

HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSU ASY SYIFA' SAMBI

Mayang Sari¹⁾, Dwi Sulisetyawati²⁾, Erlina Windyastuti³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta,

²⁾ Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta,

³⁾ Dosen Program Studi Diploma Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta
mayangsarismo@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas mutu pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Inap RSU Asy Syifa' Sambu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penelitian *cross sectional*. Desain penelitian yang digunakan yaitu rancangan penelitian korelasional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *accidental sampling* pada pasien rawat inap pengguna BPJS RSU Asy Syifa' Sambu sebanyak 95 responden. Analisa data menggunakan uji *chi square*.

Hasil pengolahan menggunakan spss kualitas mutu pelayanan kesehatan sangat baik sebanyak 79 orang (83,2%) dan kepuasan pasien didapatkan sangat puas 94 orang (98,9%). Analisis data dengan uji *chi square* diperoleh $r = 1,000$ dan $P\text{-Value } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan kualitas mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan keeratan korelasi 1,000 yang berarti tingkat keeratan kuat.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSU Asy Syifa' Sambu.

Kata Kunci : Kualitas Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pengguna BPJS

Daftar Pustaka : 50(2013-2021)

ABSTRACT

Health services quality is a significant component to be considered by hospitals as an instrument of community health services. Benchmarking of service quality could be noticed in the patient's satisfaction level. More excellent patient satisfaction with health services will also improve the standard value of hospital service quality. This study aimed to identify the relationship between health services quality and patient satisfaction of BPJS users in the inpatient room of Asy Syifa Hospital of Sambu.

The type of research was quantitative with the cross-sectional method. It adopted a correlational research design. The sampling applied the accidental sampling technique

in inpatient BPJS at Asy Syifa Sambu Hospital with 95 respondents. Its data were analyzed by using the Chi-Square test.

The result of SPSS presented that the health service quality was excellent with 79 people (83.2%) and patient satisfaction was very satisfied with 94 people (98.9%). Chi-Square test obtained $R = 1,000$ and $P\text{-value } 0,000 < 0.05$. Therefore, it inferred that H_0 was rejected and H_1 was accepted. There was a relationship between service quality and patient satisfaction with a coefficient correlation of 1,000 or a very high correlation.

The study concluded the relationship between health services quality and BPJS patient satisfaction in the inpatient room of Asy-Syifa Hospital of Sambu.

Keywords: *Services Quality, Patients' Satisfaction, BPJS Users.*
Daftar Pustaka : 50(2013-2021)

PENDAHULUAN

Kualitas mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Kualitas mutu pelayanan kesehatan sendiri merupakan suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran yang diharapkan serta sesuai dengan pengetahuan profesional terkini (Iman, 2017). Kualitas mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik profesi (Purwosti, 2015). Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Tazkiyatun, 2017). Menurut Hidayah et al (2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan konsumen, menurut konsumen terdapat indeks untuk mengukur kepuasan konsumen dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathaty*.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja yang diberikan layanan kesehatan, yang didapatnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan serta sesuai dengan keinginannya (Easter, 2017). Kepuasan pasien ialah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, serta merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang sudah mencapai harapan maupun keinginan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang bisa timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kalsum, 2016).

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Hal ini juga tertera dengan diberlakukannya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa

setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Tujuannya adalah agar seluruh masyarakat Indonesia dari berbagai lapisan memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di Puskesmas, Rumah Sakit, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan BPJS.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti tanggal 27 November 2021 dengan 10 pasien rawat inap pengguna BPJS menggunakan kuesioner. Berkaitan dengan kepuasan pasien, sesuai hasil studi pendahuluan peneliti diketahui bahwa didapatkan hasil kurang puas 3 pasien, 5 cukup puas dan 2 pasien puas diantaranya bahwa alur administrasi dan pendaftaran terkesan lebih lama berdampak pada penanganan pasien, serta terdapat pasien yang mengatakan bahwa terdapat perawat saat pelayanan tidak ramah dan tidak langsung menanggapi keluhan namun tidak semua perawat mungkin karena waktu pelaporan, perawat baru sibuk berdampak pada kecewa karena sikap tidak sesuai harapan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti yaitu "Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap RSUD Asy Syifa' Sambi?"

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran / observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali atau sesaat tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya (Nursalam,2017).

Penelitian dilakukan di RSUD Asy Syifa' Sambi pada tanggal 6 – 20 Juni 2022. Populasi pada penelitian ini adalah

pasien pengguna BPJS rawat inap RSUD Asy Syifa' Sambi selama 3 bulan dari bulan Agustus 2021 – Oktober 2021 yaitu sebanyak 1.658 pasien. Jadi untuk rata-rata perbulan pasien pengguna BPJS rawat inap RSUD Asy Syifa' sambi adalah 553 pasien. Besar sampel dalam penelitian yaitu 95 responden dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang pasien yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

Alat penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien.

