya. Dokter dan perawat memberikan keramah-tamahan serta sopan santun saat dibutuhkan dan harus sering berkomunikasi serta perhatian dengan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

### **ABSTRACT**

The purpose of the study was to determine the Influence of Service Quality on the Level of BPJS Patient Satisfaction in the Inpatient Room of Bunda Sejati Hospital, Tangerang City. Method: Quantitative research with a cross-sectional research design, namely a type of research that only measures the collection of data on the influence of direct evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, empathy on the level of BPJS patient satisfaction in the Inpatient Room of Bunda Sejati Hospital, Tangerang City at one time or simultaneously, by taking a sample of 200 patients who were treated in inpatient care which were processed through SPSS. Results: The results of the multiple logistic regression analysis hypothesis test showed that there was an influence of direct evidence on BPJS patient satisfaction, a p value of 0.043 was obtained (p-value <0.05 with an Odds Ratio (OR) value of 1.197, there was an influence of reliability on BPJS patient satisfaction, a p value of 0.025 was obtained (p-value <0.05), with an Odds Ratio (OR) value of 2.520, there was an influence responsiveness to BPJS patient satisfaction obtained a p value of 0.043 (p-value <0.05), with an Odds Ratio (OR) value of 1.013, there is an influence of guarantees on BPJS patient satisfaction obtained a p value of 0.036 (p-value <0.05), with an Odds Ratio (OR) value of 1.766, there is an influence of empathy on BPJS patient satisfaction obtained a p value of 0.003 (p-value <0.05, with an Odds Ratio (OR) value of 6.467. Conclusion: The variable that has the greatest influence on BPJS patient satisfaction is empathy, because it has the largest Odds Ratio (OR) value among the other variables. Suggestions To officers (doctors, nurses, administration) to further improve empathy and concern in carrying out their work. Doctors and nurses provide hospitality and courtesy when needed and must often communicate and be attentive to patients.

**Keywords:** Patient satisfaction, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan disampaikan bahwa, kegiatan pelayanan kesehatan adalah 30% permasalahan tentang pelayanan medis (waktu pelayanan medis yang lama, pelayanan tidak tepat waktu, perilaku petugas medis yang kurang menghargai pasien, sulitnya pasien untuk berkomunikasi dengan petugas media), 20% permasalahan tentang pelayanan dan asuhan keperawatan (sikap petugas kesehatan yang kurang ramah dan sopan saat memberikan perawatan, terbatasnya SDM perawat), 20% permasalahan pelayanan penunjang medis dan nonmedis (kurang memadainya SDM dan fasilitas medis), terakhir 30% tentang permasalahan administrasi umum dan keuangan (birokrasi pelayanan administrasi yang lamban, panjang dan prosedurnya berbelit-belit mulai dari loket pendaftaran, loket pengambilan resep dan obat, loket pemberkasan dan loket pembayaran, sikap petugas administrasi yang kurang bersahabat, fasilitas kerja pelayanan dan fasilitas kerja petugas administrasi yang terbatas) (Sumber: Ombudsman RI, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2017). Rendahnya angka kepuasan pasien menurut Muninjaya, (2017). akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Lupiyoadi, 2017, menyatakan pengertian kepuasan publik (masyarakat) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan (*satisfaction*) menurut Puspawati, 2017 adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka publik (masyarakat) tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka publik (masyarakat) puas dan jika kinerja melebihi harapan maka publik (masyarakat) amat puas atau senang Pelayanan publik hanya dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Lukman (2017:167) yang menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan dikatakan berhasil, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapat pengakuan dari pihak yang dilayani. Menurut Tjiptono (2018:122), pengguna jasa dapat mengukur kualitas jasa dengan 10 (sepuluh) dimensi, yaitu sebagai berikut: *Reliability*, meliputi dua hal utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Artinya organisasi harus konsisten memberikan pelayanannya kepada publik, organisasi yang bersangkutan juga harus memenuhi janjinya, memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah disepakati. *Responsiveness*, yaitu kemauan, kesiapan, kecepatan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan”.

### 2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023

### 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan hasil penelitian dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023.

### 4. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis (akademis) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya untuk pengembangan secara teoritis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023.

