

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN TEORI
BITNER DAN GRAMLER DI UPTD
PUSKESMAS BANGGAI
TIMUR RAYA**

SKRIPSI



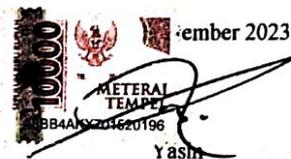
**YASIN
NIM. 202101248**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
PALU
2023**

HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA.



NIM. 202101248

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT BERDASARKAN TEORI BITNER DAN GRAMLER
DI UPTD PUSKESMAS BANGGAI
TIMUR RAYA**

**Yasin¹, Elin Hidayat², Widyawaty Situmorang³
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu**

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Perawat yang optimal di Puskesmas tentunya harus didukung dengan kualitas tenaga medis, komunikasi perawat dan lingkungan kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Studi pendahuluan mengatakan kurangnya perhatian tenaga medis terhadap keluhan-keluhan pasien, kurangnya komunikasi antara tenaga medis dengan pasien menyebabkan pasien merasa tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat berdasarkan teori Bitner dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan pendekatan analitik observasional menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya sebanyak 30 orang dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas tenaga medis tidak mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dimana tingkat signifikansi $0,151 \geq \alpha = 0,05$, komunikasi perawat tidak mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dimana tingkat signifikansi $0,308 \geq \alpha = 0,05$, lingkungan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dimana tingkat signifikansi $0,000 \leq \alpha = 0,05$. Simpulannya adalah faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan perawat berdasarkan teori Bitner dan Gramler adalah lingkungan kerja. Saran bagi UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif sehingga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman didalam maupun luar gedung bahkan meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perawat, Teori Bitner Dan Gramler

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN TEORI
BITNER DAN GRAMLER DI UPTD
PUSKESMAS BANGGAI
TIMUR RAYA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu*



YASIN

NIM. 202101248

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
PALU
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PERAWAT BERDASARKAN TEORI
BITNER DAN GRAMLER DI UPTD
PUSKESMAS BANGGAI
TIMUR RAYA**

SKRIPSI

**YASIN
202101248**

Skripsi Ini Telah Diujikan Pada Tanggal 01 September 2023

**Ns. Abdul. Rahman, S.Kep.,MH.Kes
NIK.**

(.....)

**Ns. Elin Hidayat, S.Kep.,M.Kep
NIK. 20230901156**

(.....)

**Widyawaty Situmorang, M.Sc
NIK.**

(.....)

**Mengetahui,
REKTOR UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA**



**Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes
NIK. 20080901001**

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| HALAMAN JUDUL | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Tinjauan Teori | 8 |
| B. Kerangka Teoritis | 18 |
| C. Kerangka Konsep | 19 |
| D. Hipotesis Penelitian | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Desain Penelitian | |
| B. Tempat Dan Waktu Penelitian | 21 |
| C. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling | 21 |
| D. Variabel Penelitian | 23 |
| E. Definisi Operasional | 23 |
| F. Pengumpulan Data, Bahan Dan Instrumen Penelitian | 25 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| H. Analisa Data | 31 |

