

## Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Mobile JKN di Rumah Sakit Delia Kabupaten Langkat

Suzan Fitriana Pakpahan<sup>1</sup>, Dian Maya Sari Siregar<sup>2</sup>, Roni Gunawan<sup>3</sup>, Wulandari Harahap<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia;

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

(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Kualitas pelayanan atau service quality merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan suatu institusi kepada pengguna atau pelanggan. Berdasarkan survei awal, ditemukan bahwa aplikasi Mobile JKN belum optimal karena pengguna sering diminta memperbarui sistem sebelum digunakan, namun setelah pembaruan tetap mengalami kendala login dan gagal melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Mobile JKN di Rumah Sakit Delia Kabupaten Langkat . Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi berjumlah 2.920 responden, dengan sampel 97 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan melalui uji chi-square untuk hubungan bivariat dan regresi logistik untuk analisis multivariat pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Di antara faktor tersebut, jaminan (assurance) merupakan variabel paling dominan dalam menentukan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, disarankan agar pihak rumah sakit dan BPJS meningkatkan sosialisasi serta menyediakan panduan atau brosur agar masyarakat lebih memahami cara penggunaan aplikasi secara efektif dan mudah diakses.

**Kata Kunci:** bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, mobile JKN

**Abstract** - Service quality is the level of service excellence provided by an institution to users or customers. Based on the initial survey, it was found that the Mobile JKN application was not optimal because users were often asked to update the system before use, but after the update still experienced login problems and failed to make transactions. This study aims to analyze patient satisfaction with Mobile JKN services at Delia Hospital, Langkat Regency. The type of research used is quantitative with a cross-sectional design. The population amounted to 2,920 respondents, with a sample of 97 respondents taken using accidental sampling techniques. Data analysis was performed through chi-square test for bivariate relationships and logistic regression for multivariate analysis at a 95% confidence level ( $\alpha = 0.05$ ). The results showed that the five dimensions of service quality, physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) have a significant effect on patient satisfaction. Among these factors, assurance is the most dominant variable in determining the satisfaction of Mobile JKN application users. Therefore, it is recommended that hospitals and BPJS increase socialization and provide guides or brochures so that the public better understands how to use the application effectively and easily accessible.

**Keywords:** physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, mobile JKN

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong kemajuan berbagai sektor bisnis dan pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Kemudahan akses informasi yang diberikan oleh teknologi digital memungkinkan pengguna untuk memperoleh layanan secara cepat dan efisien. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang paling luas digunakan masyarakat adalah smartphone, yang kini menjadi sarana utama dalam mengakses layanan publik dan komersial (Fawzi, 2022). Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah pengguna smartphone di Indonesia mencapai lebih dari 355 juta, meningkat sekitar 4,2% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan betapa besar potensi teknologi ini dalam mendukung pelayanan publik.

Dalam konteks layanan kesehatan, pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Lembaga ini bertujuan memberikan perlindungan sosial di bidang kesehatan melalui program jaminan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011). Dengan demikian, BPJS menjadi bukti nyata perhatian pemerintah terhadap kesejahteraan dan akses kesehatan masyarakat.

Sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial di bidang kesehatan, BPJS Kesehatan berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan menyeluruh bagi masyarakat Indonesia. Transformasi dari PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan memperluas cakupan pelayanan serta mempermudah akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. BPJS Kesehatan juga menyediakan berbagai layanan digital seperti pendaftaran peserta, pengecekan iuran, hingga pelayanan klaim yang kini dapat diakses secara daring melalui aplikasi resmi (BPJS Kesehatan, 2023).

Konsep kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, termasuk pelayanan digital. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah respons emosional terhadap perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Ketika layanan sesuai atau melebihi harapan, pengguna merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian menimbulkan kekecewaan. Dalam konteks layanan kesehatan digital, kepuasan pengguna menjadi refleksi kualitas sistem informasi, kemudahan akses, dan keandalan teknologi dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan (service quality) didefinisikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna (Parasuraman et al., 1988). Lima dimensi utama yang membentuk kualitas layanan mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini penting untuk membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat loyalitas pengguna terhadap layanan digital seperti aplikasi Mobile JKN. Dalam konteks pelayanan publik, peningkatan kualitas layanan juga berdampak langsung pada efektivitas program pemerintah dan persepsi masyarakat terhadap institusi.