## II. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional* (belah melintang) yaitu melakukan cross tab antara variabel dependen (Kepuasan Pasien) dengan variabel independen yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Desain ini dipilih karena tidak akan ada dilakukan intervensi apapun dan pengambilan data hanya dilakukan sekali. Pengukuran dilakukan secara bersamaan kemudian dianalisa kolerasi dari kedua variabel tersebut. Populasi target dalam penelitian ini adalah keseluruhan subyek pasien rawat inap berjumlah 200 Pasien, berdasarkan hasil perhitungan Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat rawat inap, jumlah sampel penelitian sebanyak 200 pasien BPJS

## III. HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Uji Hipotesis Faktor-faktor Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Variabel	B	Nagelkerke R Square	P value	OR	95%CI	
					Lower	Upper
Bukti Langsung	0,180	0,818	0,043	1,197	1,088	3,507
Kehandalan	0,654		0,025	2,520	1,102	4,662
Daya Tanggap	0,128		0,043	1,013	1,003	3,630
Jaminan	0,266		0,036	1,766	1,182	3,222
Empati	1,867		0,003	6,467	1,226	14,119
Constant	1,978		0,000	1,138		

Sumber: Data Primer, 2023.

Berdasarkan tabel diatas merupakan model awal analisis multivariat yang kemudian dianalisis multivariat dan dilihat jika variabel independen didapatkan p value <0,05 maka dimasukan ke dalam model multivariat, tetapi jika p value >0,05 maka variabel tersebut harus dikeluarkan dari analisis. Hasil analisis model awal diperoleh seluruh variabel memiliki p value <0,05, jadi seluruh variabel independen masuk ke dalam permodelan multivariat terhadap variabel kepuasan pasien BPJS, karena p-value tidak ada yang >0,05, sehingga tidak ada variabel yang dikeluarkan dari permodelan awal multivariat dan model akhir multivariat merupakan model awal multivariat. Hasil analisis multivariat diperoleh ada 5 variabel independen yang berpengaruh bermakna terhadap kepuasan pasien BPJS, yaitu variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat

Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,197, artinya responden yang menilai baik pada bukti langsung mempunyai peluang sebesar 1,197 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada bukti langsung. Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,025 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 2,520, artinya responden yang menilai baik pada kehandalan mempunyai peluang sebesar 2,520 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada kehandalan. Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,013, artinya responden yang menilai baik pada daya tanggap mempunyai peluang sebesar 1,013 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada daya tanggap. Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,036 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,766, artinya responden yang menilai baik pada jaminan mempunyai peluang sebesar 1,766 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada jaminan.

Hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,003 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 6,467, artinya responden yang menilai baik pada empati mempunyai peluang sebesar 6,467 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada empati. Berdasarkan Tabel 6.25. diperoleh nilai R-Square sebesar 0,818, artinya besar pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 81,8%, sisanya 18,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan pasien BPJS adalah empati, dikarenakan memiliki nilai *Odds Ratio* (OR) yang paling besar diantara variabel yang lainnya.

#### **Pengaruh bukti langsung (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 (p-value <0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,197, artinya responden yang menilai baik pada

bukti langsung mempunyai peluang sebesar 1,197 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada bukti langsung.

**Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,025 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 2,520, artinya responden yang menilai baik pada keandalan mempunyai peluang sebesar 2,520 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada keandalan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurnia, 2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, dimana keandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value}$  ( $0,001 < 0,05$ ). Keandalan merupakan salah satu faktor penentu yang menimbulkan kepuasan terhadap pasien rawat inap. Selain itu diperkuat dengan hasil penelitian (Maya, 2018), didapatkan bahwa nilai koefisien (0,242) bernilai positif dan nilai  $t_{hitung2,132} > t_{tabel}$  1,96 dan  $Sig$   $0,036 < 0,05$  menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan kepada pasien pelayanan yang diberikan perawat rawat inap harus memenuhi harapan pasien yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang merata, tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi memberikan pelayanan dengan ramah, teliti dan sesuai prosedur serta bertanggung jawab dengan apa yang sudah dijanjikan merupakan hal wajib yang harus dilakukan pihak rumah sakit. Hasil penelitian permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang rata-rata mayoritas responden memiliki penilaian “Sangat Setuju (SS)” atas Keandalan, Responden yang menjawab sangat setuju pada butir pertanyaan 5 Dokter memeriksa dan mendiagnosa dengan teliti dan tepat memiliki persentase paling besar yaitu 17,92 % dan diikuti butir pertanyaan 2, Dokter dan perawat memberikan penjelasan sebelum tindakan perawatan memiliki persentase 16,96%. Juga responden yang menjawab sangat setuju dan setuju jika dijumlahkan yang paling besar pada butir pertanyaan 5, Dokter memeriksa dan mendiagnosa dengan teliti dan tepat yaitu sebesar 17,11% dan diikuti butir pertanyaan 2 Dokter dan perawat memberikan penjelasan sebelum tindakan perawatan memiliki persentase 16,77%.

**Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis regresi logistik berganda pada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh p value sebesar 0,043 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. Hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 1,013, artinya responden yang menilai baik pada daya tanggap mempunyai peluang sebesar 1,013 kali merasakan puas pada pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik pada daya tanggap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2016), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis yaitu hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi logistik berganda didapat temuan sebagai berikut : Ada pengaruh bukti langsung (tangibles) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang, Ada pengaruh keandalan (reliability) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang, Ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang, Ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang, Ada pengaruh empati (emphaty) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang, dari 5 variabel yang diteliti, variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel empati dengan nilai dengan nilai odds rasio sebesar 6,467, namun demikian tidak mengabaikan variabel lainnya seperti bukti langsung dengan nilai odds rasio sebesar 1,197, kehandalan dengan nilai odds rasio sebesar 2,520, daya tanggap dengan nilai odds rasio sebesar 1,013, jaminan dengan nilai odds rasio sebesar 1,766.

#### 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.
- Dami Yanthi, 2017, *Faktor yang Mempengaruhi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI IBNU SINA*, Jurnal Kesehatan Global, STIKes Hang Tuah Pekanbaru, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB.
- Dwi, Fitriana Santy, 2019, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon*, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Vol 11 Nomor 7, diakses pada tanggal 5 September 2023, pukul 22:00 WIB.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fabyennewasilefa, 2018, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2018*, Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB.
- Fitrivani. 2018, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Fuzna, Elsa Ulinuha, 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika*, jurnal Fakultas Fisipol Universitas Brawijaya, Vol.12, Hal 1-12, di akses tanggal 5 September 2023, pukul 23:00 WIB.
- Gerson, Richard F. 2019. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan*. Jakarta: PPM.
- Griffith, 2017, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta: Guna Jaya.

Aziz A, Riyan, Rosidawati : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023

- Hadi, Sutrisno, 2017, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya
- Hadjam dan Arida, 2018, *Manajemen Keperawatan: Suatu Pendekatan Sistem Ed. 2. Terjemahan*, Yogyakarta: Nuha Medika Press.
- Harbani, 2017, *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia.
- 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.
- Helmira, 2018. *Perilaku Birokrasi Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Timur*. Jurnal Administrasi Publik, Palu Universitas Tadulako, Vol 9 Nomor 11, diakses pada tanggal 5 September 2023, pukul 22:00 WIB.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2017. *Riset Keperawatan dan Teknik Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika
- Hirmukhe, J. 2018. *Measuring Internal Customers' Perception on Service. Quality Using SERVQUAL in Administrative Services*.
- Iqbal, Fahmi, 2017, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Daerah Kota Depok, Jawa Barat*, Jurnal Manajemen Publik, Universitas Padjajaran, Vol 2 Nomor 2, diakses pada tanggal 15 April 2023, pukul 22:00 WIB.
- Irawan, Handi. 2016. *Kualitas Layanan (Service Quality)*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Irawan, Prasetya. 2017. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: DIA FISIP UI.
- Irmawati., Kurniawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Keputusan Pasien Berobat di RSUD Moewardi Jebres*. Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 2 Nomor 11, diakses pada tanggal 5 September 2023, pukul 22:00 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler dan Keller, 2017. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, Muhammad Aditya. (2017). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Medan Tahun 2016”*. Skripsi. USU.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
19 Juli 2024	24 Juli 2024	04 Agustus 2024	Ya