| | | |
|--------|----------------------------|----|
| | I. Bagan Alur Penelitian | 33 |
| | J. Etika Penelitian | 34 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| | A. Hasil | 35 |
| | B. Pembahasan | 51 |
| | C. Keterbatasan Penelitian | 65 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 66 |
| | A. Simpulan | 66 |
| | B. Saran | 66 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| | LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | : Definisi Operasional | 23 |
| Tabel 4.1 | : Usia Perawat Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 36 |
| Tabel 4.2 | : Jenis Kelamin Perawat Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 37 |
| Tabel 4.3 | : Pendidikan Terakhir Perawat Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 37 |
| Tabel 4.4 | : Lama Kerja Perawat Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 37 |
| Tabel 4.5 | : Kualitas Tenaga Medis di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 38 |
| Tabel 4.6 | : Komunikasi Perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 38 |
| Tabel 4.7 | : Lingkungan Kerja Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 39 |
| Tabel 4.8 | : Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 39 |
| Tabel 4.9 | : Usia Dengan Kualitas Tenaga Medis di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 40 |
| Tabel 4.10 | : Usia Dengan Komunikasi Perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 40 |
| Tabel 4.11 | : Usia Dengan Lingkungan Kerja Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 41 |
| Tabel 4.12 | : Usia Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 41 |
| Tabel 4.13 | : Jenis Kelamin Dengan Kualitas Tenaga Medis di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 42 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.14 | : Jenis Kelamin Dengan Komunikasi Perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 42 |
| Tabel 4.15 | : Jenis Kelamin Dengan Lingkungan Kerja di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 43 |
| Tabel 4.16 | : Jenis Kelamin Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 43 |
| Tabel 4.17 | : Pendidikan Terakhir Dengan Kualitas Tenaga Medis di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 44 |
| Tabel 4.18 | : Pendidikan Terakhir Dengan Komunikasi Perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 44 |
| Tabel 4.19 | : Pendidikan Terakhir Dengan Lingkungan Kerja di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 45 |
| Tabel 4.20 | : Pendidikan Terakhir Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 45 |
| Tabel 4.21 | : Lama Kerja Dengan Kualitas Tenaga Medis di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 46 |
| Tabel 4.22 | : Lama Kerja Dengan Komunikasi Perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 46 |
| Tabel 4.23 | : Lama Kerja Dengan Lingkungan Kerja di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 47 |
| Tabel 4.24 | : Lama Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 47 |
| Tabel 4.25 | : Hasil tabulasi silang antara Kualitas Tenaga Medis dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 48 |
| Tabel 4.26 | : Hasil tabulasi silang antara Komunikasi Perawat dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori | |

| | | |
|------------|---|----|
| | Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 49 |
| Tabel 4.27 | : Hasil tabulasi silang antara Lingkungan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya | 50 |
| Tabel 4.28 | : Hasil Uji Statistik (<i>Regresi Ordinal</i>) | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | : Dimensi Kualitas Pelayanan (Zeithaml, Bitner & Gramler dalam Tjiptono, 2020) | 9 |
| Gambar 2.2 | : Kerangka Teori : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya” | 18 |
| Gambar 2.3 | : Kerangka Konsep : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya” | 19 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | : | Surat Ijin Pengambilan Data Awal | 66 |
| Lampiran 2 | : | Surat Ijin Penelitian | 67 |
| Lampiran 3 | : | Surat Balasan Ijin Penelitian | 68 |
| Lampiran 4 | : | Lembar Etik Penelitian | 69 |
| Lampiran 5 | : | <i>Informed Consent</i> | 70 |
| Lampiran 6 | : | Lembar Persetujuan Menjadi Responden | 71 |
| Lampiran 7 | : | Kisi-Kisi Kuesioner | 72 |
| Lampiran 8 | : | Kuesioner | 73 |
| Lampiran 11 | : | Hasil Dokumentasi Penelitian | 78 |
| Lampiran 10 | : | Daftar Riwayat Hidup | 80 |
| Lampiran 11 | : | Lembar Konsultasi | 81 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan kesehatan yang sering dihadapi saat ini dimana masyarakat pengguna layanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta meminta kualitas layanan kesehatan harus bermutu (Fahmi, 2021). Tanpa terhindarkan, saat ini masyarakat selalu mengkritisi layanan Kesehatan untuk memastikan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan (Sinambella, 2022). Rendahnya kualitas layanan kesehatan di fasilitas kesehatan terutama puskesmas yang ditandai dengan ketidak meratanya layanan terhadap masyarakat yang disebabkan oleh tenaga perawat yang lebih mengutamakan keluarga maupun kekerabatan (Supartiningsih, 2022).