Teknik analisa data univariat mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, kualitas mutu pelayanan serta kepuasan pasien disajikan dalam bentuk data distribusi frekuensi dan presentase. Sedangkan analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square* untuk menguji hipotesis hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Bpjs diruang rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data penelitian yang diperoleh pada penelitian ini adalah :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=95)

No	Kategori Usia	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Remaja Awal (12-16 tahun)	5	5,3
2	Remaja Akhir	18	18,9

	(17- 25 tahun)		
3	Dewasa Awal (26 - 35 tahun)	18	18,9
4	Dewasa Akhir (36 - 45 tahun)	25	26,3
5	Lansia Awal (46 - 55 tahun)	12	12,6
6	Lansia Akhir (56 - 65 tahun)	12	12,6
7	Manula (>65 tahun)	5	5,3
	Total	95	100

Berdasarkan table 1 usia paling banyak yaitu usia dewasa akhir sebanyak 25 responden (26,3%) serta usia paling sedikit yaitu remaja awal dan manula sebanyak 5 orang (5,3%). Semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu produk akan berkurang (Utami, 2018).

Menurut peneliti semakin bertambahnya usia seseorang maka kemampuan penilaian akan suatu pelayanan jasa yang diberikan akan semakin tinggi namun tuntutan yang ditimbulkan akan semakin rendah karena adanya proses penerimaan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=95)

N	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki - laki	42	44,2
2	Perempuan	53	55,8
	Total	95	100

Berdasarkan tabel data jenis kelamin diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden mayoritas perempuan sebanyak 53 orang (55,8 %) dan responden minoritas laki - laki sebanyak 42 orang (44,2%).

Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam reproduksi (Munawir, 2018). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan (Utami, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa perempuan lebih detail dalam proses penilaian suatu produk atau jasa pelayanan. Hal ini dibuktikan selama proses pengambilan data dengan menggunakan kuisioner pada responden yang berjenis kelamin perempuan lebih teliti dalam pengisian kuisioner dari pada laki-laki yang cenderung cuek.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan(n=95)

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	PNS	5	5,3
2	TNI/POLRI	1	1,1
3	Pegawai Swasta	17	17,9
4	Wiraswasta	17	17,9
5	Tidak Bekerja	36	37,9
6	Buruh	16	16,8
	Total	95	100

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan diperoleh hasil data pekerjaan paling banyak adalah tidak bekerja sebanyak 36 orang (37,9%) dan

untuk pekerjaan yang paling sedikit berprofesi sebagai TNI/POLRI sebanyak 1 orang (1,1%). Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian kualitas produk atau jasa karena pekerjaan seseorang juga mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga pekerjaan seseorang mempengaruhi penilaian suatu barang atau jasa yang dibelinya (Utami, 2018).

Menurut peneliti bahwa status pekerjaan pada responden akan mempengaruhi cara responden dalam menilai suatu pelayanan jasa. Hal ini dipengaruhi oleh adanya informasi yang diperoleh dan adanya pengalaman riwayat kesehatan baik dengan

No	Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat baik	79	83,2
2	Baik	15	15,8
3	Sangat tidak baik	1	1,1
Total		95	100

kunjungan rawat jalan maupun rawat inap.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (n=95)

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Tamat SD	13	13,7
2	Tamat SMP	22	23,2
3	Tamat SMA	48	50,5
4	Tamat D3	3	3,2
5	Tamat S1	9	9,5
Total		95	100

Berdasarkan data pendidikan terakhir diatas menunjukkan hasil data pendidikan terakhir paling banyak yaitu tamat SMA sebanyak 48 orang (50,5%) serta untuk hasil paling sedikit yaitu responden tamat D3 sebanyak 3 orang (3,3%).

Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi sehingga seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih mudah menganalisis keadaan serta mengantisipasi kesalahan. Pendidikan yang dijalani oleh individu akan menyebabkan bertambahnya pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental yang kuat dapat mempengaruhi pola tingkah laku serta sikapnya dalam menilai (Munawir, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan seseorang berpengaruh pada proses penerimaan informasi, sehingga semakin banyak informasi yang didapatkan seseorang maka akan semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang yang dapat mempengaruhi pada pola tingkah laku serta sikapnya.

Tabel 5. Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan (n=95)

Berdasarkan tabel kualitas mutu pelayanan kesehatan diatas diperoleh hasil paling banyak yaitu sangat baik 79 orang (83,2%) dan hasil paling sedikit yaitu sangat tidak baik 1 orang (1,1%). Menurut Bustami (2011), kualitas mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat

Kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna

kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Bata,2013).