Penelitian sebelumnya oleh Ngula, Rasman, dan Settadi (2020) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menunjukkan bahwa assurance dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan masing-masing p-value sebesar 0,033 dan 0,048. Faktor assurance bahkan menjadi variabel paling dominan dengan nilai odds ratio 6,368, yang menandakan bahwa rasa aman dan keyakinan terhadap kemampuan tenaga kesehatan serta sistem pelayanan merupakan penentu utama kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 sebagai inovasi layanan digital berbasis mobile. Aplikasi ini memungkinkan peserta mengakses informasi kepesertaan, iuran, antrean fasilitas kesehatan, serta melakukan perubahan data secara mandiri. Namun, implementasi di lapangan, termasuk di Rumah Sakit Delia Kabupaten Langkat, menunjukkan berbagai kendala teknis seperti kegagalan login, pembaruan sistem yang berulang, dan kesulitan akses bagi pengguna berusia lanjut. Hambatan ini berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan aplikasi, yang pada tahun 2024 hanya mencapai sekitar 27% dari total pasien, jauh di bawah target 80% yang ditetapkan BPJS Kesehatan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, di mana pengumpulan data terhadap variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan dalam satu periode waktu yang telah ditentukan. Lokasi penelitian berada di Rumah Sakit Delia Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna layanan Mobile JKN di Rumah Sakit Delia sebanyak 2.920. Peneliti menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai sebagai responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 97 responden. Analisis data dilakukan secara multivariat menggunakan regresi logistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## 3. HASIL

Analisis data multivariat dilakukan dengan uji *regresi logistik*, yang bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel terhadap variabel terikat dilihat dari nilai  $Exp(\beta)$ . Positif atau negatifnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari nilai  $\beta$ . jika bernilai positif berarti mempunyai pengaruh positif, begitu juga sebaliknya jika bernilai negatif berarti mempunyai pengaruh negatif.

Variabel yang dimasukkan dalam analisis multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariat menambahkan analisis regresi logistik yaitu metode *Backward*. Metode *Backward* secara otomatis akan memasukkan semua variabel yang terseleksi untuk dimasukkan ke dalam multivariat. Secara bertahap,

variabel yang tidak berpengaruh akan dikeluarkan dari analisis, sebagaimana terlihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1 Nilai *Sig-p* Variabel Berdasarkan Hasil Analisis Bivariat**

Variabel	<i>Sig-p</i>
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,002
Keandalan ( <i>Reability</i> )	0,002
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,022
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,000
Empaty ( <i>Empathy</i> )	0,005

Langkah yang dilakukan analisis regresi logistik adalah menyeleksi variabel yang akan dimasukkan dalam analisis multivariat adalah yang dimasukkan dalam analisis multivariat adalah variabel yang pada analisis mempunyai nilai  $p < 0,05$ . Berdasarkan hasil pada tabel 1 menunjukkan Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empaty (*Empathy*) merupakan variabel yang terseleksi untuk dimasukkan ke dalam multivariat karena memiliki nilai  $Sig-p < 0,25$ .

**Tabel 2. Uji Regresi Logistik Step 1**

Variabel	$\beta$	<i>Sig-p</i>	Exp ( $\beta$ )
Step 1 <sup>a</sup> Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,404	0,007	0,667
Keandalan ( <i>Reability</i> )	0,223	0,003	0,800
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1,562	0,011	0,210
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,173	0,004	1,189
Empaty ( <i>Empathy</i> )	0,628	0,007	0,534