World Health Organization (WHO), melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di berbagai negara seperti, di negara Kenya terdapat 40,4%, kepuasan klien di Bakhtapur India menurut Twayana terdapat 34,4% (4), sementara Indonesia menetapkan angka kepuasan klien 42,8% Khususnya Provinsi Maluku, dan 44,4% terdapat pada daerah Sumatra. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa, angka kepuasan pasien tergolong rendah, akibatnya kepuasan pasien menjadi masalah dalam negeri maupun luar negeri (WHO, 2022). Hasil survei Dzomeku (2022), dalam jurnal penelitiannya juga diketahui Klien pria sebesar 38% puas, dan wanita sebesar 30% puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Ardiansyah (2021), dalam jurnal juga menunjukkan bukti 56,1% klien beaktifitas mengatakan puas dibandingkan klien tidak beraktifitas, 76,5% klien menyatakan puas terhadap kualitas layanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya merupakan salah satu dari dua Puskesmas yang berada di Ibukota Kecamatan Banggai yang berfungsi melayani masyarakat, khususnya pelayanan Kesehatan yang bermutu. Apabila terdapat ketidakpuasan klien terhadap pelayanan, Klien dapat mengutarakan melalui kontak gmail maupun kotak saran yang telah tersedia.

Berdasarkan data tahun 2023 klien rawat jalan di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya memperoleh 34 keluhan pelanggan, 40% diantaranya mengeluhkan kurang baik karena perawatnya tidak visit lebih awal (*reliability*), sedangkan 42% kurang puas dalam pemberian layanan Kesehatan, Perawatnya tidak ramah (*responsiveness*), tidak perseptif terhadap keluhan klien (*responsiveness*, tidak simpati, kurang sabar, tidak jelas dalam memberikan pengertian ketika menjalankan pemeriksaan, dan kurang menjawab pertanyaan sehubungan dengan keluhan penyakit yang diderita klien (*responsiveness* dan 18% klien kurang puas, hal ini disebabkan karena masalah layanan pendaftaran dilaksanakan secara manual akibat dari buruknya jaringan internet (*tangibles*).

Hasil survey data awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Februari 2023 di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya dengan wawancara kepada 10 pasien yang berkunjung diketahui bahwa 5 (50%) responden mengatakan bahwa merasa kurang puas dengan pelayanan di ruangan poli umum yang lama. Hal ini dikarenakan pasien harus kembali pulang oleh karena jarak antara rumah dengan puskesmas yang jauh. Pasien juga merasa tidak puas oleh karena nomor kesalahan petugas dalam mengatur nomor antrian ditandai dengan pasien yang baru berkunjung akan dipanggil duluan, sehingga pasien yang sudah berkunjung dari awal harus menunggu untuk antrian berikutnya. 3 (30%) responden mengatakan bahwa kurangnya perhatian tenaga perawat terhadap keluhan-keluhan pasien dan pemberian pelayanan kesehatan yang lambat, pelayanan administrasi kurang cepat, serta kurangnya informasi di pelayanan rujukan. pasien mengatakan bahwa kurangnya komunikasi antara tenaga perawa dan pasien sehingga menyebabkan pasien tidak nyaman, pemeriksaan fisik yang hanya asal-asalan, disamping itu juga sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Sedangkan 2 (20%) pasien merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan didukung dengan lingkungan puskesmas yang nyaman, komunikasi petugas yang ramah dan sopan bahkan akses yang dekat, sehingga pasien merasa puas (Hasil Studi

Pendahuluan dengan wawancara kepada responden Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya, 2023).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diantaranya kualitas tenaga perawat, komunikasi perawat dan lingkungan kerja (Harfika, 2019). Tenaga perawat yang berkualitas tentunya didukung dengan pengetahuan dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Selain itu pula kualitas layanan juga didukung dengan komunikasi perawat yang baik dengan pasien (Anis, 2019). Komunikasi perawat adalah menjaga pelanggan untuk memperoleh sebuah informasi dengan mendengarkan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pelanggan (Hanna, 2021). Komunikasi yang baik dengan pasien maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan akan terciptanya loyalitas pelanggan terhadap fasilitas kesehatan (Ibrahim, 2020).