Peneliti berpendapat bahwa kualitas mutu pelayanan kesehatan yang baik apabila pelayanan yang diberikan selama perawatan mampu memberikan kepuasan terhadap pasien maka dari itu pasien akan menilai atau membandingkan sesuai tidaknya terhadap ekspektasi yang mereka terima terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan maka semakin puas pasien terhadap kualitas mutu pelayanan.

Tabel 6. Kepuasan Pasien (n=95)

N	Kepuasan Pasien	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	94	98,9
2	Puas	1	1,1
	Total	95	100

Berdasarkan tabel 6 diatas diperoleh hasil kepuasan responden dengan hasil paling banyak yaitu sangat puas sebanyak 94 orang (98,9%) dan puas sebanyak 1 orang (1,1%). Menurut Sesrianty et al (2019) Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika konsumen mengharapkan pelayanan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi dari yang diharapkannya maka konsumen sangat puas. Jika konsumen mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu dan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkannya maka konsumen tersebut akan kecewa atau tidak puas.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dapat meningkat setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin puas juga tingkat kepuasan

yang dirasakan pasien selama melakukan perawatan.

Tabel 7. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Diruang Rawat Inap

Variabel	Likelihood Ratio	P-Value
Kualitas mutu pelayanan-kepuasan pasien	1,000	,000

Berdasarkan hasil data pada tabel 7 diatas menggunakan analisis data chi square diperoleh $r = 1,000$ dan $P-Value 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan kualitas mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan keeratan korelasi 1,000 yang berarti tingkat keeratan kuat. Penilaian kualitas mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien/masyarakat), penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau asuransi, pemilik sarana kesehatan dan bagi administrator pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai jasa pelayanan (pasien/masyarakat) dimana pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pasien sering menganggap dimensi efektifitas, akses baik geografis/jarak, akses bahasa dan akses organisasi, hubungan interpersonal, kesinambungan dan kenyamanan, pemberian obat sesuai penyakit yang diderita, sebagai dimensi mutu yang sangat penting (Pohan, 2013).

Peneliti berpendapat bahwa semakin baik kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin puas juga penilaian kepuasan pasien. Dimana

kualitas mutu pelayanan kesehatan yang baik dibuktikan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam pelayanan, prosedur penerimaan serta administrasi dilayani secara cepat, perilaku sopan dan ramah petugas memberikan rasa aman selama perawatan, fasilitas yang diberikan membuat pasien nyaman dalam perawatan. Maka dari itu pasien akan merasa puas terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan selama melakukan perawatan.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak usia dewasa akhir antara usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 25 orang (26,3%). Jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang (55,8%). Berdasarkan pekerjaan paling banyak adalah tidak bekerja sebanyak 36 orang (37,9%). Untuk pendidikan terakhir mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir yaitu tamat SMA sebanyak 48 orang (50,5%).
2. Berdasarkan kualitas mutu pelayanan kesehatan data penelitian diperoleh hasil paling banyak yaitu sangat baik 79 orang (83,2%).
3. Berdasarkan kepuasan pasien pengguna BPJS diruang rawat inap diperoleh hasil responden dengan hasil paling banyak adalah sangat puas sebanyak 94 orang (98,9%).
4. Terdapat hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS diruang rawat inap RSUD Asy Syifa' Sambi yang telah dilakukan dengan uji *chi square* diperoleh hasil *P-Value* 0,000.

SARAN

Diharapkan penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi penelitian berikutnya bisa menyempurnakan pembahasan serta untuk metode lain sehingga dapat mengetahui apakah terdapat perbedaan hasil kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Bata YW, Arifin MA, Darmawansyah D.(2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja*. Makasar : Universitas Hasanuddin.
- BPJS.2014.Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Bustami B.(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Easter, Tungkagi Caroline. 2017. *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado*. Diakses 11 November
- Hidayah, N., Trisanti, I., & Arief, Y. (2018). The 8 th University Research Colloquium 2018 Universitas Muhammadiyah Purwokerto *Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat AWAT Inap Puskesmas Gubug*. Diakses 20 November 2021
- Iman Arief Tarmansyah, Dewi Lena Suryani. (2017). *Manajemen Mutu*

Informasi Kesehatan I: Quality Assurance

- Kalsum, Umi .(2016). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawat Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2016*.Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Diakses 25 November 2021
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22.
<https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>. Diakses 25 Juni 2022
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika
- Pohan IS.(2013). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta Egc.
- Purwoastuti endang, Elisabeth, Siwi Wakyani. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan kebidanan*. Yogyakarta :Pustaka Baru Press.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Kesehatan Perintis* (Perintis's Health Journal), 6(2),116–126.
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Tazkiyatun, N. A. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*, 12(2), 99– 111.
- Utami, Y.T.(2018). *Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penunping surakarta*. 8(1), 57–65. Diakses 25 Juni 2022