Berdasarkan Tabel 2 di atas uji regresi logistik Step 1 yang dilakukan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki nilai  $sig-p 0,007 < 0,05$ , ( $Exp (\beta)= 0,667$ ) artinya bukti fisik (*Tangible*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN di Rumah Sakit Delia
2. Keandalan (*Reability*) memiliki nilai  $sig-p 0,003 < 0,05$ , ( $Exp (\beta)= 0,800$ ) artinya keandalan (*Reability*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN di Rumah Sakit Delia
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai  $sig-p 0,011 < 0,05$ , ( $Exp (\beta)= 0,210$ ) artinya ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN di Rumah Sakit Delia Pada
4. Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai  $sig-p 0,004 < 0,05$ , ( $Exp (\beta)= 1,189$ ) artinya jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN di Rumah Sakit Delia
5. Empaty (*Empathy*) memiliki nilai  $sig-p 0,007 < 0,05$ , ( $Exp (\beta)= 0,534$ ) artinya empaty (*Empathy*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN di Rumah Sakit Delia

Pada nilai  $Exp (\beta)$  di Tabel 2 di atas uji regresi logistik Step 1 adalah:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki nilai ( $Exp (\beta)= 0,667$ ) artinya bukti fisik (*Tangible*) mempunyai 0 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.
2. Keandalan (*Reability*) memiliki nilai ( $Exp (\beta)= 0,800$ ) artinya keandalan (*Reability*) mempunyai 0 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai ( $Exp (\beta)= 0,210$ ) artinya ketanggapan (*Responsiveness*) mempunyai 0 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.
4. Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai ( $Exp (\beta)= 1,189$ ) artinya jaminan (*Assurance*) mempunyai 1 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.
5. Empaty (*Empathy*) memiliki nilai ( $Exp (\beta)= 0,534$ ) artinya empaty (*Empathy*) mempunyai 0 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.

Berdasarkan hasil penelitian di atas nilai  $Exp(\beta)$ , variabel yang paling besar memiliki pengaruh terhadap pelayanan *mobile* JKN yaitu jaminan (*Assurance*), dimana jaminan (*Assurance*) yang mempunyai 1 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan *mobile* JKN.

#### 4. PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna layanan Mobile JKN di Rumah Sakit Delia tahun 2024, dengan nilai  $p = 0,007 < 0,05$  dan  $Exp(\beta) = 0,667$ . Hal ini menandakan bahwa aspek fisik dari fasilitas kesehatan berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna layanan digital kesehatan. Semakin baik kondisi fasilitas, kelengkapan alat, serta kenyamanan ruang tunggu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Suciati, Zaman, & Gustina, 2023).

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Suciati et al. (2023) di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim yang juga menunjukkan bahwa faktor tangible memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$  dan  $OR = 18,631$ . Hal ini mempertegas bahwa penampilan dan fasilitas fisik merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit.

Bukti fisik dalam pelayanan mencakup kondisi bangunan, kebersihan lingkungan, kerapian petugas, dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut Tjiptono (2018), aspek tangible mencerminkan citra organisasi secara keseluruhan dan dapat memengaruhi persepsi keandalan layanan. Pasien yang melihat fasilitas modern dan tertata rapi cenderung lebih percaya pada kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, aspek tangible juga menciptakan rasa aman dan kepercayaan terhadap lembaga penyediaan layanan kesehatan. Ketika pasien merasakan kenyamanan lingkungan fisik, maka persepsi positif terhadap kinerja layanan meningkat, sehingga berdampak pada kepuasan yang lebih tinggi (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks Rumah Sakit Delia, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, kebersihan area publik, dan penampilan karyawan menjadi indikator penting kepuasan.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (reliability) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,003 < 0,05$  dan  $Exp(\beta) = 0,800$ . Keandalan berarti kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai janji dengan tepat waktu dan hasil yang memuaskan. Semakin andal tenaga medis dan administrasi dalam melayani pasien, semakin tinggi pula kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Soumokil, Syafar, & Yusuf, 2021).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Soumokil et al. (2021) di RSUD Piru yang menemukan bahwa variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan konsisten menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas pasien.

Selain keandalan, ketanggapan (responsiveness) juga berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien Mobile JKN di Rumah Sakit Delia, dengan nilai  $p = 0,011 < 0,05$  dan  $Exp(\beta) = 0,210$ . Responsivitas mencakup kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, kecepatan dalam menangani keluhan, serta kesediaan membantu secara proaktif (Ngula, Rasman, & Settadi, 2020).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi responsiveness merupakan komponen penting dalam SERVQUAL yang menggambarkan perhatian dan kecepatan organisasi terhadap permintaan pelanggan. Dalam konteks digital health seperti Mobile JKN, kecepatan tanggapan sistem maupun petugas terhadap kendala aplikasi menjadi kunci dalam mempertahankan kepuasan pengguna.