Begitupun lingkungan kerja puskesmas, dimana pasien akan merasa aman dan nyaman dimana didukung dengan lingkungan kerja puskesmas yang memadai seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ventilasi udara yang baik, tersedianya kotak saran, tersedianya TV diruang tunggu, toilet yang bersih, ruang pemeriksaan yang bersih, petugas yang ramah dan sopan dalam melayani dan lain sebagainya yang menjadi faktor pendukung kualitas layanan kesehatan yang optimal (Wisnamalwati, 2022). Tjiptono (2020), menjelaskan bahwa kualitas layanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi kualitas Pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Oleh karena itu, Puskesmas wajib mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah karena Puskesmas merupakan garda terdepan pemberi layanan kesehatan pada masyarakat. Puskesmas wajib mengembangkan layanan Kesehatan prima, dan selalu melebarkan potensi diri (SDM), serta mengoptimalkan sarana dan prasarana Kesehatan agar Masyarakat pengguna layanan kesehatan merasa puas. Oleh karena itu, pelayanan yang maksimal dapat memberikan dampak positif terhadap kebutuhan, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diperoleh dari pemerintah

sangat berdampak pada kepatuhan terhadap peraturan layanan, kegairahan usaha masyarakat serta mampu pengembangan pelayanan yang dinamis.

Berdasarkan masalah diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah adakah “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat Berdasarkan Teori Bitner Dan Gramler Di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya”.

2. Tujuan Khusus

- a) Telah teridentifikasi kualitas tenaga perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya
- b) Telah teridentifikasi komunikasi perawat di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya
- c) Telah teridentifikasi lingkungan kerja di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya
- d) Telah teridentifikasi Kualitas pelayanan perawat berdasarkan teori Bitner dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya
- e) Telah teranalisis faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan perawat berdasarkan teori Bitner dan Gramler di UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pendidikan

Hasil peneltiian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan bacaan dan wawasan bagi mahasiswa tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat berdasarkan teori Bitner dan Gramler sehingga materi yang didapat atau diperoleh dapat bermanfaat bagi mahasiswa.

2. Bagi Masyarakat

Hasil peneltiian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang mutu pelayanan kesehatan dan dapat berpartisipasi untuk memberikan kritik dan saran yang membangun terhadap pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Banggai Timur Raya yang lebih maju.

3. Bagi Institusi Tempat Penelitian

Hasil peneltiian ini diharapkan agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan serta dapat mengkaji sekaligus menentukan solusi terbaik untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹A.Aziz, Alimul Hidayat. 2019. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Penerbit. Salemba Medika.
- Afriyati, M. 2020. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banda Aceh*.
- Anis, Ansyori. 2019. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap Di rumah sakit (Studi di Rumah Sakit Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang)*. Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti Vol 7 no 2 tahun 2019.
- Anwar, Azrul 2019. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Apridani, Bambang M, Achmad S. 2020. *Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Kecamatan Tanah Siang*. Journal of Environment and Management, E-ISSN 2722-6727 P-ISSN 2721-0812.
- Ardiansyah F. 2021. *Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN tentang Pelayanan di Instansi Rawat Inap RSUD dr. M. Yunus Bengkulu*. Universitas Andalas; 2021.
- Aritonang, L.R. 2019. *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ayu Ariany, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan*. eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 4, 2017: 6883-6896 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id.
- Bonifacio B, N. A, 2021. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Semen Kediri*. Otonomi Vol. 21 Nomor 1 Edisi April 2021.
- Darwis, S. D. 2019. *Metode Penelitian*. Jakarta : EGC.
- DepKes RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2021 : Menuju Indonesia Sehat 2020*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
-

- Dhita W. L, Budi R, Flora P, 2020. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan (Study Kasus Pada Puskesmas Di Kecamatan Kotabaru Karawang)*. Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif, Vol 5 No 1, ISSN: 2528-0597, E-ISSN: 2580-5428.
- Dwiyanto, Agus. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dzomeku, V. M., Baetilayo., Atinga, P, Tuluku., Mantey RE. 2022. *In patient satisfaction with nursing care : A case study at Kwame Nkrumah University of science and Technology Hospital*. Int J Res Med Heal Sci. 2022;1(3):19–24.
- Ekasari, Ratna, dkk. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual*. ISSN: 2549-4171. Universitas Ma'arif Hasyim Latif, Sidoarjo, Jawa Timur.
- Emi Elliya Astutik, Achmad Efrizal Amrullah, Said Madijanto, 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan*. Jurnal Kesehatan dr. Soebandi Vol. 8, No. 2 <http://journal.stikesdrsoebandi.ac.id/> Publisher : LP3M STIKES dr. Soebandi Jember.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat(Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 2021 Vol 1, No.5, Hal. 981-990.
- Fatrida, D. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pauh Padang*. Padang: Universitas Andalas. Tesis.
- Hanna Mutiara, Diana Mayasari, Eliza Techa Fattima, Chyntia Saputri, 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek*. JK Unila | Volume 2 | Nomor 1 | Februari 2018 | 31.
- Hardiansyah, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance, XIV(1), 44–56.
- Ibrahim, Amin. 2020. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

- Irawan, Handi, 2020. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia. Pustaka.
- Kartikasari, D, Dewanto A et al., 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 12 No. 3.
- Khoiri & Hermastutik, 2019. *The Correlation The Quality Of Nursing Service And The Satisfaction Of The Patients Holding BPJS Card In Health Service Center*".
- Kuntoro W, Istiono W. 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek*. J Kesehatan Vokasional. 2020;2(1):140–7.
- Lukiyana, Arsinta, 2018. *Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Pasien*. Jurnal Business Management Vol.14 (1) : 1-73 Th. 2018 ISSN: 1907-0896 E-ISSN: 2598-6775.
- Marian Tonis, Ricky Wiranata, 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015*. Journal of Hospital Administration and Management Vol 1, No. 1, Juni 2020.
- Maya, Amelia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU*. Skripsi. Medan. Fakultas Kesehatan Universitas Sumatera Utara.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2019. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kediri: EGC.
- Murwani I, Istichomah. 2019. *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*. Yogyakarta : Fitramaya ; 2019.
- Musliha, Siti Fatimawati. 2019. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Nababan MC, Listiawaty R, Berliana N. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi*. J Kesmas Jambi. 2020;4(2):6–16.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2019. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Nursalam, 2019. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, 2019. *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia. Pustaka, 2019.
- Pohan, 2019. *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pencarian Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika. 2019.
- Priyanto A. 2019. *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika; 2019.
- Rangkuti F. 2020. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka; 2020.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2019. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohmatulloh, Wahyu. 2019. *Pengaruh lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2019.
- Sabarguna, 2019. *Kualitas Layanan Di Puskesmas*. Gramedia Indonesia : Jakarta.
- Salehuddin, 2019. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Malang: STIE Kucekwaru.
- Sarah Nurmayaputri, Alini Gilang, 2020. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Puskesmas Bojongsoang Kabupaten Bandung*. ISSN : 2355-9357 e-Proceeding of Management : Vol.7, No.2 Desember 2020 | Page 6658.
- Sari, 2020. *Kualitas dalam Goetsh dan Davis. Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Gramedia Indonesia : Jakarta.
- Sinambela, 2022. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Edisi Revisi)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supartiningsih, Sholichah. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen*.
- Supranto, J. 2020. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia*. Bul Peneliti Kesehatan. 2018;46:239–46.
- Tiwi Nofitasari, Anton Prasetyo, 2021. *Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada UPTD Unit Puskesmas Gombang I)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2021.
- Tjiptono, 2020. *Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan Kedua. Surabaya : Airlangga Unniversity Press.
- Veronica. M. 2019. *Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sam Ratulangi.
- Wijono, D. 2020. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume.1. Cetakan Kedua. Surabaya : Airlangga Unniversity Press.
- William dan Tiurniari Purba. 2020. *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*. Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020, Hal. 1987-1996.
- Wisnamalwati, 2022. *Pengauh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Wolper, Laurence. 2020. *Adiministrasi Layanan Kesehatan Prinsip, Praktek, Penyampaian*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Zefri. M. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh*. Universitas Samudra.
- Zeithaml, Bitner & Gramler dalam Tjiptono (2020), *Service Quality*. Jakarta : PT Gramedia. Pustaka.
- Zulher, 2020. *Analisis Etos Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Survey Pada Pegawai UPTD Puskesmas Bangkinang Kota)*. Menara Ekonomi, ISSN : 2407-8565; E-ISSN: 2579-5295 Volume VI No. 2 – April 2020.