Selanjutnya, jaminan (assurance) menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p = 0,004 < 0,05$  dan  $Exp(\beta) = 1,189$ . Assurance mencakup kompetensi tenaga kesehatan, kesopanan dalam memberikan informasi, serta kemampuan mananamkan kepercayaan kepada pasien. Penelitian Ngula et al. (2020) menemukan bahwa variabel assurance memiliki nilai OR tertinggi (6,368), menandakan pentingnya rasa aman dalam pelayanan medis dan digital.

Selain aspek jaminan, empati (empathy) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,007 < 0,05$  dan  $Exp(\beta) = 0,534$ . Empati meliputi perhatian pribadi, komunikasi yang ramah, serta kemampuan memahami kebutuhan pasien. Dalam pelayanan kesehatan berbasis digital, empati diwujudkan melalui komunikasi dua arah yang sopan dan solutif, baik secara daring maupun luring (Soumokil et al., 2021).

Menurut Lupiyoadi (2016), empati meningkatkan kepercayaan dan keterikatan emosional pasien terhadap institusi pelayanan. Rumah sakit yang menunjukkan kepedulian melalui pendekatan personal dan pelayanan yang manusiawi cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, kelima dimensi kualitas layanan — tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy — terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Mobile JKN di Rumah Sakit Delia. Hal ini menguatkan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui sinergi antara aspek fisik, keandalan, ketanggungan, jaminan, dan empati yang terimplementasi secara konsisten dalam sistem pelayanan kesehatan digital.

## 5. KESIMPULAN

Seluruh dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Delia Kabupaten Langkat. Nilai signifikansi masing-masing variabel berada di bawah 0,05, yang menandakan bahwa seluruh faktor tersebut berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan digital BPJS Kesehatan. Di antara semua dimensi tersebut, variabel jaminan (assurance) muncul sebagai faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai  $\text{Exp}(\beta) = 1,189$ . Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya terhadap kompetensi tenaga kesehatan, keamanan sistem, dan keandalan informasi menjadi aspek utama dalam menentukan kepuasan pengguna layanan Mobile JKN.

Pihak BPJS sebaiknya mengevaluasi fitur-fitur pada aplikasi mobile JKN terutam pada fitur pelayanan pendaftaran, agar tidak rentan mengalami kerusakan sistem atau error. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan Republik Indonesia.
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Daga, R. (2017). Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan (H. Upu (ed.); 1st ed.). GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE.
- Ervianingsih, Dewi, N. P., Kusumaningrum, A. E., Asriwati, Ismainar, H., Magfirah, Ummiyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Alaydrus, S., Hadi, N. I., Syamsuriansyah, Siregar, R. A., & Darmayani, S. (2020). KEBIJAKAN & MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN (Vol. 1). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fawzi, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan publik di era digital. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 5(2), 45–53.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial (F. Arie Pratama (ed.); 1st ed.). Grup Publikasi Yayasan Insan shodiqin Gunung Jati Anggota IKAPI.
- Hermanto. (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. D. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing seventeenth edition: Creating Customer Value and Engagement. Principles of Marketing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Ngula, A., Rasman, & Settadi, E. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahrane Samarinda. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1)
- Ramaiah, S. (1967). Kecemasan Bagaimana Mengatasi Penyebabnya. In Jakarta.
- Sahab, S. (2015). Tehnik Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Bina Sumber Daya Manusia.
- Sidik, P. M., & Denok, S. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In Tangerang (Vol. 1, Issue 1).
- Soumokil, J., Syafar, M., & Yusuf, I. (2021). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2)
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>

- Tjiptono, F. (2018). Service management: Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yodi, P., Fachrurazi, Indra, S., Muhammad al faruq, A., & Henny, N. (2023). Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis Dan Strategi Di Era Digital) Penerbit Cv.Eureka Media Aksara. In Eureka Media Aksara.